

BANCOPATAGONIA

Memoria Anual Integrada al 31 de diciembre de 2023

Índice de contenidos

1. CARTA DEL PRESIDENTE.....	4
2. SOBRE ESTA MEMORIA.....	7
3. INTRODUCCIÓN AL BANCO.....	8
3.1. <i>Introducción al Banco.....</i>	8
3.2. <i>Plan estratégico 2021-2025.....</i>	8
3.3. <i>Estructura accionaria.....</i>	8
3.4. <i>Sociedades controladas.....</i>	9
3.5. <i>Alianzas estratégicas.....</i>	9
3.6. <i>HISTORIA.....</i>	10
4. CONTEXTO ECONÓMICO Y DEL SISTEMA FINANCIERO.....	12
4.1. Panorama económico en el mundo.....	12
4.2. Panorama económico en la República Argentina.....	13
5. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD.....	16
5.1. Foco sustentable.....	16
5.2. Identificación y relacionamiento con los grupos de interés.....	19
5.3. Análisis de materialidad.....	20
6. GOBIERNO SOCIETARIO.....	25
6.1. Buenas prácticas de gobierno societario.....	25
6.2. Directorio del Banco.....	25
6.3. Características del Directorio.....	26
6.4. Comisión Fiscalizadora.....	27
6.5. Comités del Banco.....	28
6.6. Estructura organizacional.....	30
7. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.....	32
7.1. Gestión de riesgos.....	32
7.2. Controles internos.....	37
7.3. Actividades de Auditoría Interna.....	38
7.4. Monitoreo.....	40
7.5. Política de Gestión del Canal de Denuncias.....	41
8. CAPITAL FINANCIERO.....	42
8.1. <i>Análisis financiero y de resultados de la entidad.....</i>	42
8.2. Procedimiento para el pago de dividendos según las normas aplicables.....	47
8.3. Proyecto de distribución de utilidades (información en moneda histórica).....	47
9. CAPITAL INTELLECTUAL E INDUSTRIAL.....	50
9.1. Perfil de los clientes.....	50
9.2. Política comercial proyectada y aspectos relevantes de planificación empresarial, financiera y de inversión.....	50
9.3. Negocios con Personas.....	50
9.4. Negocios con Empresas.....	52
9.5. Comercio Exterior.....	54
9.6. Créditos.....	55
9.7. Finanzas y Sector Público.....	56
9.8. Tecnología y Negocios digitales.....	57
9.9. Experiencia del cliente.....	63
9.10. Beneficios: Club Patagonia.....	63
9.11. Gestión de reclamos.....	64
9.12. La Red.....	64
9.13. Accesibilidad.....	65
9.14. Seguridad física.....	65
9.15. Seguridad en el manejo de datos.....	66
10. CAPITAL HUMANO.....	67
10.1. Perfil de los colaboradores.....	67
10.2. Empleos y oportunidades laborales.....	70
10.3. Formación continua.....	73
10.4. Gestión del Desempeño.....	75
10.5. Gestión del clima: contención y cuidado de las personas.....	76
10.6. Diversidad e inclusión.....	77

10.7.	Comunicación interna.....	79
10.8.	Beneficios con foco en bienestar y salud.....	79
11.	CAPITAL SOCIAL.....	84
11.1.	Compromiso con la inversión social privada.....	84
11.2.	La inversión social en 2023.....	84
11.3.	Educación.....	85
11.4.	Apoyo al emprendedurismo.....	88
11.5.	Voluntariado.....	89
11.6.	Diversidad e Inclusión.....	92
11.7.	Ambiente.....	92
11.8.	Canales de comunicación de las acciones con la comunidad.....	92
11.9.	Proveedores de Banco Patagonia.....	92
12.	CAPITAL NATURAL.....	96
12.1.	Generación de valor ambiental en el negocio.....	96
12.2.	Gestión de impactos directos.....	96
13.	CIERRE.....	100
	<i>ANEXO I: Índice de contenidos GRI.....</i>	<i>101</i>
	<i>ANEXO II: Informe de auditoría externa.....</i>	<i>108</i>
	<i>ANEXO III: Reporte del código de Gobierno Societario 2023.....</i>	<i>111</i>

MEMORIA ANUAL INTEGRADA 2023

1. CARTA DEL PRESIDENTE

Con mucho orgullo les presento nuestra Memoria Anual Integrada 2023 que resume la gestión y logros del ejercicio. Publicar estas páginas nos permite compartir los hitos del último año y nuestro vínculo con diferentes actores entre los que se destacan: accionistas, colaboradores, comunidad, clientes y proveedores. Este documento estratégico contiene datos del negocio y el impacto de nuestra actividad en la economía del país, la sociedad, las personas y el planeta.

El 2023 fue un año en el que confluyeron aspectos globales y locales categóricos. Por un lado, la economía global siguió recuperándose muy lentamente de los impactos de la pandemia y del efecto de la guerra entre Rusia y Ucrania. Por su parte, la coyuntura en Argentina estuvo marcada por una agenda compleja en un año electoral que inevitablemente conlleva incertidumbre política y social. A ello se le sumó la sequía, en un contexto de escasez de divisas, que profundizó los desequilibrios macroeconómicos. Aun así, en términos financieros, en Banco Patagonia terminamos el 2023 con un resultado integral total positivo de \$ 110.090 MM, que representa un incremento de 139,2% en relación con el ejercicio anterior.

El desarrollo sostenible tiene un rol protagónico en nuestra estrategia. En 2023, avanzamos con la implementación de nuestra Política de Sostenibilidad que aplicamos de forma orgánica e integral a todas las áreas clave de gestión y a los grupos de interés. Continuamos con la mirada puesta no sólo en lo social —acompañando a las economías locales, empresas y buscando el bienestar de las personas y las comunidades— sino también en el cuidado del planeta, la transparencia y el buen gobierno corporativo. Podemos decir que en 2023 evolucionamos culturalmente hacia la Integridad Sostenible, ampliándola desde la lucha contra la corrupción y la prevención del lavado de activos, hasta estándares vinculados con la promoción y el respeto por los derechos humanos, la protección del ambiente, y la perspectiva de inclusión y diversidad.

Cabe destacar, que en este año desarrollamos una primera aproximación al ejercicio de doble materialidad como respuesta al contexto regulatorio en materia de rendición de cuentas ambiental, social y de gobernanza -ASG-. Con esta iniciativa buscamos identificar los riesgos y las oportunidades en materia de sustentabilidad, y a la vez, detectar los impactos significativos generados por las operaciones del Banco.

En Banco Patagonia priorizamos los vínculos y en ese contexto, la confianza que ponen en nuestra marca los clientes, accionistas y colaboradores es clave. Permanentemente trabajamos para ser reconocidos por la experiencia de servicio, ofreciendo soluciones a medida para cada uno de nuestros segmentos de negocio. Fomentamos una cultura inclusiva y respetuosa que año a año se profundiza con compromisos y acciones que impactan en todo el ecosistema de nuestro Banco.

En ese sentido, revisamos nuestra estrategia de transformación digital, fijando nuevos objetivos y resultados clave vinculados a un plan de inversiones a 3 años. Además de acelerar desarrollos tecnológicos para mejorar la experiencia de nuestros clientes, priorizamos proyectos para ampliar nuestras capacidades tecnológicas incluyendo nuevos pasos en la adopción de servicios en Cloud, cambios del modelo operativo del área de tecnología y el refuerzo de la adopción de prácticas ágiles y de diseño.

Destacamos, entre otros logros, que durante 2023, fuimos, una vez más, el primer colocador de fideicomisos financieros. Con el foco en continuar mejorando la experiencia de nuestros clientes, lanzamos Patagonia Cuotas, el primer “Buy Now Pay Later” de un banco local, crecimos en funcionalidades en nuestros canales digitales Patagonia E-bank y Patagonia Móvil, implementamos el sistema de biometría para la adhesión al token lo que brinda mayor seguridad en las transacciones de nuestros clientes. Mantuvimos nuestro liderazgo en el segmento Universitario y nos preparamos para un gran 2024 de la mano de Patagonia On, una nueva propuesta de valor 100% digital para el público joven.

Mencionamos, a su vez, los siguientes logros que nos llenan de orgullo. Durante 2023, fuimos reconocidos por el Foro Ecuménico Social, por segundo año consecutivo, como el Mejor Reporte Integrado de la Argentina. Obtuvimos los premios *Eikon* en la categoría Comunicación Interna por nuestra campaña “Selección Banco Patagonia”, *Integración* de Grupo Brasil en la categoría Personas por la campaña interna #CrackBP, *Emprendedor Solidario* del Foro Ecuménico Social por el Programa “Un Click de Confianza”, y fuimos distinguidos en la categoría Bancos del Premio Conciencia a nuestro Programa “Desafío BP”.

Además, al acercarnos cada día más al cliente, promovemos espacios diversos e inclusivos. En Banco Patagonia actuamos con respeto por las diferencias e individualidades. En este sentido, llevamos a cabo diferentes acciones para personas con discapacidad visual y auditiva: instalamos más cajeros automáticos adaptados, implementamos un software que permite la traducción a la lengua de señas argentinas (LSA), y adaptamos también los canales Patagonia E-bank y Patagonia Móvil para facilitar la navegación a las personas con discapacidad visual.

Por otro lado, creo firmemente en que somos un socio estratégico para el desarrollo económico de Argentina. Así lo demuestra la estrategia que llevamos adelante para fortalecer los segmentos como Corporate, Agro y PyME.

En términos de inversión social privada, convencidos de que es un pilar fundamental de la creación de valor en la comunidad, continuamos con nuestras acciones de compromiso social acompañando proyectos educativos y de trabajo en red. Quiero agradecer especialmente a nuestros colaboradores que se sumaron a las acciones de voluntariado, habiendo este año aumentado la participación un 40 % respecto al anterior.

En relación con la generación de valor ambiental en el negocio y puntualmente al análisis de riesgos sociales y ambientales, nos es grato comunicar que se categorizaron más de 2.600 propuestas de crédito bajo los lineamientos del Código de Clasificación Industrial Uniforme (CCIU) provisto por Naciones Unidas. Por otro lado, con relación a la gestión de impactos directos, superamos el objetivo del 5 % de ahorro energético del consumo interno total. En este sentido, también es destacable la compra de un 20 % de energía proveniente de fuentes renovables para el edificio de nuestra sede social en Av. de Mayo 701 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A todos estos logros, me gustaría sumar una mención especial para los equipos involucrados en la recopilación de la información que van a encontrar en las próximas páginas. Esta tarea requiere compromiso y una enorme responsabilidad por el valor estratégico de los datos que aquí presentamos. Para asegurar su transparencia, seguimos los lineamientos de los Estándares GRI y el Marco de Reporte Integrado de IIRC.

Junto a la amplia experiencia de nuestro accionista Banco do Brasil, continuaremos ampliando las oportunidades y las sinergias entre los países para potenciar nuestro negocio y su impacto en el desarrollo integral de la región.

Quiero agradecer a los clientes por elegirnos, a los accionistas por el apoyo, al Directorio por el liderazgo y a todo el equipo de Banco Patagonia por el profesionalismo y calidez humana. Entre todos seguiremos construyendo una sociedad más sostenible, justa y equitativa.

Oswaldo Parré dos Santos **Presidente**

El Sr. Oswaldo Parré dos Santos, brasileño, nacido el 14 de diciembre de 1969, es Presidente de Banco Patagonia desde abril de 2021. Anteriormente, se desempeñó como Vicepresidente a partir de febrero de 2017 y ocupó el cargo de Director Suplente desde abril del 2016. Es Vicepresidente en la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA) y Delegado Titular de la Asociación Civil Argentina de Empresas Brasileñas (Grupo Brasil) donde Banco Patagonia S.A. mantiene la Presidencia. Comenzó su carrera en Banco do Brasil en 1984, desempeñándose en varios cargos ejecutivos a partir del año 2000. Fue designado como Gerente General de la Agencia de Nueva York (Estados Unidos) en 2011 y anteriormente Gerente Adjunto en la Agencia de Frankfurt (Alemania) en 2008. En 2013 fue promovido a Gerente Ejecutivo de la Directoria de Créditos y en 2016 fue designado Gerente Ejecutivo

de Infraestructura y Mercado de Capitales. Asimismo, se desempeñó como Presidente de GPAT Compañía Financiera SAU y Vicepresidente de Patagonia Valores S.A. y de Banco Patagonia (Uruguay) S.A. I.F.E. (en liquidación), y Director Titular de Play Digital S.A. Posee el título de Licenciado en Economía de la Universidad de Sao Judas Tadeu (Brasil) y cursó estudios de posgrado en Administración en la Fundación Dom Cabral (Brasil). También realizó cursos de Extensión Universitaria de Bank Management en la Universidad de Texas, Austin (USA) y en la Universidad De Paul de Chicago (USA).

2. SOBRE ESTA MEMORIA

Esta Memoria Anual Integrada 2023 comunica el desempeño de Banco Patagonia en materia económica, social, ambiental y de gobernanza desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023. Así, la Entidad presenta sus acciones, programas, procesos y resultados del año con información datos financieros y no financieros, dando respuesta a los requerimientos de información y transparencia del mercado.

Para la elaboración de este documento, Banco Patagonia utilizó nuevamente el Marco de referencia de Reporte Integrado proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (“IIRC”). Los contenidos se ordenan siguiendo los capitales de dicho lineamiento: financiero, industrial, intelectual, humano, social y natural. Además, dado que la Entidad hace foco en la banca digital y en los avances tecnológicos para la evolución de sus procesos, el capital industrial y el capital intelectual se encuentran presentados en un solo capítulo integrando ambos conceptos. Asimismo, se tomaron como referencia los Estándares GRI 2021 de la Global Reporting Initiative.

Esta Memoria cuenta con un Informe de Aseguramiento Limitado emitido por la firma KMPG como auditores independientes y, en cumplimiento de disposiciones legales, ha sido revisada por la Comisión Fiscalizadora, tal como surge de su Informe a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023.

Uso del lenguaje

Banco Patagonia publica esta Memoria Anual en cumplimiento con los principios de lenguaje inclusivo, utilizando principalmente un lenguaje neutro, con excepción de algunos términos en los cuales se adoptó la forma masculina genérica para agilizar la lectura.

3. INTRODUCCIÓN AL BANCO

Banco Patagonia pone al cliente en el centro de sus operaciones apoyándose en el talento de sus equipos de trabajo y en el conocimiento del negocio. Esto le permite desarrollar una estrategia competitiva que se traduce en un rendimiento destacado, siempre priorizando el cuidado de las personas y del entorno.

3.1. Introducción al Banco

El Banco alinea sus acciones para estar a la vanguardia del negocio, posicionarse en el mercado, e implementar acciones y programas de impacto social y ambiental.

Como banco líder en el mercado argentino, el propósito de Banco Patagonia es “Acompañar el desarrollo de las personas” y a partir del mismo gestiona sus negocios en pos del bienestar de las comunidades, del crecimiento de organizaciones y empresas, de emprendimientos y pymes.

Propósito

Acompañar el desarrollo de las personas

Visión

Ser un Banco reconocido por la experiencia de servicio a sus clientes, posicionándose entre los primeros bancos privados de la Argentina.

Valores

- Ética
- Pertenencia
- Sustentabilidad
- Innovación
- Potencial Humano
- Competencia
- Eficiencia
- Agilidad

3.2. Plan estratégico 2021-2025

A través del Plan Estratégico a 2025, Banco Patagonia establece los Lineamientos Estratégicos alineados a su propósito y visión.

Banco Patagonia definió un Mapa Estratégico conformado por siete resultados corporativos, que son los objetivos integrales del Banco.

Durante el año 2023, el Banco trabajó, dentro de lo establecido por el Plan cuyos principales desafíos se basan en la gestión de la cultura organizacional y desempeño de la actividad de la entidad, con un diseño y oferta de productos, servicios y modelos de atención que promovieron una mejora permanente en el nivel de experiencia del cliente, la transformación digital del Banco y la cultura organizacional.

3.3. Estructura accionaria

Al 31 de diciembre de 2023:

- Banco do Brasil S.A.: 80,39 %
- ANSES FGS: 15,29 %
- Provincia de Rio Negro: 3,17 %
- Mercado: 1,15 %

3.4. Sociedades controladas¹

Banco Patagonia es la Sociedad controlante de las siguientes Empresas, que brindan servicios complementarios a los desarrollados por el Banco:

- Patagonia Inversora S.A. S.G.F.C.I. 99,99 %
- Patagonia Valores S.A. 99,99 %
- Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. (en liquidación) 100 %
- GPAT Compañía Financiera S.A.U. 100 %

Los principales lineamientos para la gestión empresarial de las Sociedades nombradas son incluidos en la planificación estratégica de Banco Patagonia.

GPAT COMPAÑÍA FINANCIERA S.A.U.

Es una Sociedad Anónima Unipersonal que desarrolla sus actividades de financiamiento mayorista y minorista dentro del sector de la industria automotriz, a través del otorgamiento de préstamos prendarios para la adquisición de vehículos nuevos y usados, comercializados principalmente por General Motors de Argentina S.R.L. mediante su red de concesionarios oficiales, agencias de autos usados y préstamos personales. Asimismo, se encarga de la prestación de servicios de administración de la cartera de créditos otorgados por Banco Patagonia a las concesionarias de General Motors de Argentina, llevando a cabo su operatoria bajo la supervisión del BCRA. Se encuentra bajo la supervisión de la CNV por estar habilitada a la emisión de Obligaciones Negociables con oferta pública.

PATAGONIA INVERSORA S.A. S.G.F.C.I.

Es una Sociedad Anónima inscrita en la Comisión Nacional de Valores (CNV) como Agente de Administración de Productos de Inversión Colectiva de Fondos Comunes de Inversión, cuyo objeto es la promoción, administración y gerenciamiento de Fondos Comunes de Inversión. La comercialización de los Fondos es realizada principalmente a través de Banco Patagonia, que a su vez opera como la Sociedad depositaria de los mismos.

PATAGONIA VALORES S.A.

Es una Sociedad Anónima inscrita en la CNV como Agente de Liquidación y Compensación, Agente de Negociación Integral y como Agente de Colocación y Distribución Integral de Fondos Comunes de Inversión. Tiene como objeto exclusivo intervenir en la liquidación y compensación de operaciones - colocación primaria y negociación secundaria de valores- por cuenta propia o de terceros.

BANCO PATAGONIA (URUGUAY) S.A. I.F.E. (en liquidación)

Es una Sociedad Anónima uruguaya que desarrollaba la actividad de intermediación financiera en ese país, exclusivamente con clientes no residentes de Uruguay, llevando a cabo su operatoria comercial y administrativa bajo la supervisión del Banco Central del Uruguay.

Con fecha 30 de junio de 2022, por Asamblea Extraordinaria, se aprobó formalmente la disolución de la Sociedad y el nombramiento de los Liquidadores. El 15 de septiembre de 2022 la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay emitió la Resolución RR-SSF-2022-584, que dispuso su inhabilitación para funcionar como institución de intermediación financiera.

A la fecha, se encuentra pendiente la resolución del Ministerio de Economía y Finanzas de la República Oriental del Uruguay, para que se revoque la autorización para funcionar como institución de intermediación financiera externa, oportunamente otorgada por el Poder Ejecutivo.

3.5. Alianzas estratégicas

Banco Patagonia trabaja de manera articulada con distintas organizaciones para generar un impacto positivo en la sociedad. Así, se involucra activamente en diversos ámbitos empresariales para intercambiar experiencias, fomentar el crecimiento profesional y personal de sus equipos y colaborar

¹ En la nota 33 de los Estados Financieros Separados, se detallan los saldos patrimoniales y de resultados con las Sociedades controladas y vinculadas.

en la creación de propuestas de valor que impulsen tanto al sector financiero como al desarrollo sostenible.

- Asociación Argentina de Ética y Compliance
- Asociación de Bancos de la Argentina (ABA). Banco Patagonia ejerce la Vicepresidencia 4°
- Asociación Civil Argentina de Empresas Brasileñas (Grupo Brasil). Banco Patagonia ejerce la Presidencia
- Asociación de Leasing de Argentina
- Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA)
- Cámara de Comercio Industria y Servicios de San Lorenzo y su zona
- Cámara de Comercio, Industria y Servicios Argentino Brasileña de la República Argentina - CAMBRAS
- Cámara del Asia
- Centro de Investigación y Acción Social (CIAS)
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL)
- Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE)
- Red de Acción política (RAP)

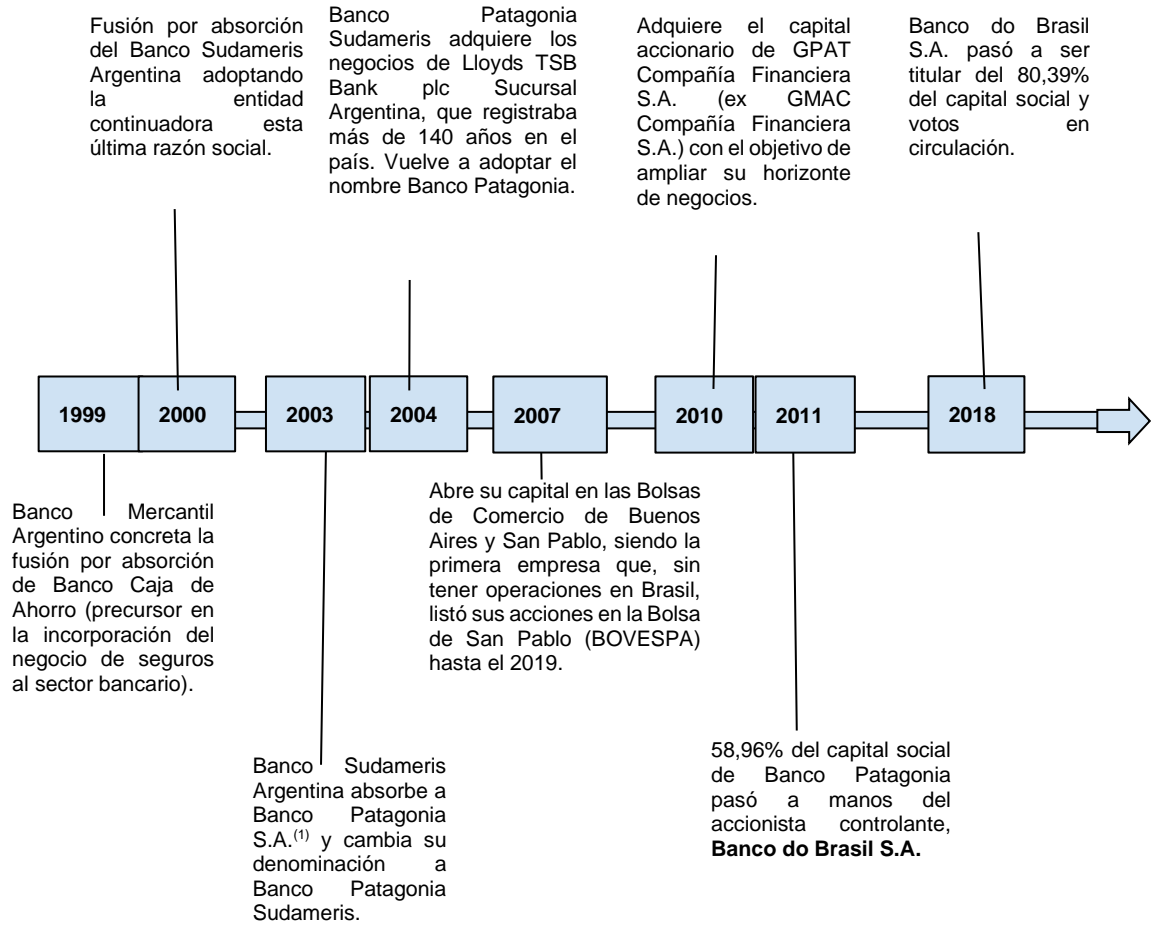
Adicionalmente, Banco Patagonia también participa como accionista en las siguientes empresas, entre otras.

- Mercado Abierto Electrónico (MAE)
- Interbanking S.A.
- Play Digital S.A.

3.6. HISTORIA

Más de 90 años en el mercado financiero argentino. El valor de una extensa trayectoria.

Banco Patagonia es continuador de una serie de bancos de histórica presencia en Argentina. Entre los Bancos antecesores podemos mencionar al Banco Mercantil Argentino (pionero en el negocio de Plan Sueldo), al Banco Sudameris y al Lloyds TSB Bank.



(1) Ese Banco Patagonia había surgido de la fusión en 1997 del Banco Mildesa y el Banco Río Negro, manteniendo el nombre de este último hasta que en el año 2000 cambia su denominación por la de Banco Patagonia (cuya disolución sin liquidación fue inscripta en septiembre de 2004).

Banco do Brasil S.A. es una de las instituciones financieras más importantes de América Latina en términos de activos totales. Tiene más de 200 años de historia en el mercado financiero brasileño y atiende la demanda de más de 80 millones de clientes. Cuenta con amplia experiencia en mercados financieros mundiales, con presencia en diversos países hace más de 80 años.

Los legados de estas instituciones y las demás que forman parte hoy de Banco Patagonia representan un activo de gran valor para la Entidad y un elemento competitivo diferenciador.

4. CONTEXTO ECONÓMICO Y DEL SISTEMA FINANCIERO

Durante 2023, la economía global continuó recuperándose lentamente de los impactos negativos de la pandemia y la invasión rusa de Ucrania. A ello se sumó el impacto del fuerte endurecimiento de la política monetaria como respuesta de los bancos centrales a niveles de inflación que no se registraban desde hace más de 40 años. La coyuntura en Argentina se vio signada por la sequía en un contexto de escasez de divisas y la fuerte incertidumbre política como consecuencia de una contienda electoral compuesta por tercios, configurando un escenario desafiante en un contexto en el cual la economía profundizó sus desequilibrios macroeconómicos.

4.1. Panorama económico en el mundo

En retrospectiva, el crecimiento mundial ha sido sorprendentemente resiliente, el Banco Mundial recientemente estimó un crecimiento para la economía mundial en 2023 de 2,6%, a pesar de las distorsiones en los sectores energético y alimentario provocadas por la guerra, y el ajuste sin precedentes de las condiciones financieras internacionales. Sin embargo, también exhibió signos de una creciente divergencia entre países.

La desaceleración fue más pronunciada en las economías avanzadas que en aquéllas de mercados emergentes y en desarrollo. Dentro de las economías avanzadas, las altamente dependientes de las importaciones energéticas rusas, especialmente en Europa, experimentaron un aumento más pronunciado de los precios de la energía y una desaceleración más brusca en su nivel de actividad. En conjunto la Zona Euro exhibiría una expansión del 0,4% en 2023 de acuerdo con cifras del Banco Mundial. Por el contrario, Estados Unidos sorprendió positivamente, gracias a la solidez del mercado laboral y el elevado nivel de ahorro de las familias como consecuencia de las transferencias directas del Gobierno que sustentaron el consumo y la inversión. El Banco Mundial estima que la economía norteamericana habría crecido un 2,3% en 2023.

Gran parte de las economías productoras de materias primas y de los mercados emergentes se mostraron relativamente robustas y sorprendieron al alza gracias a precios de materias primas agrícolas y energéticas que se mantuvieron un 26% y 34% por encima de los valores previos a la pandemia y más de 10% por encima de los valores de la década previa.

La notable excepción fue China, en medio de las continuas presiones en el sector inmobiliario, el debilitamiento de la confianza y el aumento del desempleo en el segmento más joven de la población. El organismo multilateral ve un crecimiento del 5,2% en dicha nación.

En el caso de América Latina y el Caribe, el crecimiento se habría desacelerado a la zona del 2,2% en 2023, aproximadamente la mitad de la tasa de expansión registrada en 2022. Muchas economías se vieron afectada por la inflación elevada, las condiciones financieras restrictivas, la debilidad del comercio global y fenómenos meteorológicos adversos. El buen desempeño de las economías brasileña y mexicana debido a la buena *performance* del sector agrícola, las exportaciones y el consumo privado en el primer caso y del consumo y la inversión en el segundo, contrarrestaron el desempeño peor de lo previsto de otras economías como Colombia, Perú y Argentina. La inflación comenzó a ceder más rápido en la región que en el resto del mundo, dejando de lado el caso de Argentina, debido a la acción temprana de los bancos centrales.

En el mundo, la inflación general se ha mantenido a la baja desde los máximos de 2022, principalmente debido a la reversión parcial del aumento pronunciado de los precios de la energía y de las interrupciones de la cadena de suministro de los dos años previos. Sin embargo, se mantiene por encima del objetivo en la mayoría de las economías avanzadas, y las medidas de inflación subyacente, excluidos alimentos y energía, se han moderado, pero permanecen elevadas. Con una inflación subyacente del 4% en Estados Unidos y del 3,4% en la Zona Euro, los Bancos Centrales están obligados a mantener las tasas de interés en niveles elevados durante un periodo más prolongado para forzarle la mano a la inflación, en un acto delicado de equilibrio en el que los indicadores de tensión financiera sistémica permanecen en general contenidos, pero deben ser monitoreados de cerca.

De cara al futuro, el reciente conflicto en Medio Oriente ha acentuado los riesgos geopolíticos y aumentado la incertidumbre en los mercados de materias primas, con posibles implicancias adversas para el comercio y el crecimiento mundiales. Incluso en ausencia de nuevas restricciones en la oferta, o de una escalada de los precios de la energía, el riesgo de una inflación subyacente más persistente en las economías avanzadas existe. Riesgo que podría dar lugar a políticas monetarias menos relajadas respecto a lo que actualmente se descuenta en los mercados financieros.

En consecuencia, el crecimiento de las economías avanzadas podría ralentizarse más de lo previsto, lo que podría repercutir en los precios de las materias primas exportadas por América Latina. Lo mismo ocurriría si el crecimiento de China resultara más débil de lo esperado. Esto podría afectar la trayectoria de la política monetaria en la región latinoamericana, acelerar la consolidación fiscal como consecuencia del mayor costo del servicio de la deuda y pesar sobre las perspectivas de crecimiento regional.

4.2. Panorama económico en la República Argentina

El 2023 se vio signado por la confluencia de dos sucesos. La primera parte del año se encontró con todos los reflectores apuntando a la sequía en un contexto donde la escasez de divisas no solo atentó contra el desempeño económico en general, sino que comprometió el cumplimiento de las metas con el FMI en el marco del acuerdo de Facilidades Extendidas firmado en 2022, añadiendo incertidumbre financiera y volviendo cada revisión por parte del organismo una “prueba de fuego” para el mercado. A esta coyuntura se le sumó durante la segunda parte del año la fuerte incertidumbre política como consecuencia de una contienda electoral compuesta, como pocas veces se había visto en nuestro país, por tercios, configurando un escenario desafiante, en un contexto en el cual la economía profundizó sus desequilibrios macroeconómicos.

La economía cayó 4,5% interanual en 2023 según el Estimador Mensual de la Actividad Económica (EMAE) publicado por INDEC. En estos términos, la actividad encontró techo en el marco de una sequía que exacerbó la escasez de divisas, a la vez que el contexto político impulsó al gobierno a intentar sostener el nivel de oferta para conservar competitividad electoral. Como contracara de esto tenemos la pérdida de reservas internacionales por parte del BCRA de USD20.000 millones, a la vez que se evidenció una acumulación récord de deuda comercial por parte de importadores.

Por parte de la demanda, el componente más afectado fueron las exportaciones enmarcado no sólo en la dinámica propia de la sequía, sino además en un contexto de creciente incertidumbre en el plano político y cambiario. Las mismas acumularon una caída de 24,5% interanual. En cuanto a la inversión (formación bruta de capital fijo), dicho componente no se reveló exento de la coyuntura cambiaria. Respecto a la construcción la merma se ubicó en 12,2% interanual de acuerdo al ISAC INDEC.

El consumo privado continuó creciendo, pero recién este año volvería similares a los máximos de 2017, tras ser el componente más relegado del modelo económico impulsado por el cepo con una caída de 1,4% en el año, donde sobre todo a finales de 2023 se puso de manifiesto el sesgo recesivo como consecuencia de la erosión de los ingresos reales. Similar a esto, el consumo público acumula un crecimiento de 1,5%.

Por el lado del mercado laboral, se observa que ante la baja de los salarios y transferencias reales tuvo que ser compensada con una mayor participación en el mercado laboral. Las primeras tres cuartas partes del año mostraron un muy buen desempeño de la ocupación, con la desocupación alcanzando mínimos históricos (5,7% de la PEA) y culminó el año en valores similares. Como contrapunto, el crecimiento del empleo impulsado por el crecimiento de la actividad desde la salida de la pandemia fue desacelerándose con el pasar de los meses, en particular la creación de empleo registrado, siendo los empleos “menos protegidos” (monotributistas y empleo en negro), los principales impulsores de esta mejora. Para el último trimestre, esperamos ver una retracción del empleo, impulsada por la caída de la actividad y la acumulación de desbalances macro.

En cuanto a la evolución de los salarios, los mismos se mantuvieron deprimidos respecto a los valores de años previos. Durante las primeras tres cuartas partes del año, se mantuvieron relativamente bajos y estables en términos reales, en una dinámica donde la inflación impulsó actualizaciones cada vez más asiduas de los salarios, que buscaron a lo largo del año equipararla. En el último trimestre y en

particular en diciembre, la aceleración de la inflación estimamos, habría minado los ingresos reales, en particular los del sector no registrado. Por fuera del ámbito salarial, las jubilaciones y programas como el AUH también se vieron fuertemente afectados en el año.

La inflación fue un tema preponderante en el 2023 y sus efectos se reflejaron no sólo en el plano económico sino también en el político, retroalimentándose.

La primera mitad del año se vio signada por los efectos de la sequía, donde la carne comenzó a mostrar signos de recuperación luego del exceso de oferta que mantuvo los precios a raya durante el 2022; y el “catch up”, a principio del año, de los precios regulados, en particular tarifas de electricidad, gas y agua y transporte, que se habían mantenido congelados durante la pandemia y presionaban sobre las cuentas públicas.

En un año electoral, sin embargo, la presión por mantener el statu quo evitando el ajuste primó, con el consecuente atraso de los precios vía congelamientos y acuerdos; y el deterioro de las variables macroeconómicas, afectadas fuertemente por la incertidumbre de un potencial cambio de modelo económico. Esta situación derivó en una devaluación en agosto que, sin un plan de estabilización de fondo, coordinó un nuevo salto en el nivel de la inflación, ubicando desde ese momento, el indicador en los dos dígitos. Esto se sostuvo hasta fines de noviembre, donde la certeza del cambio de gobierno impulsó el desarme anticipado de los programas de precios, lo que derivó en una fuerte corrección de precios relativos. En diciembre, la devaluación del tipo de cambio oficial afectó la tasa de inflación que se ubicó en 25,5% en el último mes del año y 20,6% para enero del corriente, dejando un panorama desafiante para el 2024.

En el frente externo se observaron los efectos de un tipo de cambio apreciado y una muy fuerte demanda de importaciones derivada del intento de sostener un nivel de actividad y empleo elevados en un año electoral. Combinación de factores que, conjunto con la sequía más severa de las últimas seis décadas y precios internacionales de *commodities* con una tendencia a la baja tras los elevados niveles de los dos años previos, llevaron al déficit comercial acumulado en 2023 a USD 7.000 millones.

Las exportaciones de bienes acumularon en 2023 envíos por USD 66.789 millones, bajando 15,3% respecto a un año atrás. El complejo sojero fue el principal motor de la caída de las ventas externas explicando prácticamente el 50% de la merma en las exportaciones, cifra que asciende al 80% cuando se incorporan las reducciones en maíz, trigo y girasol. El declive está más asociado a una fuerte contracción en las cantidades exportadas que a un descenso en precios internacionales. Las menores cantidades de productos primarios y manufacturas de origen agropecuario, -37% y -18% respectivamente, no llegaron a ser compensadas por el incremento de las exportaciones energéticas (+15% en once meses).

Por su parte, las importaciones de bienes acumuladas en 2023 alcanzaron USD 73.714 millones y registraron una baja de 3% interanual. Las importaciones más significativas se hallaron asociadas a la demanda de poroto de soja (+154% interanual), principalmente provenientes de Paraguay, para su posterior industrialización y exportación. En 2023, la construcción del gasoducto Néstor Kirchner permitió que el déficit se redujera a USD 440 millones.

El abultado déficit comercial, la sostenida demanda de importaciones y el desplome en las exportaciones, incluso con las sucesivas implementaciones del programa de incremento exportador, repercutieron en la posición neta de reservas internacionales, que retrocedieron USD 23.170 millones con respecto a los valores de inicios de año. Cifra que hubiera sido aún más abultada de condecirse pagos de importaciones con ingresos a puerto. La deuda comercial de los importadores creció de manera exponencial a lo largo del año (creció casi USD 30.000 millones desde 2022), llegándose a pagar en noviembre 3 de cada 10 dólares importados. Ello llevó a que las reservas internacionales brutas retrocedieran y se sitúen hoy en torno a los USD 23.073 millones.

En el plano fiscal, si bien no hubo un cambio de tendencia, si se produjeron ciertos hechos relevantes que impactaron en las cuentas públicas y en el resto de las variables macro.

Por el lado de los ingresos, la sequía redujo a la mitad la recaudación del Derecho de Exportación contra el promedio de los últimos años. Esto a pesar de que se implementó el Dólar Soja que aumentó la base imponible y el dólar aplicable en ciertos meses del año. Con motivo electoral, también se

destacó la exclusión de la cuarta categoría del pago del Impuesto a las Ganancias, lo que redujo fuertemente los recursos en los últimos dos meses del año. Sin embargo, una mayor recaudación del IVA y la aplicación del Impuesto PAIS a las importaciones de bienes y servicios permitió compensar parte de la caída de los ingresos del Tesoro.

La aceleración en la inflación junto con los aumentos rezagados en los ingresos llevó a un ajuste del gasto en jubilaciones; contracción que también se vio reflejada en los subsidios económicos por los aumentos de tarifas y las bajas en los costos internacionales. Las partidas que si se vieron beneficiadas este año fueron los salarios públicos y los programas sociales, donde no solo entran los bonos adicionales a las jubilaciones mínimas, sino también los bonos extraordinarios que se otorgaron a fin de año en el contexto electoral.

En el agregado, el resultado fiscal medido en términos del producto rondó los niveles en el que había cerrado el año previo, 2,4% del PIB.

Este déficit volvió a tener problemas de financiamiento, donde el prestamista de última instancia fue el Banco Central quien recompró títulos públicos en el mercado secundario para asistir indirectamente al Tesoro. Esto implicó una fuerte inyección de pesos a la economía que, al no ser absorbida por la demanda, terminó incrementando los pasivos remunerados del Central y presionando a los precios.

La aceleración inflacionaria llevó a la autoridad monetaria a subir significativamente las tasas de interés, lo que aumentó la emisión endógena de pesos por los intereses que pagan dichos pasivos remunerados. En paralelo, la proporción de la deuda que emitió la Secretaría de Finanzas indexada a la inflación o al tipo de cambio aumentó licitación a licitación, dejando un 95% de la deuda en pesos en manos del mercado indexada.

El stock de pasivos remunerados llegó a ser 9,3% del PIB, representando 3 veces la base monetaria repercutiendo en constantes saltos en la brecha cambiaria y en reiteradas aceleraciones inflacionarias. El 10 de diciembre asumió una nueva gestión que planteó la idea de alcanzar el déficit financiero cero en 2025 y la decisión de mejorar el balance del BCRA mediante una licuación de pesos de la economía y una mayor compra de dólares. De manera adicional, el nuevo Gobierno propone un conjunto de reformas amplias, a través de un DNU y de una Ley omnibus, para desregular la economía y lograr cumplir el objetivo fiscal, que deberán pasar los filtros del Congreso y la Corte Suprema.

Hacia adelante los desafíos de la macroeconomía argentina radican principalmente en lograr un equilibrio fiscal consistente y sostenible en el tiempo, como base sólida para la reconstrucción de la moneda, de modo tal de erradicar la inflación, para que la previsibilidad reconstruya expectativas y el ahorro se convierta en inversión. En ese sentido, luce primordial continuar con el proceso de ajuste de los desequilibrios monetarios y la normalización del mercado cambiario, con base en un equilibrio fiscal que garantice la consistencia macroeconómica y un crecimiento sustentable.

5. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Banco Patagonia se compromete con el desarrollo sostenible desde una mirada estratégica de su gestión y la importancia de su rol como entidad financiera, trabajando con innovación y responsabilidad para optimizar el impacto de sus acciones en las personas y el planeta, con el foco puesto en las economías locales, el acompañamiento a empresas y el bienestar de las personas y las comunidades.

5.1. Foco sustentable

En 2023, la Entidad avanzó con la implementación de su Política de Sostenibilidad, identificando y gestionando los riesgos y las oportunidades de la sustentabilidad para el desarrollo de su negocio. De esta forma, se siguió fortaleciendo la gestión y el compromiso del Banco en cuanto al desarrollo sostenible, atendiendo al escenario interno y de mercado a nivel integral dentro de la organización.

Esta política amplió la gestión del Banco, pasando a aplicarse de forma orgánica e integral a todas las áreas clave de gestión y a sus grupos de interés, y continuó con una mirada puesta no solo en lo social sino también en el cuidado del planeta, la transparencia y el buen gobierno corporativo.

Los puntos destacados de la política son:

- Da un marco de referencia a partir del cual Banco Patagonia asume compromisos que permiten el desarrollo de su modelo de negocio considerando las dimensiones sociales, ambientales y de gobernanza.
- Identifica los objetivos de impacto con los grupos de interés.
- Define los ejes sobre los cuales se consolida nuestra estrategia.
- Establece definiciones, reglas y criterios específicos para los programas y procesos.
- Remite a la Política de Riesgo Social y Ambiental y al Sistema de Análisis de Riesgos Sociales.

Pilares de la Política de Sostenibilidad

- **Educación**

Sobre este pilar, el Banco busca agregar valor con instancias de formación, promoción de la inclusión financiera, otorgamiento de becas para el acceso a la educación formal, apoyo a la educación superior por medio del Programa Universidades **y el** equipamiento de instituciones educativas, y capacitaciones docentes a través del Programa de Régimen de Crédito Fiscal.

- **Emprendedurismo**

A través de capacitación y capital semilla, apoyamos, premiamos y reconocemos a emprendimientos locales para fortalecer sus negocios, **contribuyendo** así al **desarrollo de las economías regionales**. Asimismo, generamos ecosistemas permeables para promover la innovación financiera digital.

- **Voluntariado**

Banco Patagonia facilita espacios para que los colaboradores implementen proyectos de impacto social y ambiental como agentes de cambio en las comunidades locales. Para la implementación de las diversas acciones contribuye con la coordinación, logística, insumos y el financiamiento necesario.

- **Diversidad e Inclusión**

El Banco impulsa el Programa Integral de Diversidad e Inclusión a través del cual busca contribuir a la transformación organizacional promoviendo una cultura diversa e inclusiva, tanto dentro de la entidad como en los grupos de interés externos.

- **Ambiente**

Banco Patagonia promueve una gestión responsable con el planeta desde su rol como entidad financiera y dentro de su propio negocio. De cara a los clientes, analiza riesgos sociales y ambientales en los créditos y financiamiento de proyectos de inversión otorgados e impulsa productos alineados a los Principios de Bonos Verdes. Internamente, desarrolla capacitaciones y acciones para hacer un uso más eficiente de los recursos naturales y minimizar los impactos ambientales. Asimismo, contempla la Política de Riesgo Social y Ambiental, y del Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales para su aplicación en operaciones de créditos, establecido en el Manual Políticas Internas de Créditos.

- **Transparencia y rendición de cuentas**

Banco Patagonia tiene un fuerte compromiso con la ética y la transparencia que parten de la gestión de su gobierno corporativo y se distribuye por todas las áreas de la empresa, haciendo de este eje un abordaje integral para todo su accionar.

Evolución del concepto de Integridad Sostenible

Banco Patagonia continuó profundizando su evolución hacia el concepto de Integridad Sostenible y ampliando el concepto de integridad y prevención de la corrupción a estándares vinculados con la promoción y el respeto por los derechos humanos, la protección del ambiente, y la perspectiva de inclusión y diversidad.

Durante 2023, se dedicaron esfuerzos para diseminar el concepto de Integridad Sostenible mediante la implementación de campañas de difusión y la inclusión de elementos relacionados en cada sesión de capacitación. Durante estas instancias, se destacó la importancia de adoptar una perspectiva que no solo se centre en prevenir la corrupción, sino que abarque un concepto más amplio de Integridad. Este enfoque busca fomentar el respeto por los derechos humanos de todos nuestros grupos de interés, la preservación del medio ambiente, la promoción de la inclusión, y otras temáticas relevantes.

Se abordó, además, la difusión de la Agenda 2030 y los objetivos que ella promueve en cada una de las instancias de capacitación obligatoria que se desarrollaron desde el área. En relación con nuestra cadena de valor, en las formaciones sobre Integridad que se realizaron a las gerencias vinculadas a procesos de compras, se trabajó sobre el concepto de compras responsables y las perspectivas y proyecciones que esta mirada tiene sobre distintos procesos claves del sector.

Durante 2023, Banco Patagonia promovió el concepto de Integridad Sostenible a partir de acciones simultáneas vinculadas a capacitación y difusión, generando el punto de partida necesario para la evolución del Programa hacia el cumplimiento de nuevos estándares.

Reconocimientos 2023

- Premio al Mejor Reporte Integrado de la Argentina del Foro EcuMénico Social
- Premio al Emprendedor Solidario por el Programa “Un Click de Confianza” del Foro EcuMénico Social
- 3er lugar en la categoría Bancos del Premio Conciencia al Programa “Desafío BP”
- Premio Eikon en la categoría Comunicación Interna
- Premio Integración de Grupo Brasil, categoría Personas por la campaña interna #CrackBP

Modelo de creación de valor

El Banco implementa iniciativas orientadas a potenciar el valor económico, social y ambiental generado en las comunidades y en el planeta. Estas acciones se alinean con su plan estratégico de gestión empresarial, centrado en generar un impacto positivo y desempeñar un papel fundamental en el desarrollo del país.

Siguiendo los principios del Marco de Reporte Integrado, la entidad ha establecido un modelo en el cual los resultados reflejan su compromiso con la sostenibilidad. Esto se logra a través de la ejecución de diversas acciones, programas, productos y servicios que aportan valor a la economía, las personas y el planeta.

Pilares de la Política de Sostenibilidad	Recursos	Modelo de negocio para la creación de valor	Rendimiento	Resultados	Temas materiales
CAPITAL FINANCIERO					
Transparencia y rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> Fondos propios Inversiones Capital social 	<p>Propósito</p> <p>Visión</p> <p>Valores</p> <p>Política de Sostenibilidad</p> <p>Plan Estratégico 2021-2025</p> <p>Estructura organizacional:</p> <p>Directorio, Comisión Fiscalizadora, Comités, Superintendencias y Gerencias</p> <p>Grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y sociedad</p> <p>Códigos internos, lineamientos y normativos</p> <p>Gestión de riesgos y sistemas de control</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad Solidez financiera Liquidez 	<ul style="list-style-type: none"> 37,3 % ROE (Retorno sobre el patrimonio neto) calculado sobre Otro Resultado Integral del ejercicio 2023. 98,1 % ratio de liquidez 	<ul style="list-style-type: none"> Ética y transparencia Gestión integral del riesgo
CAPITAL INTELECTUAL E INDUSTRIAL					
Emprendedurismo	<ul style="list-style-type: none"> Procesos y sistemas con foco en la transformación hacia una banca digital integrando canales de atención y servicios Productos y servicios para cada perfil Sistemas de seguridad y 		<ul style="list-style-type: none"> Banca digital con foco en la experiencia del cliente Productos y servicios a medida Seguridad en el manejo de datos Accesibilidad y alcance federal 	<ul style="list-style-type: none"> +64 % de los clientes operaron de manera digital 176 sucursales en todo el país 3,08 % de incremento de cajeros automáticos adaptados para el uso de personas con discapacidad visual Estrategia de ciberseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia del cliente Innovación y tecnología Ciberseguridad y privacidad de la información Productos financieros de impacto

	privacidad de la información				
CAPITAL HUMANO					
Diversidad e Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores Formación continua y desarrollo de los equipos de trabajo Prácticas de Diversidad e inclusión 		<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades laborales Capacitación y desarrollo Clima laboral Salud, seguridad y bienestar 	<ul style="list-style-type: none"> 68 colaboradores promocionados 47.393 horas de formación a colaboradores 88 % de participación en la Encuesta de Clima 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión y desarrollo del talento Diversidad e inclusión Gestión de clima organizacional
CAPITAL SOCIAL					
Educación Emprendedurismo Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> Programas con la comunidad Alianzas multisectoriales Relaciones con gobierno Cadena de valor 		<ul style="list-style-type: none"> Educación Apoyo a las comunidades por el contexto COVID-19 Emprendedurismo Voluntariado Desarrollo local 	<ul style="list-style-type: none"> Más de 3.700 estudiantes y docentes de escuelas primarias y medias y adultos mayores de 60 años Más de 700 emprendedores potenciados 1.195 Voluntarios Patagonia. 	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión y educación financiera Desarrollo de la comunidad local Desarrollo de Pymes y emprendimientos Gestión responsable de proveedores
CAPITAL NATURAL					
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Materiales y recursos Energía Inversión en ambiente Productos y servicios con impacto ambiental 		<ul style="list-style-type: none"> Crédito con valor ambiental Reciclado Venta sin papel Legajo digital Concientización Eficiencia energética Energías renovables 	<ul style="list-style-type: none"> 2.641 propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales. 10,86 % de ahorro energético en sucursales y áreas centrales 20 % de la energía comprada para la sede central fue a una generadora de energía proveniente de fuentes renovables 64 % de trámites cursados de paquetes de productos se realizaron con legajo digital 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión responsable de recursos Gestión de residuos Lucha contra el cambio climático Concientización ambiental

5.2. Identificación y relacionamiento con los grupos de interés

Para incidir de manera positiva en los grupos de interés es fundamental comprenderlos exhaustivamente. En este contexto, Banco Patagonia analiza sus públicos clave, utilizando criterios como responsabilidades legales, financieras y operativas, así como su capacidad de influencia en la

consecución de metas, cercanía geográfica, grado de dependencia y representación de otros, como los líderes de comunidades locales. Asimismo, implementa canales de diálogo diseñados para identificar y abordar sus demandas particulares.

Grupos de interés de Banco Patagonia

ACCIONISTAS	COLABORADORES	SOCIEDAD	PROVEEDORES	CLIENTES
Compromiso				
Proteger los intereses de los accionistas mediante una administración ética, transparente y respetando las regulaciones vigentes.	Promover su desarrollo con posibilidades de crecimiento interno y capacitación, beneficios y con una comunicación adecuada, a la vez que se promueva la diversidad e inclusión en el entorno laboral.	Brindar respuestas simples y claras a las necesidades de la sociedad, garantizar la transparencia del gobierno societario, promover el voluntariado corporativo y acompañar el crecimiento de las economías regionales.	Cumplir las relaciones contractuales, buscando relaciones éticas y de largo plazo.	Brindar productos y servicios de calidad, atención personalizada y respuestas efectivas a sus necesidades, considerando la experiencia que se brinda al cliente en cada interacción y la inclusión de personas y empresas en el mercado bancario y financiero.

Canales de comunicación				
<ul style="list-style-type: none"> - Asambleas de Accionistas - Función de Relación con Inversores 	<ul style="list-style-type: none"> - Workplace - Carteleras digitales - Visitas, contacto telefónico y por correo electrónico - Línea Ética - Campus Patagonia 	<ul style="list-style-type: none"> - Contacto directo con las comunidades - Alianzas con organizaciones de la sociedad civil - Correo electrónico - Atención telefónica - Sitio Web institucional - Participación y articulación con el sector público 	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Atención telefónica - Línea Ética 	<ul style="list-style-type: none"> - Atención en Sucursales -Medios de Comunicación Masiva -Sitio Web Institucional -Asistente Virtual PADI -Atención telefónica "Patagonia en línea" -Redes Sociales -Encuestas y estudios de mercado -Email Marketing -Mensajes Push y SM

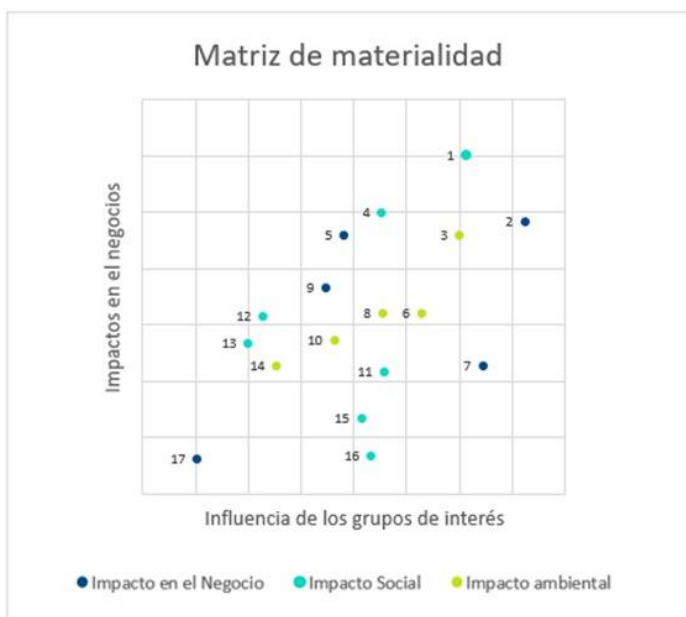
5.3. Análisis de materialidad

Para este ejercicio, la selección de los temas materiales se mantuvo vigente según el último publicado, ya teniendo como referencia el lanzamiento de los nuevos Estándares Universales GRI 2021, en especial el "GRI 3: Tópicos Materiales 2021".

A partir de este análisis de materialidad, la Entidad identificó y seleccionó un listado de temas relevantes y de acuerdo con los avances de la agenda global y local de sustentabilidad, principalmente la climática y de derechos humanos. Así, Banco Patagonia evaluó los impactos del negocio en relación con la creación, conservación y erosión de valor, y las consecuencias positivas y negativas que sus acciones tienen en la sociedad y el planeta, y además los riesgos del contexto en la continuidad de las operaciones.

Este ejercicio realizado en el año 2021 implicó una consulta a referentes de grupos de interés a través de una encuesta *online* para priorizar los temas definidos en función a los impactos del Banco en la sociedad. En total se obtuvieron 1.678 respuestas de referentes de públicos externos –entre ellos clientes, colaboradores, organismos del estado y de control, referentes de sustentabilidad, cámaras empresariales y asociaciones, inversores, proveedores, medios de comunicación– y Superintendentes del Banco.

A partir de los resultados, el Banco elaboró una Matriz de materialidad que fue avalada por la alta dirección.



1	Experiencia del cliente
2	Ética y transparencia
3	Gestión responsable de recursos
4	Gestión y desarrollo del talento
5	Innovación y tecnología
6	Gestión de residuos
7	Ciberseguridad y privacidad de la información
8	Lucha contra el cambio climático
9	Gestión integral del riesgo
10	Concientización ambiental
11	Inclusión y educación financiera
12	Gestión de clima organizacional
13	Diversidad e inclusión
14	Productos financieros de impacto
15	Desarrollo de PyMEs y emprendimientos
16	Desarrollo de la comunidad local
17	Gestión responsable de proveedores

Temas materiales	Estándares GRI ²	Páginas de referencia dentro de la Memoria
AMBIENTE		
Gestión responsable de recursos	GRI 301: Materiales 2016	12.2
Gestión de residuos	GRI 306: Residuos 2020	12.2
Lucha contra el cambio climático	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016	12.2
Concientización ambiental	Tema propio: Concientización ambiental	12.2
Productos financieros de impacto	Tema propio: Productos financieros de impacto	12.1
SOCIEDAD		
Experiencia del cliente	Tema propio: Experiencia del cliente	9.9
Desarrollo de Pymes y emprendimientos	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	11.4, 11.9
Gestión y desarrollo del talento	GRI 401: Empleo 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016	10.3, 10.4
Gestión de clima organizacional	Tema propio: Gestión de clima organizacional	10.5, 10.8

² Estándares GRI de referencia para la selección de los contenidos GRI más representativos de la gestión del Banco, su impacto en la sustentabilidad y la rendición de cuentas.

Desarrollo de la comunidad local	GRI 413: Comunidades Locales 2016	11.1-11.5
Inclusión y educación financiera	Tema propio: Inclusión y educación financiera	11.3
Diversidad e inclusión	GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	10.6
NEGOCIOS Y GOBERNANZA		
Ética y transparencia	GRI 205: Anticorrupción 2016	6.3, 7.1, 7.5
Gestión integral del riesgo	GRI 205: Anticorrupción 2016	7.1-7.5
Ciberseguridad y privacidad de la información	GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016 GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	9.14, 9.15
Innovación y tecnología	Tema propio: Innovación y tecnología	9.8
Gestión responsable de proveedores	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	11.9

Ejercicio de doble materialidad

En 2023, Banco Patagonia desarrolló una primera aproximación al ejercicio de doble materialidad.

En 2023, el Banco avanzó en el desarrollo de un análisis de doble materialidad preliminar como respuesta al contexto regulatorio en materia de rendición de cuentas ambiental, social y de gobernanza -ASG-. A través del mismo, se buscó identificar riesgos y oportunidades para la Entidad en materia de sustentabilidad, y a la vez impactos significativos generados en la economía, las personas y el planeta por las operaciones del Banco. Este enfoque de materialidad financiera y no financiera incluyó la determinación de impactos positivos y negativos, ya sea reales o potenciales, e internos y externos. A continuación, se presenta un resumen de este primer análisis que será profundizado en los próximos años.

Eje Gobernanza y negocio

TEMA MATERIAL	IMPACTO EN LA ECONOMIA, EL AMBIENTE Y LAS PERSONAS		IMPACTO EN EL NEGOCIO	
	Impactos positivos	Impactos negativos	Impactos positivos	Impactos negativos
Ética y transparencia	Desarrollo socioeconómico Contribución fiscal Multas y sanciones	Multas o sanciones Aumento de sobornos Fomento de una cultura anti-ética	Reputación corporativa Ingresos	Multas y sentencias Pérdidas financieras, económicas y reputacionales
Gestión Integral del riesgo	Desarrollo socioeconómico sostenible	Efecto negativo sobre la economía Disminución de las financiaciones Exclusión de los grupos más vulnerables	Continuidad del negocio. Aumento de ganancias y reducción de costos Atracción de inversores, accionistas y clientes.	Aumento de costos Pérdidas financieras, económicas y reputacionales Pérdida de inversores, accionistas y clientes relevantes.
Gestión responsable de proveedores	Desarrollo socioeconómico sostenible Cadena de suministro resiliente	Perdida de confiabilidad Incumplimiento de derechos humanos	Reputación corporativa Continuidad de negocio Aumento de ingresos y reducción de costos	Aumento de costos Pérdidas financieras, económicas y reputacionales Multas y sanciones

Ciberseguridad y privacidad de la información	Desarrollo socioeconómico sostenible Ciberseguridad	Impacto negativo en clientes	Atracción y fidelización de clientes Retención de talento	Pérdidas financieras, económicas y reputacionales
Innovación y tecnología	Bienestar y calidad de vida de las personas Digitalización Accesibilidad Empleabilidad	Impactos negativos sociales o ambientales Pérdidas de empleo Exclusión de colectivos	Aumento de ganancias Reducción de costos Oportunidades de negocio Atracción y fidelización de clientes Eficiencia de los procesos	Pérdidas financieras, económicas y reputacionales

Eje Ambiente

TEMA MATERIAL	IMPACTO EN LA ECONOMIA, EL AMBIENTE Y LAS PERSONAS		IMPACTO EN EL NEGOCIO	
	Impactos positivos	Impactos negativos	Impactos positivos	Impactos negativos
Gestión responsable de recursos	Reducción de la contaminación. Bienestar de las personas Economía circular	Mala calidad de vida para las personas Pérdida de oportunidades de negocio para las personas	Oportunidades de negocio Reducción de costos Reputación corporativa Competitividad Eficiencia	Multas y sanciones Pérdidas financieras, económicas y reputacionales Pérdida de competitividad
Gestión de residuos	Reducción de la contaminación Bienestar de la sociedad. Desarrollo social y económico Economía circular	Aumento de la contaminación Empeoramiento de las condiciones del entorno	Oportunidades de negocio Reducción de costos Reputación corporativa Competitividad Eficiencia	Multas y sanciones Pérdidas financieras, económicas y reputacionales Pérdida de competitividad
Lucha contra el cambio climático	Salvaguarda de los ecosistemas Reducción de la huella de carbono. Mejora en la calidad del aire Eficiencia energética y transición hacia energías renovables.	Impacto negativo en el ambiente y la calidad de vida de las personas Financiación de clientes sin estrategias de transición	Oportunidades de negocios Reducción de costos Mejor solvencia y gestión de riesgos Reputación corporativa	Pérdida de clientes Multas y sanciones Pérdidas financieras, económicas y reputacionales
Concientización ambiental	Contribución social y aumento de la información sobre la importancia del cambio climático en la sociedad	Escasez de entendimiento y conocimiento de los impactos ambientales en los grupos de interés	Oportunidades de negocio Reputación corporativa	Pérdida reputacional Pérdida de nuevas oportunidades de negocio
Productos financieros de impacto	Inclusión social Desarrollo sostenible de la sociedad Contribución a la Agenda 2030 Inversión de impacto	Falta de accesibilidad de financiamiento sostenible	Oportunidades de negocio relacionadas a la sostenibilidad Aumento de la diversificación de los activos financieros	Pérdida de nuevas oportunidades de negocio Efecto de riesgos no medidos Reducción de la demanda de bienes y servicios

Eje Social

TEMA MATERIAL	IMPACTO EN LA ECONOMIA, EL AMBIENTE Y LAS PERSONAS		IMPACTO EN EL NEGOCIO	
	Impactos positivos	Impactos negativos	Impactos positivos	Impactos negativos

Gestión y desarrollo del talento	Atracción y fidelización del talento. Bienestar y desarrollo de colaboradores Empleabilidad	Malestar laboral Fuga de talento.	Aumento de productividad Reducción de riesgos Atracción y retención de talento	Pérdida de productividad Fuga de talento Aumento de riesgos operativos y normativos Pérdidas financieras, económicas y reputacionales
Experiencia del cliente	Bienestar de las personas Satisfacción de clientes	Disconformidad en los clientes Mala experiencia del cliente	Atracción de clientes Aumento de ganancias Reputación corporativa Oportunidades de negocio	Pérdidas financieras, económicas y reputacionales
Inclusión y educación financiera	Accesibilidad Educación financiera de colectivos vulnerables Desarrollo socioeconómico	Exclusión de personas al sistema financiero	Aumento de demanda de productos y servicios Reputación corporativa Aumento de ganancias Oportunidades de negocio	Pérdidas financieras, económicas y reputacionales
Desarrollo de la comunidad local	Desarrollo social y económico de las comunidades	Detrimiento de las comunidades y descontento social	Reputación corporativa Licencia social para operar	Pérdidas financieras, económicas y reputacionales Pérdida de licencia social para operar Multas y sentencias
Diversidad e inclusión	Reducción de la discriminación Igualdad Bienestar de la sociedad	Trabas a la igualdad de oportunidades.	Baja rotación Atracción y retención de talento Reputación corporativa Aumento de la productividad	Pérdidas reputacionales Multas y sentencias Fuga de talento Incremento de costos Aumento de rotación
Desarrollo de clima organizacional	Satisfacción y desarrollo de colaboradores Empleabilidad	Fuga de talento Falta de oportunidades laborales Mal clima laboral.	Baja rotación Atracción de talento Aumento de la productividad	Pérdidas financieras, económicas y reputacionales Multas y sentencias Fuga de talento
Desarrollo Pymes y emprendimientos	Empleo pleno y productivo Crecimiento económico	Falta de financiamiento	Reputación corporativa Oportunidades de negocio	Pérdidas financieras, económicas y reputacionales

6. GOBIERNO SOCIETARIO

El Directorio y la Alta Gerencia de Banco Patagonia dirigen las actividades y negocios de la entidad, asegurando el cumplimiento de las normas, la implementación de la estrategia corporativa y la consideración de la sostenibilidad tanto para la entidad como para las comunidades, de manera ética, responsable e íntegra.

6.1. Buenas prácticas de gobierno societario³

En un marco adecuado de gestión de riesgos, Banco Patagonia promueve prácticas éticas y transparentes en su gestión, protegiendo los intereses de la Sociedad, de los accionistas y de los terceros interesados.

6.2. Directorio del Banco

Responsable de la Estrategia de la Sociedad

El Directorio asume la administración del Banco y toma todas las decisiones vinculadas a dicho propósito, así como aquellas decisiones específicamente establecidas en la Ley General de Sociedades N°19.550 y sus modificatorias, en el Estatuto Social del Banco y en otras regulaciones aplicables. De esta manera, el Directorio tiene la responsabilidad de implementar las decisiones adoptadas en la asamblea y llevar a cabo las tareas que han sido delegadas por los accionistas.

Miembros del Directorio al 31 de diciembre de 2023⁴

MIEMBROS DEL DIRECTORIO⁴

Miembros del Directorio al 31 de diciembre de 2023

Presidente

Oswaldo Parré dos Santos

Vicepresidentes

Marvio Melo Freitas
 Juan Manuel Trejo
 Otacilio Martins de Magalhães Filho
 Jayme Pinto Junior
 Felipe Guimaraes Geissler Prince

Directores Titulares

Rodrigo Mulinari
 Ernesto Juan Cassani (Director Independiente)
 Miguel Angel Buiatti (Acciones clase "A" – Director Independiente)

Directores Suplentes

Luciano Matarazzo Regno
 João Francisco Fruet Junior
 Alejandro Damián Mella
 Luis Carlos Cerolini (Director independiente)

³ Para más información sobre el gobierno societario del Banco, ver en el Anexo III de la presente Memoria Anual Integrada, el Reporte Anual 2023 del código de Gobierno Societario.

⁴ Para más información visitar la página <https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/organizacion/autoridades.php>

6.3. Características del Directorio

Características del Directorio

Composición: La cantidad de miembros titulares del Directorio es fijada por la Asamblea de Accionistas entre un número mínimo de siete y un máximo de nueve miembros, siendo elegidos por períodos de tres ejercicios anuales con posibilidad de reelección indefinida.

Dos de sus miembros titulares son independientes, y representan la mayoría en la conformación del Comité de Auditoría – CNV. Ninguno de sus miembros cumple funciones ejecutivas.

Nombramiento: El BCRA define las condiciones para el nombramiento de los Directores. Debe contar con habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional. Esas condiciones deben ser mantenidas durante todo el período de desempeño en el cargo.

Responsabilidades: El Directorio tiene a su cargo la administración del Banco y toma todas las decisiones relacionadas con ese fin, así como aquellas expresamente establecidas en la Ley General de Sociedades N 19.550, en el Estatuto Social del Banco y en otras regulaciones aplicables.

Funciones: Determina la estrategia global del negocio, aprueba las políticas generales, vela por la liquidez y solvencia del Banco e instruye a la Alta Gerencia para que implemente los procedimientos y controles de gestión de riesgos.

Reuniones: De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Social, el Directorio se debe reunir al menos una vez por mes. En 2023 las reuniones se celebraron bajo una modalidad mixta, en las que se podía participar en forma presencial o a través de medios de transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras de acuerdo con lo previsto en el artículo duodécimo del Estatuto Social y la normativa aplicable.

Capacitación: Los miembros del Directorio participan de actividades orientadas a la formación en las nuevas tendencias del mercado y en conferencias de actualización económica, capacitación en temas de prevención de lavado de activos, integridad y anticorrupción, así como diversidad e inclusión. Asimismo, asisten a encuentros, foros y congresos para compartir experiencias y mantenerse informados sobre el negocio, la actividad bancaria y temas relevantes como innovación y finanzas sostenibles, entre otros.

Evaluación: El Directorio expone los resultados de su gestión a través de la emisión de la Memoria Anual Integrada, el Reporte Anual de Gobierno Societario y los Estados Financieros trimestrales y anuales. Además, realiza anualmente la autoevaluación de Desempeño del Directorio en su conjunto y de manera individual.

Remuneración: Los honorarios del Directorio son determinados anualmente por la Asamblea de Accionistas conforme a lo dispuesto por el Estatuto Social y de acuerdo con lo prescripto por el artículo 261 de la Ley General de Sociedades. No se contempla la posibilidad de otorgar otros beneficios, como participaciones patrimoniales.

Gestión de conflicto de intereses: El conflicto de interés tiene lugar cuando una persona incumple un deber con la organización, en beneficio de otro interés que prioriza por motivaciones personales. El Directorio de Banco Patagonia ha considerado este tema en los siguientes documentos:

Política de celebración de actos o contratos entre Banco Patagonia y una parte relacionada por un monto relevante	Define los conceptos “parte relacionada” y “monto relevante”, y establece el procedimiento a seguir por cada área involucrada para su aprobación por el Directorio y divulgación de una operación de este tipo, incluyendo el pronunciamiento formal del Comité de Auditoría sobre la operación y su adecuación a condiciones normales y habituales de mercado.
---	---

Código de Ética	Identifica los posibles casos de conflicto entre los intereses personales y los intereses del negocio o sus clientes que se deberán evitar. Asimismo, este Código destina un punto a la confidencialidad de la información con la que todos los integrantes del Banco se deben desenvolver. También se destina un punto específico al conflicto de intereses en los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados.
Código de Conducta	Establece los deberes de lealtad con que deberán desempeñarse todas las personas en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, a fin de evitar posibles conflictos de interés. Asimismo, define los aspectos relacionados al uso de información privilegiada o reservada y el deber de guardar reserva.
Código de Gobierno Societario	Contempla el conflicto de interés entre los accionistas y el Banco, en oportunidad del tratamiento de un tema particular en la Asamblea de Accionistas. Si algún accionista tiene interés personal o un conflicto de intereses con el Banco, en oportunidad de tratar un tema en particular en dicha Asamblea de Accionistas, el inversor debe abstenerse de formar parte del tratamiento y votación del tema, en tanto actúe en nombre propio o de parte de un tercero. Dicha abstención y su motivo se asentarán en el Acta de Asamblea correspondiente. Adicionalmente, este Código contempla los deberes de lealtad y diligencia que deberán tener los Directores en el ámbito de la oferta pública, y prevé que los mismos deben abstenerse de tomar decisiones cuando haya conflicto de intereses que le impidan desempeñar su cargo adecuada y objetivamente.
Política de Publicidad y Comunicación de la Información	Considera el deber de guardar estricta reserva para todas las personas que, debido a su cargo, actividad, posición o relación, tengan información sobre el desenvolvimiento o negocios del Banco o sus Controladas, siempre que la misma no haya sido divulgada públicamente y que por su importancia pueda afectar la colocación de valores negociables o el curso de su negociación en los Mercados.
Programa de Integridad	Consiste en un sistema articulado de acciones, mecanismos y procedimientos que Banco Patagonia posee destinados a promover la integridad y a prevenir, detectar, corregir y eventualmente sancionar conductas indebidas o actos ilícitos, en particular las alcanzadas por la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que pudieran ser realizados por un funcionario o un tercero en interés o beneficio del Banco.

SECRETARÍA DE DIRECTORIO

Secretaría del Directorio

La Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio desempeña una función administrativa y organizativa de los aspectos societarios tanto del Banco como de sus sociedades controladas. Su objetivo es brindar asistencia a los miembros del Directorio, a los accionistas y a los integrantes de la Comisión Fiscalizadora en los aspectos formales del funcionamiento de los órganos que componen la entidad.

6.4. Comisión Fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora está a cargo de fiscalizar la administración de la Sociedad. Para ello debe asistir con voz, pero sin voto, a las Asambleas de Accionistas y a las reuniones del Directorio; velar por

el cumplimiento de las leyes y demás regulaciones aplicables a la Sociedad; y supervisar que los órganos sociales den debido cumplimiento a la Ley, Estatuto, Reglamento y decisiones asamblearias.

Miembros de la Comisión Fiscalizadora

Designados por la Asamblea de Accionistas del 26 de abril de 2023, con mandato hasta la Asamblea de Accionistas que trate los Estados Financieros anuales al 31 de diciembre de 2023.

Síndicos Titulares

Mónica María Cukar
Alberto Mario Tenaillon
Sebastián María Rossi

Síndicos Suplentes

María Cristina Tapia Sasot
Héctor Osvaldo Rossi Camilión
Julio Alberto Pueyredón

6.5. Comités del Banco

Con el propósito de mantener una organización, control y seguimiento adecuados de las actividades relacionadas con la gestión, el Directorio de Banco Patagonia ha establecido diversos Comités que están bajo su supervisión y cuentan con la participación de al menos un Director con el carácter de Vicepresidente o Presidente, así como del máximo responsable del área correspondiente. Cada Comité cuenta con un reglamento que define sus atribuciones, composición y modo de operación.

Comités	Descripción	Miembros
COMITÉ DE AUDITORÍA – BCRA	Previsto en las normas del BCRA, tiene a su cargo principalmente, las gestiones que permitan asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas y procedimientos de control interno de la Entidad, conforme a los lineamientos definidos por el Directorio.	Cuatro Directores titulares, dos con carácter de Vicepresidente y dos independientes, y el Gerente de Auditoría Interna de la Entidad.
COMITÉ DE AUDITORÍA - CNV	Previsto en la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales y en el Estatuto Social, se ajusta a la normativa establecida por la Comisión Nacional de Valores (CNV) en cuanto a su composición y atribuciones. Los miembros de dicho Comité son designados por el Directorio, con ajuste a los requerimientos de independencia establecidos por dicho Organismo. Principalmente, este Comité es responsable de supervisar el funcionamiento de los sistemas de control interno y del administrativo-contable.	Director con carácter de Vicepresidente y dos Directores independientes. La Presidencia y Vicepresidencia del Comité están a cargo de Directores independientes.
COMITÉ DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS	Previsto en las normas del BCRA, tiene por objeto vigilar el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la protección de los usuarios de los servicios financieros, así como de contribuir a la mejora de los mismos y de sus controles.	Dos Directores con carácter de Vicepresidente, uno de los cuales será el Responsable designado ante el BCRA, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales y el Gerente Ejecutivo de Asuntos Legales y como miembros sin derecho a voto, el Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros, el Gerente de Auditoría Interna, el Gerente de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance y el Gerente de Soporte y Operaciones. En caso de ausencia de un Vicepresidente puede ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	Previsto en las normas de la Unidad de Información Financiera (UIF), tiene a su cargo planificar, coordinar y velar por el cumplimiento de las políticas que en la materia establezca el Directorio. Asimismo, el Comité asiste al Banco y al Oficial de Cumplimiento respecto a la detección en tiempo y forma de operaciones susceptibles de ser sospechadas como procedentes de actividades	Dos Directores, uno de los cuales es el Oficial de Cumplimiento y al menos uno tiene carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Gerente Ejecutivo de Asuntos Legales y como miembro sin derecho a voto, el Gerente de Prevención del Lavado de Activos. En caso de ausencia del Director con carácter de Vicepresidente, podrá ser reemplazado por el Presidente.

	ilícitas, en el marco de las normas del BCRA, de la UIF y la CNV.	
COMITÉ DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	Previsto en las normas del BCRA, es responsable principalmente de vigilar y evaluar el funcionamiento del marco de gestión de tecnología de la información y contribuir a la mejora de su efectividad. En ese marco analiza y propone al Directorio la Política que soporte los objetivos estratégicos del Banco y aprueba el Plan de Tecnología y Sistemas. Además, deberá asegurarse de la existencia de un Plan de Contingencia, supervisar el resultado de las pruebas periódicas del mismo y verificar su permanente actualización.	Un Director con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, y el Gerente de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información, y como miembros sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Negocios Digitales, el Gerente de Arquitectura, PMO y Gobierno de TI, el Gerente de Desarrollo de Sistemas, el Gerente de Tecnología y Producción y el Gerente de Canales Digitales. En caso de ausencia del Director con carácter de Vicepresidente, podrá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE FINANZAS	Es responsable por las decisiones a tomar en asuntos concernientes al gerenciamiento de los activos y pasivos financieros del Banco. Asimismo, propone políticas y procedimientos respecto de la gestión de los principales riesgos financieros.	Presidente del Directorio, un Director con carácter de Vicepresidente, a cargo de la supervisión de las áreas de Finanzas, Administración y Sector Público, el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público y el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, y como miembro sin derecho a voto el Gerente de Gestión Financiera. En caso de ausencia del Presidente deberá ser reemplazado por un Director con carácter de Vicepresidente.
COMITÉ DE ÉTICA	Tiene por objeto resolver sobre cuestiones relativas a la interpretación y el alcance del Código de Ética. Adicionalmente debe tomar conocimiento de los reportes que surjan de las denuncias provenientes del Canal de denuncias "Línea Ética", o de las diferentes fuentes de detección de comportamientos que afecten los principios de integridad institucional.	Presidente del Directorio, dos Directores con carácter de Vicepresidentes, y como miembro sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional.
COMITÉ DE RIESGO GLOBAL	Tiene como objetivo principal proponer al Directorio la estrategia para la gestión de riesgos de mercado, tasa, liquidez y crédito, así como los límites globales de exposición a dichos riesgos y sus planes de contingencia. Por otra parte, toma conocimiento de las posiciones de cada riesgo y del cumplimiento de las políticas de límites relacionadas. Propone al Directorio las políticas y procedimientos que se utilizarán para la gestión del riesgo de modelo, aprueba el plan anual de validación de modelos, y toma conocimiento y aprueba los respectivos informes elaborados con las conclusiones alcanzadas durante el proceso de validación de cada modelo.	Presidente del Directorio, dos Directores con carácter de Vicepresidentes, el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público y el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, y como miembros sin derecho a voto el Gerente de Gestión de Riesgo de Modelo y el Gerente de Riesgos Financieros.
COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL	Tiene por objeto principal proponer al Directorio para su aprobación, las políticas, procedimientos, manuales y estructuras necesarias para la gestión del riesgo operacional y reputacional, y realizar el seguimiento de las actividades tendientes a asegurar una adecuada gestión de dichos riesgos. Además, realiza el seguimiento de las actividades vinculadas al esquema de prevención y combate de la corrupción.	Está integrado por un Director con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos y el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales, y como miembros sin derecho a voto el Gerente de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance y el Gerente Ejecutivo de Negocios Digitales. En caso de ausencia de un Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente
COMITÉ DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	Es responsable de proponer al Directorio la política en materia de seguridad informática y protección de activos de Información y monitorear su cumplimiento. Asimismo, tiene a su cargo la elaboración de propuestas al Directorio respecto de medidas preventivas tendientes a minimizar los riesgos vinculados con la seguridad de la Información o, en su caso, de acciones correctivas. De la misma forma, propone al Directorio la planificación estratégica de la organización en materia de la ciberseguridad y la ciber resiliencia, con la finalidad de incorporar iniciativas y actividades de concientización en la materia, incorporando prácticas orientadas a disminuir los riesgos inherentes asociados a las ciber-amenazas.	Un Director con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales y el Gerente de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información. Adicionalmente, como miembros sin derecho a voto lo integran el Gerente de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance y el Gerente Ejecutivo de Negocios Digitales. En caso de ausencia del Director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE	Propone al Directorio las políticas y estrategias orientadas a la gestión y la mejora de la experiencia del Cliente, evaluando la estructura y recursos destinados para desarrollar dicha gestión, realizando las revisiones correspondientes de los programas, acciones y capacitaciones inherentes	Dos Directores con carácter de Vicepresidentes, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales y el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional. Asimismo, como miembros sin derecho a voto participan el Gerente Ejecutivo de Planeamiento, Marca y Comunicación y el Gerente de

		Planeamiento y Proyectos Estratégicos. En caso de ausencia de un Director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE DIRECCIÓN	Tiene la función de analizar y aprobar el otorgamiento de facilidades crediticias, que excedan las atribuciones del resto de los Comités del Banco, así como analizar y proponer modificaciones en la política de créditos.	Miembros con derecho a voto y participación permanente: un Director con carácter de Vicepresidente, a cargo de la supervisión de las áreas de análisis de créditos y gestión de riesgos, y por el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos. Asimismo, como miembro con derecho a voto y participación alternada: un Director con carácter de Vicepresidente y el Superintendente correspondiente a la línea de crédito del segmento que corresponda (Negocios con Empresas o Finanzas, Administración y Sector Público). Además, está integrado por tres miembros sin derecho a voto: el Gerente de Análisis de Créditos Corporate, el Gerente de Análisis de Créditos Empresas y el Gerente de Área correspondiente a la línea de crédito del segmento que corresponda. En caso de ausencia de un Vicepresidente deberá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE DESARROLLO HUMANO	Su objetivo es evaluar todos los temas referentes a los esquemas de remuneraciones, gratificaciones, escalas e incrementos salariales, ascensos del personal, movimientos internos de cargos gerenciales, y emergentes de clima organizacional.	Presidente, dos Directores con carácter de Vicepresidente, un Director independiente y como miembro sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional.
COMITÉ DE NEGOCIOS	Se encarga de analizar diferentes propuestas comerciales, definir las estrategias comerciales que serán adoptadas por los diferentes segmentos y analizar las fortalezas y debilidades de los posibles nuevos productos.	Dos Directores con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Negocios con Empresas, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales y el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público. En caso de ausencia de un Director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente. Como miembro sin derecho a voto participa el Gerente Ejecutivo de Negocios Digitales.
COMITÉ DE ARQUITECTURA, SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES	Es el encargado de analizar los temas relacionados con la infraestructura edilicia y mobiliaria del Banco, y trata temas referidos a su seguridad física.	Dos Directores con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público y el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, todos con derecho a voto. Como miembros sin derecho a voto participan el Gerente de Procesos y Administración de Bienes Inmuebles, el Gerente de Marca y Comunicación y el Gerente de Canales Electrónicos y Alternativos de Venta. En caso de ausencia de un Director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.

6.6. Estructura organizacional

La estructura organizacional, aprobada por el Directorio de Banco Patagonia, determina que la administración y supervisión diaria de todos los niveles gerenciales y operativos están descentralizadas en la Alta Gerencia. Esta estructura se compone de seis Superintendencias, cuatro Gerencias Ejecutivas y tres Gerencias que dependen directamente de dicho órgano.

- Superintendencia de Negocios con Empresas
- Superintendencia de Red de Sucursales y Negocios con Personas
- Superintendencia de Finanzas, Administración y Sector Público
- Superintendencia de Operaciones
- Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos
- Superintendencia de Tecnología y Negocios Digitales

Siendo las Gerencias que dependen directamente del Directorio las siguientes:

- Gerencia Ejecutiva de Asuntos Legales
- Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio
- Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación
- Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional
- Gerencia de Auditoría Interna
- Gerencia de Prevención de Lavado de Activos.
- Gerencia de Seguridad Informática y Protección de Activos de la Información

Los miembros de la Alta Gerencia son los responsables de implementar las estrategias y políticas aprobadas por el Directorio, desarrollar procesos que identifiquen, evalúen, monitoreen, controlen y mitiguen los riesgos en que incurre el Banco e implementar sistemas apropiados de control interno, monitoreando su efectividad y reportando periódicamente al Directorio sobre el cumplimiento de los objetivos.

7. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Banco Patagonia evalúa los riesgos asociados tanto a la entidad como a sus grupos de interés con el fin de establecer límites de exposición. Con base en esta evaluación, administra de manera eficiente las operaciones comerciales para garantizar su solidez, seguridad y sostenibilidad.

7.1. Gestión de riesgos

Banco Patagonia finalizó el año con niveles de mora por debajo del sistema financiero, especialmente en lo referido a la Banca Comercial. En línea con el apetito al riesgo definido por el Directorio, el Banco cuenta con un valor de cobertura por arriba del promedio del sistema.

Banco Patagonia implementa un proceso de gestión integral de riesgos conforme a los lineamientos establecidos por la Comunicación "A" 5398 y complementarias, y de acuerdo con las mejores prácticas recomendadas por el Comité de Basilea. A través de estos principios, se han determinado una serie de procedimientos y procesos que permiten identificar, medir y valorar los riesgos a los que está expuesta la Entidad, buscando la consistencia con su estrategia de negocio. Cuenta con políticas y procesos para manejar eficientemente la exposición a los diferentes riesgos propios de la actividad bancaria.

La Entidad se encarga de gestionar los principales riesgos de crédito, liquidez, concentración, mercado, tasa de interés, estratégico, reputacional, operacional, de tecnología, de modelo y de contagio. Además, tiene en cuenta los riesgos relativos a la seguridad de la información, la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, y los sociales y ambientales.

La Superintendencia de Créditos, Controles Internos y Gestión de Riesgos, a través de las diversas áreas especializadas que la conforman, es la responsable del monitoreo de los riesgos, y actúa de manera independiente respecto de las áreas de negocios. Los procesos se informan a todos los equipos de trabajo del Banco y se trabaja con otros comités para definir objetivos y metas relacionadas al apetito y tolerancia por el riesgo.

Todos los temas relacionados a riesgos que son sometidos a consideración del Directorio son previamente tratados en los Comités de Riesgo Global (CRG) y de Riesgo Operacional (CRO), de modo tal que lleguen al Directorio acompañados de las justificaciones técnicas y metodológicas necesarias, así como de eventuales impactos económicos y/o financieros en caso de corresponder.

Durante 2023, el Directorio ajustó el apetito al riesgo de la entidad, privilegiando la solvencia y rentabilidad del Banco, buscando reducir los riesgos asumidos. El Directorio, en línea con las funciones definidas por el BCRA, fue responsable de la aprobación de los modelos de comportamiento y originación para los Negocios con Personas y Pyme que fueron desarrollados durante 2023

Asimismo, a lo largo del año, Banco Patagonia sostuvo una sólida posición de solvencia y liquidez, presentando prudentes ratios en ambos casos, lo que permitió atravesar la volatilidad macrofinanciera sin sobresaltos. La disposición de amplios márgenes de liquidez (formados por activos de alta calidad) y su gestión prudencial en una sólida estructura de balance, permitieron el mantenimiento de ratios internos de apetito y tolerancia por el riesgo y también regulatorios muy ampliamente por encima de los mínimos requeridos.

Los principales riesgos que gestiona la Entidad son:

- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado
- Riesgo de tasa de interés
- Riesgo de contagio
- Riesgo operacional
- Riesgo reputacional
- Riesgo de corrupción

- Riesgo estratégico
- Riesgo de modelo
- Riesgo asociado a la Seguridad Informática y la Protección de Activos de la Información (SIPAI)
- Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- Riesgos ambientales y sociales

Riesgo de crédito

Se entiende riesgo de crédito como la posibilidad de sufrir pérdidas por el incumplimiento que un deudor o contraparte hace de sus obligaciones contractuales.

Con el fin de proveer un marco para la generación de negocios tendiente a lograr una relación adecuada entre el riesgo de crédito asumido y la rentabilidad esperada de las operaciones, el Directorio aprueba las políticas crediticias, estableciendo límites específicos para acotar las exposiciones dentro de márgenes de tolerancia precisos.

Banco Patagonia realiza un monitoreo constante de las concentraciones en dicha cartera, en línea con el apetito y las políticas aprobadas por el Directorio al respecto.

En este marco, durante 2023, la Entidad administró eficientemente sus carteras, monitoreando los cambios en las calificaciones crediticias y evitando el deterioro en la calidad de sus activos financieros, a fin de garantizar la recuperabilidad del portafolio en riesgo y el sostenimiento de las tasas de mora. Este año se desarrollaron diversos modelos, siendo los más importantes:

- Un nuevo modelo comportamental para los negocios con Personas, donde cada subsegmento de clientes del Banco tiene un *scorecard* propio.
- Un Modelo comportamental y de originación para negocios con pymes.
- Nuevos submodelos para mejorar la granularidad del modelo de Pérdida Crediticia Esperada.

Riesgo de liquidez

Se define como riesgo de liquidez al riesgo de ocurrencia de descalces entre los plazos de activos y pasivos que puedan afectar la capacidad de cumplir con los compromisos financieros, presentes y futuros —dentro de horizontes temporales—, considerando las diferentes monedas y plazos de liquidación de derechos y obligaciones, sin pérdidas significativas.

Banco Patagonia cuenta con políticas específicas en materia de liquidez, las que tienen como objetivo realizar una administración eficiente, optimizando el costo y la diversificación de las fuentes de fondeo, y maximizando la utilidad de las colocaciones mediante un manejo prudente que asegure los fondos necesarios para la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de las regulaciones vigentes.

Durante 2023, el Banco se mantuvo con holgados índices de liquidez sin llegar a presentar concentraciones de fondeo significativas. La alocación de recursos en activos de alta calidad y de elevada liquidez permitió mantener durante todo el año una Ratio de Cobertura de Liquidez -LCR- holgado, alineado al apetito al riesgo de la Entidad.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado se define como la posibilidad de sufrir pérdidas por posiciones dentro y fuera de balance, a raíz de fluctuaciones adversas en precios de mercado o factores de riesgo asimilables a ellos.

Banco Patagonia cuenta con políticas para la gestión de riesgo de mercado, en las que se establecen los procesos de monitoreo y control de los riesgos de variaciones en las cotizaciones de los instrumentos financieros con el objetivo de optimizar la relación riesgo-retorno.

Dada la volatilidad macroeconómica de 2023, se intentó reducir las pérdidas potenciales de la cartera sujeta a riesgo de mercado, mientras que se maximizan los retornos.

Riesgo de tasa de interés

Se entiende como riesgo de tasa de interés a la posibilidad de que se produzcan cambios en la condición financiera de la Entidad como consecuencia de fluctuaciones en las tasas de interés, pudiendo afectar los ingresos financieros netos y su valor económico. Este año, a pesar de la alta volatilidad derivada de la incertidumbre económica-financiera, el Banco exhibió una posición favorable, observando bajos niveles de riesgo de descalce (duración entre activos y pasivos), tanto en las mediciones de sensibilidad del margen por intereses, como de variaciones del valor económico, evidenciando una idónea gestión del riesgo estructural del balance.

Riesgo de contagio

Se entiende por riesgo de contagio al riesgo que asume el Banco por situaciones desafortunadas en las empresas donde tiene participaciones.

Riesgo operacional

El riesgo operacional se define como el riesgo de pérdida resultante de la inadecuación o fallas de los procesos internos, de la actuación del personal y/o de los sistemas internos, o bien aquellas que sean producto de eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y reputacional.

Durante 2023, el Banco cumplió con la actualización de los mapas de los 71 procesos identificados para la realización de las autoevaluaciones de riesgo, que consiste en la identificación, el seguimiento y el monitoreo. A su vez, informó al Directorio sobre la implementación de mejoras en los procedimientos internos y en las herramientas utilizadas con el objetivo de continuar robusteciendo la gestión.

Riesgo reputacional

El riesgo reputacional es aquel que está asociado a una eventual percepción negativa acerca del Banco por parte de clientes, contrapartes, accionistas, inversores, tenedores de deuda, analistas de mercado y/u otros grupos de interés. Este riesgo podría afectar la normal capacidad para mantener relaciones comerciales existentes o establecer nuevas, y continuar accediendo a fuentes de fondeo en forma normal.

En 2023 el Banco mantuvo la gestión de este riesgo a través del monitoreo de los indicadores vinculados a cada grupo de interés.

Riesgo de corrupción

Se entiende por riesgo de corrupción aquella posibilidad de que se realicen directa o indirectamente, cualquiera de las conductas descritas en el artículo 1° de la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica en nombre, interés o beneficio del Banco, haciéndolo incurrir en responsabilidad penal o administrativa.

El "Programa de Integridad" del Banco es transversal a la organización y cuenta con la sinergia de todas las áreas involucradas y con el acompañamiento del Directorio, para consolidar la política de "tolerancia cero" frente a hechos de corrupción. Además, la Entidad cuenta con un documento denominado "Principios para la Gestión de Proveedores y Terceros Relacionados", a partir del cual disemina sus estándares en materia de Ética, Integridad y Anticorrupción frente a este grupo de interés tan relevante. Los documentos son de público acceso y se encuentran disponibles en <https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/etica-e-integridad.php>

Luego de la entrada en vigencia de la Ley 27.401, el Banco continuó consolidando su esquema de Prevención de la Corrupción a partir de la creación de diversos documentos y protocolos: elaboró un documento específico que determina buenas prácticas y pautas de actuación para el relacionamiento con funcionarios públicos. Asimismo, formalizó el proceso de Due Diligence que se realiza en materia de donaciones y patrocinios como así también en la vinculación con Proveedores, y formalizó los criterios de integridad seguidos en los procesos licitatorios. A partir de dichos instrumentos, Banco Patagonia robustece su Programa de Integridad, afianzando su propósito de realizar negocios en un entorno transparente y libre de corrupción.

En 2023 se organizaron capacitaciones sincrónicas y asincrónicas para empleados sobre Integridad y Anticorrupción, que permitieron llegar a todos los perfiles claves y potenciar una estrategia de diseminación permanente de la temática.

Asimismo, el Banco cuenta con un plan de capacitación basado en la segmentación de sus empleados/as, considerando su nivel de exposición al riesgo de corrupción. Esto determina que las capacitaciones sobre anticorrupción se realizan de manera asertiva, considerando las interacciones que cada colaborador/a posee y optimizando así las instancias formativas. Periódicamente, se realiza una evaluación en materia de gestión del riesgo de corrupción bajo una metodología desarrollada sobre la base de mapas de procesos y referentes de riesgo definidos en la gestión de riesgo operacional. El ciclo de gestión contempla las etapas de identificación, validación, evaluación y mitigación de los riesgos con sus posteriores acciones de mitigación, monitoreo y reporte. Así, es posible sostener que el riesgo de corrupción vinculado a la ejecución de los procesos del Banco se encuentra razonablemente analizado y gestionado, extendiendo así el análisis a todas las empresas controladas por la entidad.

En el marco de su último Análisis de riesgo, el área de Compliance segmentó los procesos mapeados por Riesgo Operacional, asignando una criticidad de cara a la exposición inherente al riesgo de corrupción que cada proceso exhibe. De esta forma, se definió que existen procesos con riesgo inherente "Alto", que serán revisados anualmente; procesos identificados con riesgo inherente "Moderado", que serán revisados en forma bianual, y procesos identificados con riesgo inherente "Bajo", que serán revisados trianualmente.

En el marco de esta gestión se han advertido oportunidades de mejora vinculadas con distintas dimensiones, tales como el refuerzo de capacitación a determinados perfiles, la extensión de nuestras políticas de Integridad a terceras personas que actúan en representación del Banco, o bien el desarrollo de nuevos procedimientos o adecuación de existentes.

Durante 2023, se profundizó la gestión del Análisis de Riesgo de Corrupción, estableciendo un criterio base que será considerado para futuros ciclos. Este criterio identificó cuales son los procesos del Banco que requieren una revisión frecuente, y cuáles serán revisados con menor periodicidad, considerando la exposición inherente al riesgo de corrupción de las actividades que se realizan en el marco de estos.

En el aspecto interno, las políticas y procedimientos del área tienen dos vías fundamentales de comunicación. Por un lado, las campañas, publicaciones y divulgación de conocimiento que se realizan en Workplace, como así también en el grupo "Soy Compliance". Por otro lado, a través de las capacitaciones segmentadas, basadas en la criticidad según su exposición al riesgo de corrupción. En el marco de esta última, se difunde, explica y concientiza a cada perfil respecto a las políticas de anticorrupción que alcanza a las tareas que cada persona desempeña.

- **2.704 empleados/as realizaron el curso "Hacia la Integridad Sostenible", de actualización sobre la temática anticorrupción y la evolución del concepto de Integridad, enmarcado dentro de la Agenda 2030.**
- **Más de 200 personas se sumaron al evento anual de Compliance.**
- **La campaña de difusión de Compliance – "Partituras", alcanzó a 2.961 personas y tuvo una imagen positiva del 70 %.**

En cuanto a la divulgación externa, el Banco cuenta con una sección en la web institucional denominada "Ética e Integridad", en la que se publican todas sus políticas centrales relacionadas con integridad y anticorrupción. Asimismo, las empresas proveedoras reciben al momento de vincularse a la Entidad, o en forma previa a cancelar sus facturas, un ejemplar de los "Principios para Proveedores y Terceros Relacionados", un documento que condensa los estándares del Banco en materia de transparencia, ética, prevención de la corrupción y respeto por los derechos humanos, entre otros.

Riesgo estratégico

El riesgo estratégico es aquel riesgo que pudiese derivar de una estrategia de negocios inadecuada o de un cambio adverso en las previsiones, parámetros, objetivos y otras funciones que respaldan esa estrategia. Se lo asocia a la probabilidad de incurrir en pérdidas con impacto actual o futuro en los ingresos por desvíos respecto del plan de negocios proyectado.

Este riesgo se administra llevando a cabo un seguimiento continuo de los planes estratégicos y de negocios y del cumplimiento de las metas allí establecidas, así como diversos ejercicios de pruebas de estrés, para evaluar el impacto de eventuales escenarios que pudieran derivar por riesgo estratégico y diseñar planes de mitigación contingentes. En lo particular a este último punto, se analizaron los impactos en el resultado y la solvencia de la Entidad de no cumplir con los presupuestos.

Riesgo de modelo

Se define como riesgo de modelo al conjunto de posibles consecuencias adversas derivadas de decisiones basadas en resultados e informes incorrectos de modelos, o de su uso inapropiado.

En el marco para la gestión del riesgo de modelo, conocido con sus siglas en inglés como Model Risk Management (MRM), el Banco implementó un nuevo Tablero de Seguimiento de Performance de Modelos que incluye niveles de apetito y tolerancia específicos para este riesgo, el cual permite monitorear los más relevantes del Banco y cuya definición es revisada con una periodicidad mínima anual en función a los límites de tolerancia establecidos por el Directorio del Banco. Además, la Gerencia de Gestión de Riesgo de Modelo actualizó el mapa de modelos del Banco y cumplió con su plan de validación anual, presentando las conclusiones alcanzadas al Comité de Riesgo Global. También veló por el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la identificación, medición, control y mitigación del riesgo de modelo.

Riesgo asociado a la Seguridad Informática y la Protección de Activos de la Información (SIPAI)

La estrategia de Banco Patagonia se focaliza en prevenir, responder y mitigar la creciente variedad y cantidad de amenazas propias del ecosistema financiero. En este sentido, durante 2023 se mejoró la madurez de controles perimetrales y extraperimetrales. Esto es evidenciado mediante la renovación del *assessment* de ciber-seguridad, el cual demostró un incremento considerable en la postura de seguridad.

El sistema de gestión de seguridad de la información fue sujeto de una revisión integral por parte de la compañía internacional TÜV Rheinland, otorgando una vez más la recertificación ISO/IEC 27001.

Nuevamente, Banco Patagonia realizó la renovación anual de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), alineada a la norma ISO 27001.

La auditoría fue efectuada sobre las actividades de control de acceso lógico a los activos de Información, monitoreo y mantenimiento de los controles necesarios para la adecuada prestación de servicios de confidencialidad e integridad a clientes internos y externos.

En el año actual, se extendió la certificación a todos los servicios digitales provistos por Banco Patagonia para usuarios de servicios financieros: Sistemas Core, Patagonia E-Bank y Patagonia Móvil, para todos los segmentos, empresas y personas.

Entre las diferentes apreciaciones de la auditoría, surgieron las siguientes fortalezas:

- El proceso de gestión de riesgos realizado con soporte de la herramienta Aleph Manager de forma trazable y con participación de toda la entidad.
- El desarrollo de un programa de concientización y capacitación que aborde de manera persistente a la Seguridad de la Información.
- Los procesos de continuidad del negocio y de *disaster recovery*, que cuentan con un análisis BIA detallados y múltiples pruebas periódicas.
- El proceso de seguimiento del cumplimiento normativo, con una favorable interacción con los procesos del banco y los sistemas.
- El despliegue de un equipo rojo (*Red team*) para el área de Ciberseguridad.

Riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Para asegurar que se cumplan las normativas vigentes sobre control y prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, Banco Patagonia tiene políticas, procedimientos y herramientas necesarias, realizando todos los cambios exigidos por la Resolución 14/2023 UIF. Estos son actualizados de manera permanente a partir de las modificaciones normativas o de contexto, y del desarrollo o modificación de los productos y servicios brindados por la Entidad.

Banco Patagonia gestiona el cumplimiento de la prevención del lavado de activos a través una estructura organizativa de Prevención y Control Interno compuesta por un Comité de Prevención de Lavados de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAyFT), el Oficial de Cumplimiento, la Gerencia

de Prevención de Lavado de Activos y la Superintendencia de Créditos, Controles Internos y Gestión de Riesgos; siempre con el aval y seguimiento del Directorio. Además, estos temas son de conocimiento obligatorio para todos los colaboradores de Banco Patagonia a través del cumplimiento del plan anual de capacitación que se lleva adelante. Asimismo, se mantiene, dentro de la plataforma Workplace, un grupo especializado en Gestión PLA, que permite acercar información, manuales y capacitaciones de forma más amigable y sencilla a todos los miembros, entendiendo a la prevención como un eje transversal a toda la Entidad.

La Gerencia de Prevención de Lavado de Activos es responsable de la implementación, control, monitoreo y reporte de los estándares FATCA y OCDE-CRS, en virtud de los cuales la Entidad debe identificar a sus clientes estadounidenses y no residentes, respectivamente.

En este marco, durante 2023, el Banco continuó con el proceso de eficientización del Sistema de Prevención de lavado de activos. Se logró reducir la cantidad de alertas a analizar por parte de las áreas comerciales debido a la adición de nuevos controles para la generación de alertas que permiten asegurar la exactitud y completitud de la información de ingreso para el sistema de análisis y monitoreo de operaciones sospechosas.

Con respecto a las Políticas en materia PLA, Financiación del Terrorismo, y Corrupción, durante 2023 se mantuvieron adecuadas en concordancia a las establecidas por la Sociedad Controlante Banco Do Brasil y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Evaluación Nacional de Riesgos, de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masivas.

100% de los empleados del Banco se capacitaron sobre Prevención de Lavado de Activos, Integridad y Anticorrupción y Financiamiento al Terrorismo.

Desafíos para 2024:

- Adecuar el sistema de PLA a los cambios normativos que se produjeron durante 2023, correspondientes a la Resolución 14/2023 de la UIF.
- Implementar una nueva plataforma para la administración del sistema de Prevención de Lavado de Activos que demandará además de su desarrollo, *testing* y pase a producción, la capacitación de todos los usuarios en el uso de la nueva herramienta.
- Profundizar el proceso de eficiencia y eficacia del sistema de Prevención de Lavado de Activos

Riesgos ambientales y sociales⁵

Banco Patagonia realiza el análisis de Riesgos Sociales y Ambientales (RSA) sobre el universo de clientes que cumplan las siguientes dos condiciones:

- Con operaciones fondeadas a través de Organismos Multilaterales.
- Financiación de proyectos de inversión, a largo plazo, por monto igual o superior a U\$D 10 millones, en línea con los Principios de Ecuador.

Además de estas dos condiciones, antes del otorgamiento de cualquier calificación, se evalúan aspectos vinculados a RSA, tales como:

- Cumplimiento de leyes y regulaciones medioambientales, laborales y de seguridad social.
- Existencia de juicios o litigios en materia socioambiental.
- Sanciones/multas/penalidades que se hayan aplicado por incumplimiento de regulaciones socioambientales.
- Que la actividad a financiar se encuentre incluida conforme las políticas detalladas en los manuales de políticas y procedimientos internos.

7.2. Controles internos

⁵ Para más información ver sección de "Análisis de riesgos sociales y ambientales" en el capítulo de "Capital Natural" de esta Memoria.

El Banco cuenta con una Política y un área específica de Controles Internos, dependiente de la Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance. Esta área posee una metodología de evaluación del ambiente de control interno que se nutre de mapas de procesos del Banco, bases de incidentes, autoevaluaciones de Riesgos y controles, entre otras fuentes de información.

La metodología está alineada con los estándares internacionales de referencia (Informe COSO y COBIT) para garantizar la eficiencia de los controles, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y normas aplicables, contribuyendo de esta manera con el robustecimiento de los controles y la mitigación de riesgos.

Este método comprende la evaluación de las siguientes tres estructuras de control:

Controles Generales	Evaluaciones de Compliance	Controles a nivel de Procesos
<p>Ejecutados en el ámbito corporativo (tanto del negocio como de tecnología) con el objetivo de prevenir y detectar debilidades que pueden comprometer al ambiente de control de toda la organización: existencia y conocimiento del Código de Ética, adecuada gestión de riesgos, gestión eficiente de la tecnología, capacitaciones del personal, segregación de funciones y niveles de autorización, cumplimiento del Programa de Integridad, entre otros. Esta evaluación también incluye a sus empresas subsidiarias.</p>	<p>Controles que mitigan el riesgo de incumplimiento, sea en el ámbito regulatorio vinculado a las actividades del Banco, como así también de cualquier otra normativa o estándar al que el Banco adhiere, ya sea de manera voluntaria o por imperativo legal. De esta manera, el alcance de las evaluaciones de Compliance comprende a cualquier norma susceptible de impactar en las operaciones del Banco.</p>	<p>Revisión del funcionamiento y flujogramado del proceso, para luego evaluar y testear el diseño y ejecución de los controles identificados, sean estos manuales o controles embebidos en los sistemas informáticos que apoyan los procesos.</p>

7.3. Actividades de Auditoría Interna

Durante 2023, se realizó la planificación de los trabajos considerando un enfoque plurianual, tanto para las sucursales como para los procesos críticos de la Entidad. Esto incluyó la realización de seguimientos y revisiones periódicas, con base en los resultados obtenidos a partir de la elaboración de una matriz de riesgos. Esta matriz constituye una herramienta de gestión que permite identificar los procesos, actividades y productos más importantes del Banco y la magnitud de riesgos a los cuales se encuentran expuestos.

El Plan Anual de Auditoría Interna para el ejercicio 2023, aprobado por el Comité de Auditoría – BCRA y el Directorio de la Entidad, fue elaborado de acuerdo con lo requerido por la normativa del BCRA y considerando la planificación estratégica de la Entidad, su Propósito, Visión y los objetivos institucionales.

Detalle ejemplificativo de procedimientos efectuados por Auditoría Interna

Proceso	Revisiones de auditoría interna

Sucursales	Se mantuvo un esquema de revisión trianual, con revisiones presenciales y a distancia, complementado mediante el monitoreo de indicadores y alertas implementados en las actividades correspondientes a Auditoría Continua. La revisión incluyó la operatoria de cajeros automáticos, las operaciones por caja, cheques, controles de Prevención de Lavado de Activos y aspectos administrativos y de seguridad, entre otros. Adicionalmente incluyó la revisión de los Centro de Empresas.
Protección de Usuarios de Servicios Financieros	Se examinaron los controles y el procedimiento de atención de reclamos de la clientela y el cumplimiento de diferentes normativas emitidas por Organismos de Contralor, enfatizando en el análisis de los procesos vinculados a la experiencia del cliente, tales como análisis de causa raíz de los reclamos y existencia de canales para recepción de estos.
Prevención del Lavado de Activos, del Financiamiento al Terrorismo y otras Actividades Ilícitas	Se realizaron actividades de control desde todas las jefaturas de la Gerencia de Auditoría Interna, destacando las auditorías de los procedimientos de control implementados por la Entidad para la generación y monitoreo de alertas y de los sistemas informáticos involucrados en esta operatoria.
Ciberseguridad	Se verificó la existencia de medidas, políticas y procedimientos vinculados a esta temática evaluando los mecanismos de identificación de riesgos y los procedimientos de control implementados, la existencia de herramientas de monitoreo, de protocolos de respuesta a incidentes de ciberseguridad, el control de accesos y prevención de fugas de información, la realización de ciber ejercicios o simulacros de ciberataques y actividades de capacitación y concientización sobre los riesgos de ciberseguridad y la alineación a los requerimientos normativos del B.C.R.A.
Productos activos y pasivos	Se controló el cumplimiento de lo establecido por el Banco en la normativa vigente respecto de niveles de autorización, calificación crediticia y de la documentación de respaldo requerida de corresponder con respecto a las principales líneas de préstamos (Documentos a sola firma, Préstamos personales, Descuento de documentos, Tarjetas de crédito, etc.). Por otro lado, se efectuó la revisión de los procesos relacionados con cuentas corrientes, cajas de ahorro y plazo fijo respecto de los diferentes canales de comercialización y verificación de los diferentes controles existentes respecto del funcionamiento de las mismas.
Responsabilidad Penal Empresaria	Se analizaron las gestiones efectuadas por la Entidad vinculadas al Programa de Integridad, a fin de verificar la existencia de una metodología para la gestión de riesgo de corrupción, de lineamientos y programas para la capacitación y difusión en materia de integridad y anticorrupción y de procedimiento de Due Diligence para donaciones filantrópicas y patrocinios. Adicionalmente, se verificó la existencia de protocolos de interacción con el sector público, entre otros.

Compras	Se controló el cumplimiento de lo establecido por el Banco en la normativa vigente respecto a las modalidades de contratación de proveedores, la existencia e integridad de la documentación que respalda las compras, los pagos y los esquemas de autorización, a efectos de garantizar la transparencia de dichos procesos y los controles realizados al momento de incorporar nuevos proveedores. Se efectuaron controles de existencia de suministros y para los proveedores del Banco, el cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales. Asimismo, se validaron los resultados obtenidos de los indicadores y alertas implementados por Auditoría que continúan vinculados al proceso de Compras y Pagos a Proveedores realizadas durante el año en curso.
---------	--

Desafíos para el 2024

- Continuar el desarrollo de nuevos indicadores/automatización de procesos a través de Auditoría Continua.
- Finalización y puesta en producción del tablero de Indicadores de la Gerencia.
- Desarrollar la matriz dinámica de sucursales, la cual permitirá identificar de manera proactiva situaciones que ameriten una revisión sobre algún tema puntual en las mismas.
- Mantener una buena *performance* en la nota obtenida en las inspecciones de los organismos de contralor.

7.4. Monitoreo

En cuanto a acciones de monitoreo, durante 2023, la Gerencia de Auditoría Interna:

- Realizó el monitoreo de diferentes temáticas tratadas en las reuniones de Directorio y en los diferentes Comités existentes en el Banco.
- Continuó con las actividades vinculadas a seguimiento de la Estrategia de Transformación Digital sobre la que se desarrollan diferentes proyectos en Banco Patagonia de cara a los cambios en el entorno de negocios.
- Implementó nuevas alertas e indicadores bajo la metodología de Auditoría Continua que abarcan distintas temáticas y complementan las revisiones efectuadas en sucursales, en procesos centralizados, sistemas y fraudes. Verificó el cumplimiento de los controles relacionados con la aplicación de las Medidas Mínimas de Seguridad en sucursales a través del Centro de Monitoreo Remoto.

100% de las Sucursales monitoreadas bajo la modalidad de Auditoría Continua.

Respecto a las actividades orientadas a asegurar la Continuidad Operativa del Negocio de la Entidad, se realizó el monitoreo de las mismas a través de la realización de las siguientes tareas:

- Identificación de estrategias recuperación y planes de continuidad operativa del negocio.
- Existencia de evaluaciones de impacto en el negocio y de riesgos de escenarios disruptivos.
- Verificación de procedimientos y responsabilidades ante situaciones de crisis.
- Verificación de los mecanismos de seguridad de las herramientas informáticas empleadas por los colaboradores.
- Verificación de la existencia de un Plan de Pruebas de Continuidad del Negocio y del cumplimiento de estas.
- Constatación de la realización de actividades de capacitación y concientización sobre los objetivos de continuidad del negocio y los roles y responsabilidades ante posibles escenarios disruptivos.

Política para la gestión de fraudes, ilícitos e irregularidades

Durante 2023, se mantuvo activa la línea de denuncias implementada por la Entidad. La misma permite la toma de conocimiento oportuno de estas temáticas y el análisis correspondiente según los procesos de manera profesional y objetiva, donde existe interacción con las Gerencias y sectores del Banco correspondientes según cada caso. Las investigaciones son realizadas por el Sector de Investigaciones Especiales bajo los lineamientos de la Política de Gestión de Fraudes e Ilícitos y la Política para la Gestión del Canal de Denuncias (Línea Ética).

Durante el año, se continuó promoviendo y participando en diferentes acciones vinculadas a la mejora de los controles aplicados en los canales electrónicos, tales como redefiniciones de límites y actualización de diferentes parámetros, modificación de procedimientos operativos, análisis de nuevas herramientas de prevención vinculadas a la transaccionalidad en canales y acciones de recupero sobre actividades fraudulentas identificadas, entre otros, desde el Sector de Investigaciones Especiales.

Gestión de la Continuidad del Negocio (GCN)

En Banco Patagonia se lleva a cabo la gestión de la continuidad del negocio (GCN) sustentada en políticas, procedimientos específicos y alineada al BIA (*Business Impact Analysis*).

Se efectúan capacitaciones periódicas sobre la materia y regularmente se ejecutan ejercicios para probar la eficacia de las estrategias desarrolladas, las cuales abordan los distintos escenarios contemplados en el BCP (*Business Continuity Plan*) tales como: imposibilidad de acceso al lugar de trabajo, indisponibilidad de sistemas, de proveedores críticos y de recursos humanos.

7.5. Política de Gestión del Canal de Denuncias

A través de la Línea Ética del Banco, los colaboradores y proveedores pueden comunicar la existencia de irregularidades que afecten los principios de integridad institucional. Estos avisos se realizan anónimamente o revelando la identidad del denunciante por medio de una gestión segura y confidencial.

El Comité de Auditoría es responsable de la definición de los procesos y procedimientos para la puesta en práctica y funcionamiento del marco de gestión de la Línea.

Al momento de recibir las denuncias, fueron tenidos en cuenta los siguientes principios:

- Total confidencialidad en el tratamiento.
- Presunción de inocencia y respeto por los derechos de las personas presuntamente implicadas.
- Prohibición de cualquier tipo de represalia contra denunciantes de buena fe, ejerciendo una efectiva protección de estos.
- Rigor en las investigaciones que se lleven a cabo, a través del análisis exhaustivo de los hechos denunciados para asegurar la veracidad de las posibles irregularidades.

Se podrán denunciar hechos relacionados a todo aquello que atente contra el Código de Ética y el Clima Organizacional, posibles situaciones de fraude y/o corrupción, conflictos de intereses, descuido o uso inapropiado de los activos de la Entidad, y *mobbing* (acoso laboral).

Línea Ética

Teléfono: línea gratuita 0800-999-4636

Por Whatsapp: +54 11 5365 - 8978

Formulario web: www.resguarda.com/bancopatagonia

Correo electrónico: LineaEtica@resguarda.com

Sistema de reclamos para grupos de interés externos

A través del sitio institucional del Banco o del Centro de atención telefónica al cliente, los públicos externos pueden presentar cualquier queja o reclamo, que es registrado y derivado al sector correspondiente.

8. CAPITAL FINANCIERO

8.1. Análisis financiero y de resultados de la entidad

El presente análisis fue elaborado tomando como base los estados financieros consolidados de Banco Patagonia al 31 de diciembre de 2023 de acuerdo con el marco contable basado en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), establecido por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), y por lo tanto se encuentra expresado en moneda constante del 31 de diciembre de 2023 (NIC 29 "Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias").

Asimismo, el Banco consolidó línea por línea su estado de situación financiera y de resultados, con los estados financieros de sus sociedades controladas: Patagonia Valores S.A., Patagonia Inversora S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión, Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. "En Liquidación" y GPAT Compañía Financiera S.A.U.

Al 31 de diciembre de 2023, Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. "En Liquidación" se encuentra finalizando el proceso de retiro de las operaciones en Uruguay. Con fecha 15 de septiembre de 2022, el BCU aprobó la revocación de la autorización para actuar como entidad financiera. La Sociedad ha devuelto la totalidad de los depósitos y valores en custodia a sus clientes y su actividad se encuentra restringida a las tareas administrativas necesarias para su liquidación final.

Los estados financieros consolidados han sido preparados de acuerdo con la normativa del Banco Central de la República Argentina (BCRA) que establece que las entidades bajo su supervisión presenten estados financieros preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por su sigla en inglés), salvo por las siguientes excepciones:

- a) Aplicación del modelo de deterioro de la sección 5.5 "Deterioro de valor" de la NIIF 9 "Instrumentos financieros" sobre los instrumentos de deuda del sector público no financiero de acuerdo con la Comunicación "A" 6847 del BCRA.
- b) Con respecto a la valuación de Prisma Medios de Pago S.A., se consideraron las directrices establecidas por el BCRA, que dispuso el tratamiento contable a dispensar a la inversión. Al 31 de diciembre de 2023, la tenencia ha sido transferida en su totalidad, por lo tanto, el Banco no posee participación accionaria en la sociedad. De haberse aplicado el criterio previsto bajo NIIF 9, al 31 de diciembre de 2021 se hubiera registrado un mayor activo con contrapartida en resultados y, por lo tanto, un menor resultado en el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2022 (ejercicio comparativo).

Resultado del Ejercicio 2023

(Cifras expresadas en moneda homogénea del 31 de diciembre de 2023)

El ejercicio económico 2023 finalizó con un resultado integral total positivo de \$ 110.090 MM superior en \$ 64.059 M (139,2%) al ejercicio anterior (\$ 46.031MM). A continuación, se detallan las principales variaciones en la composición del resultado:

El resultado neto por intereses fue de \$ 679.550 MM con un aumento de 46,2% (\$ 214.848 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 464.702 MM). Su composición es la siguiente:

- Los ingresos por intereses totalizaron \$ 1.884.670 MM con un incremento de 77,8% (\$ 824.490 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 1.060.180 MM).

El principal ingreso corresponde al resultado de los instrumentos financieros por \$ 1.045.249 MM que aumentó 75,8% (\$ 450.814 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 594.435 MM), como consecuencia de una mayor tenencia de instrumentos del BCRA durante el ejercicio y la suba progresiva de la tasa de política monetaria dispuesta por el BCRA.

Las primas por pases activos totalizaron \$ 342.520 MM incrementándose 184,1% (\$ 221.950 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 120.570 MM), debido al mayor volumen operado y a la suba de la tasa dispuesta por el BCRA a lo largo del año.

Los intereses por préstamos otorgados al sector privado no financiero totalizaron \$ 403.062 MM, incrementándose 40,5% (\$ 116.196 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 286.866 MM). En cuanto a su composición los principales incrementos se dieron en las líneas de adelantos por \$ 71.100 MM, documentos por \$ 31.448 MM y en tarjetas de crédito por \$ 18.032 MM.

- Con respecto a los egresos, los intereses pagados totalizaron \$ 1.205.120 MM con un incremento de 102,4% (\$ 609.642 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 595.478 MM), como consecuencia del crecimiento de la cartera de depósitos y la suba de las tasas pasivas. En su composición, los intereses por los depósitos a plazo fijo aumentaron \$ 419.497 MM y los de las cajas de ahorro remuneradas \$ 181.604 MM.

El resultado neto por comisiones alcanzó \$ 43.282 MM con una disminución de 14,1% (\$ 7.085 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 50.367 MM). A continuación se detalla su composición:

- Los ingresos por comisiones totalizaron \$ 71.171 MM, disminuyendo 6,9% (\$ 5.311 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 76.482 MM) debido principalmente a menores egresos vinculados con recaudaciones por \$ 2.445 MM, depósitos por \$ 1.750 MM y seguros por \$ 1.188 MM.
- Los egresos por comisiones totalizaron \$ 27.889 MM, aumentando 6,8% (\$ 1.774 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 26.115 MM), principalmente como consecuencia de mayores egresos vinculados a tarjetas de crédito y débito por \$ 1.508 MM.

El resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados fue de \$ 15.784 MM disminuyendo 5,6% (\$ 935 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 16.719) producto de menores resultados por la cartera de títulos públicos por \$ 3.325 MM, compensados por el incremento en los resultados por operaciones a término en moneda extranjera por \$ 1.405 MM y por títulos privados por \$ 885 MM.

La diferencia de cotización de oro y moneda extranjera fue de \$ 142.566, aumentando 656,7% respecto al ejercicio anterior (\$ 18.841 MM), debido al aceleramiento del proceso devaluatorio de la moneda local.

El resultado por otros ingresos operativos fue de \$ 34.516 MM disminuyendo 35,9% (\$ 19.343 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 53.859 MM). La variación más significativa corresponde a la desafectación de provisiones efectuada durante el ejercicio anterior, en particular la vinculada con la financiación otorgada a Al Zenith Netherlands B.V. en oportunidad de la venta del 51% de la participación accionaria en Prisma Medios de Pago S.A.

El cargo por incobrabilidad fue de \$ 6.398 MM frente a \$ 17.167 MM del ejercicio anterior, disminuyendo 62,7% por menores provisiones por pérdidas esperadas previstas sobre las financiaciones del presente ejercicio.

Los beneficios al personal alcanzaron \$ 115.126 MM incrementándose 8,8% (\$ 9.280 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 105.846 MM) como consecuencia de los acuerdos paritarios acordados para la actividad bancaria.

Los gastos de administración alcanzaron \$ 65.017 MM con un incremento de 9,0% (\$ 5.382 MM) respecto del año anterior (\$ 59.635). Los principales incrementos se dieron en los rubros de impuestos por \$ 2.796 MM y propaganda y publicidad por \$ 1.252 MM.

Por su parte, los otros gastos operativos ascendieron a \$ 137.479 MM incrementándose 68,0% (\$ 55.656 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 81.823 MM), debido a mayores impuestos pagados

sobre los ingresos brutos por \$ 49.347 MM en línea con el crecimiento de los ingresos financieros del Banco.

Los resultados del ejercicio estuvieron fuertemente influenciados por los altos niveles de inflación. La pérdida por la posición monetaria neta fue de \$ 453.410 M frente a \$ 228.481 del ejercicio precedente, acompañando la evolución del índice de precios al consumidor que fue de 211,4% para 2023 frente a 94,8% del año anterior.

Otro resultado integral (ORI)

El ORI del ejercicio 2023 fue una ganancia de \$ 24.861 MM frente a la pérdida de \$ 11.770 MM del ejercicio anterior. La principal variación corresponde a la utilidad de \$ 36.341 MM generada por los instrumentos financieros a valor razonables con cambios en el ORI como consecuencia del incremento de las cotizaciones de mercado de títulos públicos.

ROE (Retorno sobre el patrimonio neto) y ROA (Retorno sobre los activos)

El ROE y el ROA calculados sobre el resultado del ejercicio fueron de 28,8 % y 5,3 %, respectivamente, superando a los obtenidos en el ejercicio anterior de 16,4 % y 2,9 %, respectivamente.

Por otra parte, el ROE y el ROA calculados sobre el Otro Resultado Integral del ejercicio fueron de 37,3% y 6,9% respectivamente, frente a 13,1 % y 2,3 % del ejercicio 2022.

Estado de Situación Patrimonial

Al 31 de diciembre de 2023, el total de los activos de la entidad fue de \$ 2.770.009 MM con una disminución de 3,0 % (\$ 85.988 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 2.855.997 MM). El total de pasivos fue de \$ 2.199.297 MM con una disminución de 6,6% (\$ 156.223 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 2.355.520 MM).

Evolución de préstamos y otras financiaciones

La cartera de préstamos y otras financiaciones alcanzó \$ 666.740 MM representando una disminución en términos reales de 18,4% (\$ 149.951 MM) respecto al año anterior (\$ 816.691 MM), producto de la disminución de los préstamos al sector privado no financiero por \$ 142.079 MM. Las principales bajas corresponden a tarjetas de crédito por \$ 44.205 MM, adelantos por \$ 32.924 MM y préstamos personales por \$ 30.319 MM.

Índices de calidad de cartera

En cuanto a los indicadores de calidad de cartera, el indicador que compara la cartera irregular con el total de las financiaciones fue de 0,4% frente a 0,6% del ejercicio anterior. El índice que mide la cobertura de la cartera irregular con provisiones fue de 226,7 % frente a 237,7% del año anterior (ambos indicadores calculados de acuerdo con las normas de clasificación de deudores del BCRA).

Evolución de depósitos

Los depósitos totales alcanzaron \$ 1.862.864 MM aumentando 9,7% (\$ 199.116 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 2.061.980 MM). Los depósitos del sector privado no financiero totalizaron \$ 1.729.424 MM, disminuyendo 10,4% (\$ 200.013 MM) con respecto al año anterior (\$ 1.929.438 MM), producto de la disminución de los depósitos a plazo fijo por \$ 370.466 MM, compensadas por el incremento de los depósitos en cajas de ahorro \$ 228.206 MM.

Liquidez

Al 31 de diciembre de 2023, los activos líquidos (Efectivo y Depósitos en Bancos, Títulos de Deuda, Inversiones en Instrumentos de Patrimonio y Pases netos) totalizaron \$ 1.827.197 MM manteniéndose prácticamente en los mismos niveles del año anterior (\$ 1.803.109 MM). Los activos líquidos representan el 98,1 % del total de los depósitos frente a 87,4% del ejercicio anterior.

Solvencia

El índice de solvencia medido en términos de patrimonio neto sobre el total del pasivo fue de 25,9% frente a 21,2% del año anterior. El apalancamiento, que se obtiene del cociente entre el patrimonio neto sobre el total de activos fue de 20,6%, frente a 17,5% del ejercicio precedente.

Con respecto a la capitalización regulatoria, al 31 de diciembre 2023, el Banco presenta un exceso de integración de \$ 364.812 MM con respecto a lo exigido por la normativa del BCRA (\$ 121.567 MM).

Inmovilización de Capital

El indicador de inmovilización de capital, entendido como los activos fijos (propiedad planta y equipo y activos intangibles) sobre el patrimonio neto fue de 18,2%, frente a 21,5% del año anterior.

Estructura consolidada de situación financiera y de resultados.

A continuación se expone el estado consolidado de situación financiera del grupo al 31 de diciembre de 2023, comparativo con el ejercicio anterior.

Estructura financiera consolidada (en miles de \$)	2023	2022
Efectivo y depósitos en bancos	400.207	314.755
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	7.558	13.447
Instrumentos derivados	833	2.689
Operaciones de pase	998.890	426.840
Otros activos financieros	95.920	57.336
Préstamos y otras financiaciones	666.740	816.691
Otros títulos de deuda	420.434	1.048.009
Activos financieros entregados en garantía	62.967	56.997
Activos por impuestos a las ganancias corriente	6	415
Inversiones en Instrumentos de Patrimonio	107	58
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	2.918	3.512
Propiedad, planta y equipo	100.827	105.257
Activos intangibles	2.953	2.520
Activos por impuesto a las ganancias diferido	3.287	458
Otros activos no financieros	6.362	7.013
TOTAL DE ACTIVO	2.770.009	2.855.997

Estructura financiera consolidada (en miles de \$)	2023	2022
Depósitos	1.862.864	2.061.980
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	7	-
Instrumentos derivados	455	125
Otros pasivos financieros	160.705	110.720
Financiaciones recibidas del BCRA y otras instituciones financieras	50.860	61.407
Obligaciones negociables emitidas	-	3.367
Pasivo por impuestos a las ganancias corriente	65.416	7.980
Provisiones	2.928	4.052
Pasivo por impuestos a las ganancias diferido	1.008	18.277
Otros pasivos no financieros	55.054	87.612

TOTAL DE PASIVO	2.199.297	2.355.520
PATRIMONIO NETO	570.712	500.477
TOTAL DE PASIVO MÁS PATRIMONIO NETO	2.770.009	2.855.997

A continuación se expone el Estado consolidado de resultados el grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, comparativo con el ejercicio anterior.

Estructura consolidada de resultados (en miles de \$)	2023	2022
Ingresos por intereses	1.884.670	1.060.180
Egresos por intereses	-1.205.120	-595.478
Resultado neto por intereses	679.550	464.702
Ingresos por comisiones	71.171	76.482
Egresos por comisiones	-27.889	-26.115
Resultado neto por comisiones	43.282	50.367
Resultado neto por instrumentos financieros a VR c/cambios en rdos.	15.784	16.719
Resultado por baja de activos a costo amortizado y a VR c/cambios en ORI	16.922	-731
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	142.566	18.841
Otros ingresos operativos	34.516	53.859
Cargo por incobrabilidad	-6.398	-17.167
Ingreso operativo neto	926.222	586.590
Beneficios al personal	-115.126	-105.846
Gastos de administración	-65.017	-59.635
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	-11.147	-11.585
Otros gastos operativos	-137.479	-81.823
Resultado operativo	597.453	327.701
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	-427	-762
Resultado por la posición monetaria neta	-453.410	-228.481
Resultado antes de impuestos	143.616	98.458
Impuesto a las ganancias	-58.387	-40.657
Resultado neto del ejercicio	85.229	57.801
Otro Resultado Integral (ORI)	24.861	-11.770
Componentes del ORI que se reclasificarán al resultado del ejercicio		
Diferencia de cambio por conversión de Estados Financieros	112	-178
Resultado por instrumentos financieros a valor razonable con cambios en ORI	24.749	-11.592
Resultado integral total	110.090	46.031

Estructura consolidada de flujo de efectivo.

VARIACIÓN DE EFECTIVO DEL EJERCICIO (en miles de \$)	2023	2022
Fondos utilizados por las actividades operativas	-104.126	-4.406
Fondos utilizados en las actividades de inversión	-4.075	-2.151
Fondos utilizados en las actividades de financiación	-8.328	-11.508
Efecto de las variaciones del tipo de cambio	526.286	139.723
Efecto del resultado monetario de efectivo y su equivalente	-324.305	-225.206

DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES

85.452

-103.548

8.2 Procedimiento para el pago de dividendos según las normas aplicables

El BCRA, dispone en su normativa, el procedimiento de carácter general para que las entidades financieras puedan distribuir utilidades sin afectar su liquidez y solvencia. En este orden, también establece una metodología específica de cálculo del resultado distribuible.

Por su parte la CNV, dispone que la Asamblea de Accionistas que considere los Estados Financieros anuales deberá resolver un destino específico de los resultados acumulados positivos de la Entidad, ya sea a través del pago efectivo de dividendos, su capitalización con entrega de acciones liberadas, la constitución de reservas voluntarias adicionales a la Reserva legal, o una combinación de alguno de estos destinos.

La declaración, el monto y el pago de dividendos son determinados por el voto de la mayoría de los accionistas reunidos en Asamblea de Accionistas, sobre la base de una propuesta efectuada por el Directorio del Banco considerando los parámetros arriba mencionados.

Se ha definido como política que el Directorio de la Entidad proponga a la Asamblea de Accionistas la distribución de hasta el 50% de las ganancias líquidas y realizadas del ejercicio en concepto de dividendos, los que se pagarán en efectivo, dependiendo de los resultados del ejercicio económico, la situación financiera del Banco, sus eventuales requerimientos de liquidez y márgenes adicionales de capital, y otros factores que considere relevantes, resguardando en todo momento la solvencia de la Entidad y teniendo en cuenta los procedimientos y limitaciones establecidos por los organismos de control.

En este sentido, según lo establecido por la Comunicación "A" 6768 del BCRA, de fecha 30 de agosto de 2019, las entidades financieras deberán contar con autorización previa del BCRA para la distribución de sus resultados.

Con fecha 16 de diciembre de 2021, el BCRA emitió la Comunicación "A" 7421 mediante la cual dispuso que, con vigencia desde el 1º de enero de 2022 y hasta el 31 de diciembre de 2022, se podrá distribuir resultados por hasta el 20% del importe que hubiera correspondido de aplicar las normas sobre "Distribución de resultados". Asimismo, estableció que las entidades financieras que cuenten con la autorización del BCRA para distribuir sus resultados deberán realizar esa distribución en 12 cuotas iguales, mensuales y consecutivas.

El 15 de diciembre de 2022, mediante la Comunicación "A" 7659, dispuso la suspensión de la distribución de resultados con vigencia a partir del 1º de enero 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Posteriormente, con fecha 9 de marzo de 2023, mediante la Comunicación "A" 7719 dispuso que, a partir del 1º de abril de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2023, las entidades financieras que cuenten con la autorización del BCRA, podrán distribuir resultados en seis cuotas iguales, mensuales y consecutivas por hasta el 40% del importe que hubiera correspondido de aplicar las normas sobre "Distribución de resultados".

8.3 Proyecto de distribución de utilidades (información en moneda histórica)

La Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2020 aprobó la distribución de utilidades correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, constituyendo una Reserva Facultativa por miles de pesos 14.105.319. Adicionalmente, aprobó desafectar en forma parcial dicha reserva en miles de pesos 7.764.051 para aplicarla al pago de Dividendos en Efectivo.

La Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 22 de abril de 2021, aprobó la distribución de dividendos en efectivo correspondiente al ejercicio finalizado 31 de diciembre de 2020 por miles de pesos 5.239.945.

Posteriormente, la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2022 resolvió la siguiente distribución de utilidades correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021:

Concepto	Importe (en moneda histórica)
- A Reserva Legal (20% s/7.012.206)	1.402.441
- A Reserva Facultativa para Futura Distribución de Utilidades	5.609.765
Total	<u>7.012.206</u>

Con fecha 2 de junio de 2022, el BCRA autorizó el pago de dividendos en efectivo por 5.870.349 a ser abonados en doce cuotas mensuales, iguales y consecutivas de 489.196 de acuerdo con la metodología establecida por la Comunicación "A" 7421 del BCRA. Dichos dividendos, habían sido previamente aprobados por las Asambleas de Accionistas celebradas en abril de 2020 y 2021.

El resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022 ascendió a 18.498.414, de los cuales el 20%, es decir 3.699.683, debe asignarse a la constitución de la Reserva Legal. El remanente se pone a disposición de la Asamblea de Accionistas de la entidad.

La Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril de 2023 aprobó la siguiente de distribución de utilidades correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022 (en moneda de esa fecha):

Concepto	Importe (en moneda histórica)
- A Reserva Legal (20% s/18.498.414)	3.699.683
- A Reserva Facultativa para Futura Distribución de Utilidades (30% s/18.498.414)	5.549.524
- A Dividendos en efectivo (50% s/18.498.414)	9.249.207
Total	<u>18.498.414</u>

También aprobó desafectar en forma parcial la reserva Facultativa para Futura Distribución de Utilidades por 3.506.106 para aplicar al pago de dividendos en efectivo, y por último, resolvió asignar al pago de dividendos el saldo remanente de dividendos aprobados en ejercicios anteriores por 7.133.647. Por lo tanto, la suma total a pagar en concepto de dividendos en efectivo es de 19.888.959, pagaderos en seis cuotas mensuales, iguales y consecutivas de 3.314.826.

Con fecha 31 de mayo de 2023, la Entidad recibió la aprobación por parte del BCRA para la distribución de los dividendos mencionada, de la cual, a la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, se han desembolsados en su totalidad.

A continuación, se expone el proyecto de distribución de utilidades por el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2023, el mismo se realiza en pesos:

Concepto	Importe en miles de pesos
-----------------	----------------------------------

Resultados No Asignados (1)	196.826.883
A Reserva de Utilidades - Reserva Legal (20% s/ 85.229.854)	17.045.971
Saldo distribuible del Ejercicio (2)	68.183.883
A disposición de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas	68.183.883

(1) Incluye "Reservas Facultativas para Futura Distribución de Resultados" por miles de pesos 111.597.029 más Resultados No Asignados por miles de pesos 85.229.854.

(2) Resultado del ejercicio por miles de pesos 85.229.854 neto de Reserva Legal por miles de pesos 17.045.971.

9. CAPITAL INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Con foco en acelerar la transformación digital de sus procesos y acompañar los cambios de comportamiento de la sociedad, el Banco centra su estrategia en brindar experiencias *omnichannel* y lo más personalizadas posible a sus clientes. Para ello, desarrolla nuevos servicios y evoluciona su modelo de negocio para ofrecer respuestas innovadoras y a la altura del ambiente competitivo.

9.1 Perfil de los clientes

La Entidad pone a disposición una amplia oferta de productos y servicios que llegan a las personas, empresas, instituciones del sector público y entidades financieras de todo el país.

- Personas: jóvenes, estudiantes, profesionales, adultos mayores y jubilados, personas que trabajan en relación de dependencia o que poseen una actividad comercial.
- Empresas: Pymes, agronegocios, grandes empresas y corporate.
- Sector público, entidades financieras e institucionales: organismos públicos de orden nacional, provincial o municipal, empresas del Estado, universidades nacionales y entidades financieras bancarias y no bancarias.

9.2 Política comercial proyectada y aspectos relevantes de planificación empresaria, financiera y de inversión

Banco Patagonia lleva adelante un plan estratégico con objetivos claros de cumplimiento anual que le permiten mantener una posición competitiva en el mercado financiero. Es así como trabaja para atender las demandas de cada uno de los segmentos mediante los diferentes canales digitales y presenciales.

9.3 Negocios con Personas

- **Más de 2.100.000 clientes en negocios con personas**

Banco Patagonia continuó trabajando durante 2023 sobre la propuesta de valor para los segmentos Singular, Plus y Clásica, focalizando la experiencia del cliente en el uso de los productos y beneficios adecuados a cada necesidad.

Desde la comunicación, se continuó afianzando la identidad visual, consolidando la diferenciación en cada una de las piezas desarrolladas, con los recursos, colores y tono acordes, en línea con el aspiracional de cada segmento.

En 2023, el Banco lanzó un nuevo segmento dirigido a los jóvenes, con atractivas propuestas de servicios, diseños de tarjetas innovadoras y nuevas funcionalidades en la plataforma Patagonia Móvil.

Seguros

- **+ de 140.000 seguros voluntarios vendidos en 2023**

Banco Patagonia continuó mejorando las asistencias proporcionadas en cada uno de sus productos de seguros, abordando las necesidades cotidianas de sus clientes.

Con el objetivo de simplificar la gestión de clientes, se perfeccionaron las opciones de contratación en la Plataforma Digital. De esta manera, los clientes de diversos segmentos pueden acceder de forma totalmente online a la contratación de los productos que requieren, siguiendo un proceso sencillo en simples pasos.

Adicionalmente, se mantuvo el compromiso de ofrecer soluciones innovadoras para el segmento de empresas, pymes y el segmento Agro. Esto se logró mediante una estratégica alianza comercial con una de las aseguradoras más destacadas en ese ámbito.

Asimismo, el Banco introdujo este año el producto de Garantía de Alquiler, que ofrece coberturas personalizadas, abarcando todas las necesidades que sus clientes puedan tener al momento de alquilar su vivienda.

El enriquecimiento del conocimiento del equipo es esencial para proporcionar un asesoramiento eficaz a los clientes. En este sentido, se ha complementado la formación con la capacitación continua y obligatoria establecida por la Superintendencia de Seguros de la Nación, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes.

Además, para brindar una experiencia superior a los usuarios, el Banco ofrece un servicio de asistencias Premium que viene incluido en los productos vigentes.

Préstamos

- + de 79.000 de operaciones de préstamos personales**
- + de \$25.000 MM en préstamos personales**

Durante 2023, la Entidad desarrolló Patagonia Cuotas -en conjunto con MODO- siendo el primer banco en contar con este producto que financia el 100% de la compra al momento de realizar el consumo sin necesidad de una tarjeta física sino solo escaneando el código QR. Con este desarrollo, Banco Patagonia continuó trabajando en ofrecer productos innovadores y que incentiven la digitalización de sus clientes.

Plazo fijo

- Crecimiento del 107% respecto de 2022 en pesos alcanzando los \$260.000 MM**
- 81% de las altas se realizaron por los canales digitales**

El Banco continuó incentivando el uso de los medios electrónicos, como Patagonia E-bank, Patagonia Mobile y Banca Telefónica, para el alta de las tres líneas de Plazos fijos: Plazo Fijo Tradicional, Renta y UVA Precancelable, respetando las tasas mínimas garantizadas por el Banco Central de la República Argentina.

Cajas de Seguridad

- + de 900 nuevas cajas de seguridad.**

Se implementó la oferta de este servicio en 6 sucursales que no lo ofrecían y se amplió la capacidad instalada en 5 sucursales en distintas regiones del país. Así, se sumaron 907 cajas de seguridad disponibles para un mejor servicio a los clientes de la Entidad.

Paquetes de Producto

Nueva oferta de productos: Patagonia ON, Patagonia ON Universitaria, Patagonia ON + y Patagonia ON Universitaria +, acompañando el lanzamiento de Segmento Joven.

Medios de pago

A lo largo del año, Banco Patagonia trabajó para brindarle a sus clientes la mejor experiencia digital. Esto se evidencia a través de los siguientes logros:

- Implementación de Google Pay para todos los clientes con sistema operativo Android, con el objetivo de que puedan vivir la experiencia de esta nueva forma de pago con tecnología NFC. Disponible para tarjetas de crédito y débito Visa.
- Implementación de la Tarjeta de Débito Virtual: permite a los clientes ver en Patagonia Móvil los datos completos de su tarjeta de débito (número completo, código de seguridad, fecha de

vencimiento). Esto permite realizar el onboarding de la tarjeta del Banco a las distintas billeteras existentes o realizar pago por ecommerce sin la necesidad de contar con el plástico.

- Incorporación de un nuevo diseño vertical de plásticos para el segmento joven. Además, el Banco trabajó con las administradoras para que dichos plásticos tengan la información completa en el dorso, con el objetivo de lograr un frente limpio y disruptivo.

Desafíos para 2024

- Ampliar la oferta de Seguros.
- Continuar con el proyecto de ampliación de la oferta de Cajas de Seguridad.
- Desarrollar nuevos plásticos para todos los segmentos, con nueva modalidad de embozado para conseguir un frente limpio resaltando el diseño y la imagen del Banco.
- Alta Online de tarjetas de débito, nuestra tarjeta virtual evolucionará para que pueda ser dada de alta en el instante.
- Tarjeta Física opcional, aquellos clientes que hayan tenido un alta digital y tengan su tarjeta virtual podrán optar por seguir operando con su tarjeta virtual sin la necesidad de contar con un plástico físico.
- Completar las billeteras digitales con NFC, para que tengan la aceptación de MC y Amex con el objetivo de seguir impulsando esta nueva tecnología que revolucionará la experiencia de pagos.
- Seguir impulsando la oferta de crédito por canales digitales.
- Continuar innovando en la oferta y comunicación hacia el público joven.
- Desarrollar alianzas de largo plazo, que le permitan satisfacer todas las necesidades de los clientes y generar atributos diferenciadores para todos los productos, que sean innovadores y disruptivos.
- Ampliar y potenciar el programa de beneficios Club Patagonia, con el objetivo de mejorar y maximizar la experiencia de todos los clientes.

9.4 Negocios con Empresas

Frente a los retos que plantea el contexto nacional e internacional, el Banco busca apoyar el crecimiento y desarrollo de sus clientes. Para ello, les ofrece soluciones simples y ágiles para sus necesidades de ahorro, inversión, crédito y servicios financieros, junto a un modelo de atención diferenciado por su *expertise* y valorado por los clientes.

Corporate, Grandes Empresas, Agronegocios y Pymes

En 2023, el Banco logró un notable crecimiento de las operaciones de préstamos especialmente en todos los segmentos Corporate, Agro y PyME, superando las métricas del sistema financiero en general y fortaleciendo su posición como socio estratégico para el desarrollo económico. Dicho crecimiento se reflejó en todos los productos comercializados -Financiación de Comercio Internacional, Préstamos Comerciales, CPD, Leasing y Tarjetas Comerciales-, gracias a una mirada enfocada en cada línea durante todo el año.

En el segmento PyME se desarrolló una estrategia anual con pilares que abarcan el modelo de atención, la oferta de valor y la comunicación. De ese modo, se logró un exitoso *upgrade* de 10.000 clientes con tarjetas comerciales, y un incremento en las operaciones de largo plazo, tales como *leasing* y préstamos comerciales.

En el **segmento Corporate** se superó el objetivo de los \$200.000 millones de cartera activa. Entre las necesidades y demandas de los clientes del segmento, se destacó la participación en comercio exterior, con más de 200 millones de dólares financiados y más de 35 Obligaciones Negociables emitidas en el mercado de capitales argentino. Además, se vincularon nuevos grupos multinacionales que empezaron a operar con el Banco en 2023.

Las **Altas** de clientes mayoristas aumentaron un 32 % con respecto al año anterior, y en **Plan Sueldo**, las altas también aumentaron un 32 % aportando nuevos clientes al segmento Personas.

El Banco tiene como objetivo brindar una atención de calidad a los clientes. En este sentido, se realizaron las encuestas anuales de nivel de satisfacción de los clientes de acuerdo con los resultados

del NPS (Net Promoter Score), que permitió obtener información más detallada, oportuna y lograr mejoras rápidas en los productos y servicios.

Por otra parte, se realizaron distintas acciones para maximizar los resultados y brindar un servicio de excelencia a los clientes mayoristas:

- **Avances en CoPICloto:** la premiada herramienta de gestión comercial del segmento siguió creciendo, con nuevas y ampliadas funcionalidades, y superó las 125.000 gestiones desde su creación.
 - **Creación de la Metodología CoPICloto:** generó grandes aumentos en la efectividad de las gestiones de las acciones comerciales, como la implementación de una sección exclusiva con foco en la línea de financiamiento de FOGAR, que permitió vincular nuevos clientes emprendedores y liquidar más de 2.000 millones de pesos en el segmento PyME.
 - **Piloto del Centro de Atención PyME:** reforzó su orientación hacia la atención personalizada y la satisfacción del cliente en segmentos clave del mercado. Debido a su éxito, ya se encuentra en desarrollo un nuevo Centro en el AMBA y se proyectan otros más durante 2024.
 - **Posicionamiento y presencia en eventos relevantes:** el Banco participó en eventos relevantes del sector tal como Expoagro, y realizó una campaña de prensa multiplataforma en más de 70 medios del país, que incluyó más de 280.000 reproducciones y 1.200.000 impresiones. También estuvo presente en La Rural y en más de 20 eventos regionales junto con sociedades rurales y Espacios CREA.
 - **Nuevos productos para impulsar los negocios de las pymes y las empresas corporate:**
 - o **Gestión de avales automáticos con las principales Sociedades de Garantía Recíproca (SGR):** Banco Patagonia fue el único que ofreció este servicio con los cuatro principales jugadores en el mundo de las SGR: Garantizar, Acindar, Bind y Fogaba. Con estos socios estratégicos impulsó mejoras e innovaciones en el circuito de avales, como un nuevo circuito digital de garantías ágiles, acciones comerciales con el aval de Garantizar (SGR número 1 del país), y un incremento del monto para operar a 10 millones por operación y la posibilidad de operar con garantías tradicionales. Esto permitió financiar a más de 2.700 clientes por más de \$11.400 millones de pesos a lo largo del año. Significó que el 62 % de las financiaciones de los Préstamos Comerciales del segmento PyME fueran avalados por SGR, mejorando así el perfil de crédito y acceso a las pymes para su desarrollo.
 - o **WAPA, agrupador de pagos de Banco Patagonia:** el Banco lanzó esta solución tecnológica, app y web, que les permite a los clientes gestionar sus cobranzas remotas o presenciales, y administrar su negocio.
- **Objetivo superado: + \$200.000 MM de cartera activa en el segmento Corporate.**
 - **Experiencia de un notable aumento en la cantidad de clientes y en las financiaciones otorgadas al segmento PyME, gracias a una estrategia que se caracterizó por un enfoque integral en la propuesta de valor y en el modelo de atención.**
 - **Experiencias memorables para los clientes, con participación en los principales eventos y espectáculos del país.**
 - **Lanzamiento de WAPA, solución tecnológica donde los clientes pueden gestionar sus cobranzas remotas o presenciales, y administrar su comercio con información en tiempo real.**

Productos Mayoristas

El Banco facilita la gestión de sus clientes atendiendo sus necesidades. Con ese objetivo, ha fortalecido año tras año la operatoria de los **Echeqs**, que se ha convertido en la opción de descuento más elegida para obtener una financiación rápida y confiable.

Con respecto del año anterior, en 2023 la emisión masiva de Echeqs creció un 50 % en cantidad de emisiones y 200 % en monto. Además, representó un 36 % del monto total emitido por el Banco, que también realizó mejoras en el proceso de adhesión y operatoria para agilizar y simplificar la gestión de los clientes.

Además, en el servicio de Cobro Cash Management – Cuenta Recaudadora, se incorporó la posibilidad de que la gestión de los Echeqs pueda ser automática, permitiendo a los clientes elegir realizar la aceptación y depósito/custodia sin intervención de usuarios.

Asimismo, se continuó impulsando el descuento de facturas de crédito MiPyME y se concretaron operaciones por más de \$ 8.000 millones.

Por otra parte, en 2023 se promocionaron diferentes líneas de financiación a nivel nacional y provincial, entre las que se destacaron las del Programa CREAM Crédito Argentino, Línea BICE + BID y la Línea de Financiamiento para la Inversión Productiva de MiPyME.

+ \$60.000 millones en Echeqs descontados en 2023.

+ \$340.000 millones en Echeqs emitidos a través del Servicio Pagos Cash Management en 2023.

Desafíos para 2024

- Seguir evolucionando para lograr el crecimiento de volumen, participación de mercado y expansión de la base de clientes.
- Profundizar el uso de los canales digitales para las transacciones de los clientes, con más capacidad de autogestión, y mejorar su experiencia.
- Realizar las adecuaciones de sistemas y operativas necesarias, a fin de adecuar los productos a las necesidades del negocio y requerimientos normativos.
- Continuar con la principalidad alcanzada en el segmento de compañías de origen brasilero.
- Reforzar el posicionamiento en comercio exterior y el liderazgo en emisiones de mercado de capitales.
- Ampliar la penetración de Plan Sueldos.
- Cash Management: incursionar en nuevos servicios para clientes recaudadores ofreciendo un botón de pagos en web de los clientes o a través del portal del Banco.
- Lanzar la plataforma digital de gestión de avales automáticas.

9.5 Comercio Exterior

Durante 2023, Banco Patagonia continuó desarrollando el negocio de Comercio Exterior con sus clientes, mediante la realización de acciones comerciales y la asistencia crediticia con utilización de líneas de corresponsales como parte de la estrategia para captar un mayor flujo transaccional y otros negocios.

Para lograr una mejor experiencia del cliente, se implementaron diferentes servicios electrónicos, entre ellos, el proyecto asociado a la administración y seguimiento de cobros de exportaciones, avisos recordatorios de vencimientos de operaciones y otras automatizaciones que optimizaron los procesos y redujeron el riesgo cambiario-operacional. Asimismo, propiciando la autogestión de los clientes a través del canal E-bank Empresas, se logró que el 80% de las operaciones de transferencias al exterior y órdenes de pago recibidas del exterior se realicen de forma electrónica.

Mantener a los clientes actualizados y establecer un canal de diálogo mejora la experiencia. Por lo que a través de Trade News y el sitio institucional del Banco se comunican los cambios normativos y su impacto en la instrumentación de las operaciones.

Con relación al marco normativo, durante todo el año se trabajó fuertemente en la adecuación y mejora de los servicios y procesos, con sus reglamentaciones asociadas y mapeos de riesgos. Además, el Banco participó como miembro de la Asociación Bancaria Argentina (ABA) activamente en la Comisión de Operaciones con el Exterior y brindó asistencia continua a clientes de Banco do Brasil por sus negocios de comercio exterior con contrapartes argentinas.

En enero de 2023, el Banco recertificó por tercer período el sistema de gestión de calidad en los procesos de Comercio Exterior y Cambios, conforme las normas ISO 9001:2015.

Desafíos para 2024

- Incrementar la participación de Banco Patagonia en los segmentos pymes y empresas, mediante oferta de servicios, productos y modelos de atención que aseguren una constante mejora de la experiencia de los clientes.
- Reforzar el posicionamiento alcanzado en 2023 con clientes corporate.
- Ampliar el uso de los canales digitales para las transacciones de los clientes, con el fin de implementar mejoras y continuar incrementando el indicador de NPS.
- Realizar las adecuaciones de sistemas y operativas necesarias, a fin de poder ampliar la capacidad operativa con foco en el crecimiento del negocio y cuidado del riesgo.

9.6 Créditos

Banco Patagonia logró el ratio de mora total más bajo de los últimos 10 años, y se mantuvo como el mejor en cartera comercial, entre los bancos de su competencia.

Banco Patagonia logró fortalecer su estrategia de concesión de créditos para los segmentos minoristas y mayoristas, siguiendo las prácticas de control y seguimiento de clientes con calificación crediticia activa. Para los segmentos minoristas, el enfoque consistió en mejorar las calificaciones reduciendo los índices de mora; agilizando los procesos de calificación masivos de clientes, y favoreciendo las renovaciones de líneas calificadas por métodos tradicionales. Mientras que, para los segmentos mayoristas, se aumentaron las atribuciones crediticias de los diferentes comités de crédito para acelerar los tiempos de respuesta a las demandas de los clientes, y distribuir las decisiones.

Además, el Banco pudo mantener el índice más bajo de mora total en relación con las entidades consideradas del entorno competitivo, y muy por debajo del resto de entidades privadas. En cuanto a la cartera comercial, se mantuvo en el primer puesto, mientras que en la de consumo mejoró una posición, alcanzando el tercer puesto. Como resultado de las distintas estrategias implementadas, la base de clientes calificados evidenció un crecimiento del 13 % con respecto a diciembre de 2022.

Mejoras de eficiencia de procesos de análisis crediticios

El Banco ha implementado diversas medidas para mejorar la eficiencia de sus procesos de análisis crediticios. Para monitorear, medir y tomar acciones correctivas sobre los perfiles de clientes con mayor probabilidad de *default*, se han desarrollado tableros con indicadores de gestión. Estos tableros permitieron una gestión más eficiente de los riesgos crediticios, especialmente para aquellos afectados por la grave sequía atravesada a principios de año, y para aquellos clientes que pertenecieran a sectores impactados por las medidas económicas del nuevo gobierno. Además, se han adaptado diversas normativas internas, incluyendo el Manual de Políticas Internas de Créditos, para describir de manera ordenada y metodológica las acciones diarias vinculadas a la calificación y administración de universos de clientes integrantes.

También se han desarrollado nuevos modelos predictivos para optimizar la calificación crediticia de los clientes y ajustar los indicadores de mora según el apetito de riesgo definido. Además, se avanzó en la segunda etapa del nuevo sistema de calificación crediticia de clientes en cartera comercial, lo que permite mantener todo el legajo de crédito de los clientes en una misma plataforma y determinar el margen de calificación disponible en línea, con apertura por producto y tipo de riesgo.

En 2023, se categorizaron en términos ambientales y sociales más de 2.500 propuestas de crédito por \$3.140.185 millones de los sectores agrícola, automotriz, financiero y petróleo y gas. Todas las propuestas cumplieron con los requisitos solicitados. Además, se generó una hoja de ruta en materia social, ambiental y de gobernanza, haciendo foco en políticas y estrategias vinculadas al cambio climático.

Recupero de créditos

Banco Patagonia potenció la eficiencia del ciclo de atraso del segmento Personas para **reducir y mitigar el impacto en mora de los clientes**. En el segmento Empresas, se realizó asesoramiento preventivo junto a los sectores comerciales y crediticios, y en Garantías, se profundizó en la

implementación de un sistema de calificación crediticia de clientes de cartera comercial para elevar el porcentaje de quienes operan en el sistema y brindar agilidad y mayor seguridad al tiempo del otorgamiento de las facilidades crediticias.

Como en años anteriores, el Banco siguió capacitando al personal del sector, principalmente a quienes se desarrollan en la Red de Sucursales. Asimismo, continuó con las presentaciones de los principales sectores económicos en los que el Banco tiene exposición crediticia, con la situación actual y perspectivas para cada uno, a fin de ofrecer una opinión fundamentada que sirva de utilidad para las decisiones crediticias.

Desafíos para 2024

- Desarrollar una política corporativa y transversal a todo Banco Patagonia que considere los riesgos inherentes al cambio climático, su adaptación y mitigación.
- Incorporar e implementar nuevos modelos crediticios a la herramienta de calificación para el segmento de Grandes empresas y Corporate.
- Continuar avanzando en la implementación de iniciativas para ampliar la utilización del nuevo sistema de calificación crediticia de clientes en cartera comercial.

9.7 Finanzas y Sector Público

Mercado de Capitales

Durante 2023, el Banco fue uno de los principales colocadores de fideicomisos y obligaciones negociables en el mercado local.

En el mercado de obligaciones negociables participó en 68 emisiones con 32 emisores siendo uno de los principales colocadores de ONs del mercado.

Adicionalmente, continuó sumando emisores en la colocación de obligaciones negociables por más de USD 355 millones. Y siguió como colocador en emisiones alineadas a los Principios de los Bonos Verdes.

Con respecto a los negocios fiduciarios, se renovaron y crearon nuevos acuerdos que permitieron emitir más de 12 fideicomisos financieros por más de \$97.000 millones.

A diciembre 2023, el Banco mantuvo el primer puesto como colocador de fideicomisos financieros en el mercado local y se posicionó como uno de los principales jugadores del mercado de capitales. Se continuó organizando y colocando en el mercado de capitales acompañando a Provincias y Municipios de distintos puntos del país.

En el ámbito internacional, se conservó el acuerdo con UBS BB Investment Bank. Esto permite que los clientes en Argentina accedan a servicios de primera línea de banca de inversión y mercados de capitales internacionales, respetando los marcos regulatorios vigentes.

El Banco consolidó su posición como uno de los principales colocadores de títulos del mercado de capitales local.

Clientes Institucionales y Productos Estructurados

Banco Patagonia trabaja con compañías de seguros, como parte de su estrategia para mantener su liderazgo en el mercado. En 2023, incorporó la **gestión de relacionamiento con sus brokers y productores**, para ofrecerles servicios a medida. Además, mantiene relaciones comerciales y crediticias con las principales sociedades de garantías recíprocas y fondos de garantías provinciales autorizados por el BCRA. El Banco se encuentra entre las entidades líderes por montos avalados de garantías. Asimismo, ha concluido su primer año como socio protector en Garantizar SGR, lo que permite continuar incrementando su participación en dicho mercado desde distintos roles.

La posición líder del Banco se mantiene en la custodia de títulos de valores a las compañías de seguros, la colocación de préstamos al sector financiero, estando dentro de los primeros cinco bancos, y la asistencia financiera a entidades de marca automotriz.

Como AlyC y AN Integral N° 66, Banco Patagonia continúa en la búsqueda de la implementación de desarrollos tecnológicos para la operatoria vinculada al Mercado de Capitales.

Durante el año 2023, el Banco continuó el camino para incorporar en la comercialización de los FCI Lombard, a los Agentes de colocación y distribución Integral de los Fondos Comunes de Inversión (ACDI'S). Este nuevo negocio bilateral, entre los Órganos del Fondo (Sociedad Gerente y la Sociedad Depositaria) y el ACDI, le permite a Banco Patagonia suscribir y rescatar cuotas partes de los FCI por cuenta y orden de los clientes de dichos Agentes, mejorando los patrimonios de sus fondos y la rentabilidad.

Por otro lado, el grupo continuó trabajando en el crecimiento de la PATAGONIA VALORES SA - AlyC y AN Integral N° 50 y ACDI N° 172, quien se desempeña como agente BYMA (Bolsa y Mercados Argentinos) y miembro en MAV (Mercado Argentino de Valores). Este año, se continuaron perfeccionando los procesos para poder brindarle al cliente del Grupo Patagonia el mejor servicio en la operatoria de Mercado de Capitales. Se incorporaron nuevos canales de contacto con clientes para lograr una mejor experiencia de usuario.

Negocios con Sector Público

Banco Patagonia volvió a liderar el ranking de Banco Privado como agente financiero de universidades nacionales.

Como **agente financiero de la Provincia de Río Negro**, continuó con su esquema de cercanía y presencia en cada municipalidad de la Provincia, promoviendo el desarrollo de económico y social de los rionegrinos. Tal es así que recorrimos la región cordillera, línea sur, valle medio, alto vale y la región atlántica, visitando más de 32 localidades, logrando fortalecer nuestro relacionamiento y relevando oportunidades de mejoras en cada ciudad.

Además, Banco Patagonia participó en distintas fiestas regionales, acompañando las tradiciones de cada localidad, fortaleciendo su imagen en el interior de la Provincia.

Banco Patagonia mantuvo su liderazgo como agente financiero de las universidades nacionales, adjudicándose como ganadores en licitaciones tanto de gestión pública como de gestión privada. Además, desarrolló actividades académicas y deportivas en los campus universitarios para acercar su oferta a los alumnos.

Asimismo, gracias a su *expertise* en el mercado de capitales incorporó nuevos clientes.

Desafíos para 2024

- Seguir posicionando al Banco como uno de los principales colocadores de fideicomisos financieros y obligaciones negociables del mercado de capitales local.
- Mantener el liderazgo como agente financiero de universidades nacionales, y continuar creciendo en el segmento de universidades privadas.
- Acompañar a la Provincia de Río Negro en el camino a la transformación digital y continuar trabajando con los Municipios en la concientización, prevención y educación en ciberseguridad.

9.8 Tecnología y Negocios digitales

Entregamos nuevas funcionalidades, soluciones y productos, alineados con el Plan de Transformación Digital, para usuarios y prospectos de todos los segmentos en las herramientas y/o canales digitales.

6 pilares de la Estrategia de Transformación Digital	
Plataforma digital	Transición de la arquitectura actual sobre la que están construidas las principales aplicaciones del Banco a una nueva. Capacitación de los equipos, modelo operativo, y metodología de trabajo.
Experiencia y negocios	Desarrollo de sistemas vinculados a iniciativas con impacto en la experiencia de los clientes y desarrollo de los negocios del Banco.
Antifraude	Desarrollo de sistemas vinculados a iniciativas con potencial de evitar fraudes.
Infraestructura y disponibilidad	Ejecución del <i>roadmap</i> de iniciativas y proyectos que mejoren la resiliencia y disponibilidad de la infraestructura tecnológica y sistemas del Banco, y permitan la continuidad eficiente del trabajo y altos índices de disponibilidad.
Personas	Ejecución de acciones que resulten en la atracción y retención de talentos, y gestión del conocimiento y clima organizacional.
Gobierno	Modelo de gestión del área para lograr la administración eficiente de los recursos en un entorno de riesgo bajo y controlado.

Con miras a liderar la banca digital en 2025, Banco Patagonia profundizó su Estrategia de Transformación Digital. Los resultados superaron el 85 % de los desafiantes objetivos y resultados clave de 2023, entre los que se destacaron la disponibilidad de canales, el porcentaje de entrega de iniciativas comprometidas, y el aumento en las encuestas de clima interno.

También continuó impulsando la expansión y evolución de las metodologías ágiles, trabajando con equipos multidisciplinarios para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer el uso de soluciones digitales. Se conformó un Centro de Excelencia con el propósito de promover las mejores prácticas en agilidad y diseño y se logró accesibilidad en la mayoría de los productos y servicios digitales, mejorando el NPS y la participación de mercado.

Banco Patagonia fue el primer Banco del sistema financiero local en lanzar el producto BNPL (*Buy Now Pay Later*), que llamó Patagonia Cuotas, que no exige la existencia de saldo en la cuenta para poder acceder a las cuotas.

Se consolidó la estrategia de convertir la app en la billetera digital de los clientes.

Los principales lanzamientos e implementaciones vinculados a la Estrategia de Transformación Digital fueron los siguientes:

- **Billetera Digital:** se consolidó la estrategia de convertir la app en la nueva billetera digital de los clientes. Para lograrlo, se sumaron nuevos y mejores atributos, una campaña digital enfocada en la educación y ofertas de servicios, y nuevos *features*.
- **Openbanking:** se incorporó nueva funcionalidad a la App Patagonia Móvil, posibilitando que un cliente vincule sus cuentas de otras entidades del sistema financiero argentino y el ingreso de dinero a su caja de ahorro con recursos originados de esas cuentas.

- **Onboarding Digital:** se lanzó la herramienta de *onboarding* para el segmento Joven, identificando e implementando más de 40 mejoras UX/UI para facilitar el recorrido del prospecto. Además, se integraron e incorporaron nuevas soluciones para reforzar la seguridad.

- **Canal de atención digital (ChatBot):** se sumó WhatsApp como nuevo canal de acceso al bot en los 6 canales de atención digitales del Banco y se incorporó PADI al flujo de *onboarding* digital para facilitar el acceso de los clientes.

- **Gamificación:** se desarrollaron las primeras soluciones de gamificación dirigidas a un nuevo segmento de clientes, con gran impacto.

Agilidad en los procesos

En 2023, se implementaron diversas iniciativas para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Se creó el nuevo sector Middle Office, y se actualizaron los diseños de kits de todos los paquetes de productos, unificando y simplificando el diseño. También se implementó la calificación de acciones comerciales para prospectos y se automatizaron numerosos procesos, como la carga y autorización en Bantotal de las operaciones de transferencia MEP que se reciben y correspondan a los segmentos Corporate, Finanzas y Sector Público; y la gestión de la información del Comité de Irregulares; entre otros.

También se introdujo la lectura mediante código de barras para eficientizar la carga en Guarda de Documentación y Digitalización, y se realizó una reingeniería del proceso de las tarjetas –sin pin físico y con validación *online* de domicilio— y del proceso de alta de persona, cliente, cuenta y canal para segmentos mayoristas; y se implementó el envío de avisos a las sucursales para prevenir potenciales operaciones vinculadas con el lavado de activos.

Robotización de procesos

El Banco desarrolló más de 80 nuevas automatizaciones y modificaciones a procesos existentes. Además, se adecuaron otras por migraciones de aplicativos. Los procesos desarrollados en 2023 devolvieron al negocio 10.884 horas/mes. En los procesos de RPA se recuperaron \$804 millones en total.

Canales digitales

En 2023, Banco Patagonia intensificó su estrategia de transformación digital para mejorar la experiencia del cliente en los canales digitales y electrónicos, incorporando nuevas funcionalidades y simplicidad. Se implementaron más de 300 iniciativas de negocio, de eficiencia y mandatorias, con destaque para acciones para maximizar la disponibilidad de los canales digitales y ofrecer mejor experiencia a los usuarios digitales.

Además, se fortaleció la capacidad de resiliencia de los canales digitales realizando ejercicios de recuperación ante desastres de manera remota y se renovó el parque de ATM de su red. Tanto para Personas como para Empresas, ofrece aplicaciones de Internet y *mobile banking*: **Patagonia Móvil** y **Patagonia E-bank**, que tienen más de 750.000 usuarios digitales. Durante 2023, se implementaron nuevas transacciones para facilitar las operaciones con tarjetas de débito y crédito, préstamos y edición de datos personales. Las transferencias de dinero y pagos de servicios fueron las transacciones más utilizadas por los clientes.

- + 64 % de clientes del Banco transaccionando a través de los canales digitales.
- + 95 % de las transacciones monetarias en canales electrónicos/digitales.
- + 50 millones de transferencias y pagos de servicios a través de Internet y banca móvil.
- ATM instalados: 567
- TAS instaladas: 390

Desafíos para 2024

- En Open Banking, ampliar el alcance de los primeros casos de uso vinculados con productos transaccionales iniciados en 2023.
- Continuar sumando valor a la billetera digital con nuevas *features* en la app y brindar al usuario todas las opciones y modalidades de pago disponibles (QR, NFC, Online, BNPL).
- Implementar un programa continuo de gamificación para generar mayor *engagement* con los usuarios.

- Ampliar el alcance de las soluciones digitales de captación y atención a nuevos segmentos.
- NLP para procesamiento automático de documentos.
- Mejorar la experiencia de uso de los canales de los usuarios internos, con foco en los trámites y gestiones diarias, y la del cliente en los canales digitales, especialmente en el canal móvil.
- Profundizar el uso de los canales digitales para las transacciones de los clientes.
- Potenciar los canales digitales como canales de venta y crossselling.

Centro de Contacto con Clientes

El Banco tiene como objetivo brindar una atención de calidad a los clientes, por lo que actualiza permanentemente los canales de contacto con tecnología de avanzada y capacita a su personal para brindar un asesoramiento adecuado. En este sentido, implementó iniciativas que elevaron el nivel de satisfacción de los clientes, de acuerdo con los resultados del NPS (Net Promoter Score).

En 2023, se siguió trabajando en la transformación del Centro de Contacto con Clientes en un Centro de Experiencias Digitales, y se agregaron más funcionalidades al chatBot PADI, lo que trajo un incremento del 26 % en las interacciones por el canal de chat.

Desafíos para 2024

- Seguir trabajando en la digitalización de los canales de atención, con énfasis en la agilidad de procesos para generar mayor valor para los clientes.
- Ampliar la contribución comercial desde todos los canales de atención, ofreciendo productos y servicios que se adapten a las necesidades de los clientes, y aprovechar cada contacto para su fidelización.
- Revisar procesos operacionales con énfasis en eficiencia para disminuir el tiempo de espera en el atendimento al cliente, aumentando su satisfacción en los servicios brindados.

Números destacados del Centro de Contacto con Clientes

- 5.180.325 llamadas totales por Autogestión (IVR)
- 543.564 llamadas atendidas por operador del segmento Personas
- 229.080 interacciones de chat derivadas por PADI a asesor digital
- 115.655 correos electrónicos

Comunicación digital con clientes

Como novedad, y con el objetivo de llegar a nuevas audiencias, en particular al público joven, este año el Banco incorporó nuevos medios del ecosistema digital:

- **Connected TV:** publicidad a través de smart tv en plataformas. Este formato ayuda a llegar a audiencias específicas donde ya están consumiendo contenido ad hoc, generando buenos resultados de *performance*.
- **Canales de Streaming:** con el fin de amplificar la comunicación sobre los shows de Taylor Swift e incentivando la captación de nuevos clientes del segmento joven, se comenzó a pautar en los canales más importantes de streaming del país.
- **Influencers:** incorporación de una estrategia para dar con el target joven, entendiendo que permiten generar credibilidad ante los consumidores. Se seleccionaron los perfiles más afines al contenido del Banco, a partir de un research.
- **Trivia:** se sumó a la estrategia de comunicación digital el formato Trivia, en donde el usuario juega, se entretiene, se educa y en paralelo, se lo impacta con los anuncios del Banco, generando recordación de marca.
- **Tik Tok:** incorporación de este canal con contenido nativo, como parte de la estrategia digital, para alcanzar al target joven con formatos dinámicos.

Presencia en redes sociales

Red Social	Descripción	Cantidad de seguidores	
		2023	2022

Facebook	Plataforma más usada por los clientes del Banco. Permite un intercambio bidireccional y se difunden campañas, shows, beneficios y tutoriales.	197.000	190.514
Twitter	Canal ágil que tiene un contenido fugaz que ofrece constantes oportunidades de intervenir en temas de actualidad. Esta plataforma se emplea principalmente para atender consultas hechas directamente al perfil del Banco.	23.627	20.173
LinkedIn	Red social enfocada en relaciones laborales y profesionales. Su finalidad es promover la imagen del Banco como un lugar de trabajo que cumple con las expectativas de sus empleados presentes y potenciales. Actualmente se comparten contenidos institucionales y comerciales.	199.917	168.632
YouTube	Como principal plataforma de contenidos audiovisuales, aloja los materiales generados en ese formato de forma unidireccional. Los principales temas que se transmiten son tutoriales y comerciales del Banco.	7.580	7.160
Instagram	Principal plataforma donde se divulgan los contenidos de shows y entretenimiento y beneficios. Funciona como un canal bidireccional que deriva las conversaciones a mensajes privados para solución de reclamos.	71.166	50.407

Principales campañas digitales de branding y de *performance*:

El Banco lanzó diversas campañas en 2023 para comunicar sus beneficios, productos y servicios, y acercarse a la gente. Las principales fueron las siguientes:

- **KV Intersecciones:** ya se estaba trabajando en posicionar al Banco como nexo que une a cada persona con su deseo de lograr aquello que quiere. Con esta campaña, se buscó dar un paso más, evolucionando hacia el equilibrio perfecto donde el Banco es un aliado y un complemento, poniéndose al mismo nivel de cada persona para brindarle todo eso que necesita para llegar a lo que quiere. Se le dio al propósito un marco visual y a partir de esto surgió el Key Visual llamado "Intersecciones", logrando transmitir los valores del Banco a través del nivel gráfico.
- **Conciencia:** alineada con el objetivo de "Acompañar el desarrollo de las personas", se basó en cuatro productos fundamentales con sus respectivos spots: "Cuotas sin interés en Club Patagonia", "Nueva solución de cobro Wapa", "Préstamos personales pagando primera cuota a 60 días" y "Sorteo de entradas para Taylor Swift". La campaña se difundió masivamente a nivel federal por diversos medios, tanto tradicionales como digitales.
- **Amplificación Sorteo Taylor Swift:** Con el objetivo de amplificar la comunicación de los sorteos de entradas de Taylor Swift, se incorporó presencia en los principales programas de streaming, contenido con *influencers* afines al target y pauta geolocalizada en eventos presenciales organizados por fans, lo que permitió llegar al público objetivo.

Todas las acciones de comunicación realizadas permitieron lograr más de 5.700 altas de nuevos clientes a través del onboarding digital, registrando picos históricos en la tasa de conversión, en la previa, durante y luego de la preventa de entradas para los shows de Taylor Swift.

- **13 consignas:** Una vez finalizado el sorteo de entradas de Taylor para los clientes, se diseñó una acción que permitiera incorporar a prospectos del target joven, reforzando el posicionamiento del Banco. Para ello, se lanzó la campaña “13 consignas”. Tomando como punto de partida el número preferido de la cantante, el 13, y basándose en el *User Generated Content*, 13 días antes del show el Banco lanzó una campaña digital que contemplaba una consigna diaria para todo el país y que permitía a los ganadores acceder a entradas para el show. La campaña estuvo prendida en medios digitales: facebook, instagram, twitter. Adicionalmente, se hicieron menciones en programas de streaming como Luzu y Olga. Los usuarios se apropiaron de la comunicación, generando memes y conversación al punto de lograr que, dos veces desde el comienzo de la acción, #PatagoniaTieneEntradas sea *trending topic* en Twitter.
- **Google Pay:** se comunicó el lanzamiento de la funcionalidad de pago “Google Pay” para los clientes, con tarjetas de crédito y débito Visa, de manera orgánica en los canales del Banco y con pauta digital en canales externos.
- **Patagonia On:** fiel al propósito de acompañar el desarrollo de las personas, Banco Patagonia decidió dar un paso más y entender lo que necesitaban los más jóvenes para trabajar desde la comunicación el lanzamiento de un nuevo segmento llamado "Patagonia On". Se desarrolló la nueva visual del producto, donde los colores y pinceladas son los protagonistas. También se confeccionaron las nuevas tarjetas con un innovador diseño vertical. Finalmente, se definió una estrategia de comunicación centrada en medios y formatos digitales en esta primera etapa. La campaña se lanzó en diciembre de 2023, dirigida al segmento a través de comunicaciones en META, Youtube y Google Search.

El *sponsorio* de espectáculos artísticos nos permitió aumentar la valoración del Banco, crear nuevos mensajes alrededor de la marca y crecer en la generación de nuevos clientes.

Eventos y *sponsorios*

En 2023, el Banco continuó posicionándose como referente en el mundo de la música. De esta manera, realizó importantes acciones para fidelizar a sus clientes y posicionar la marca. Las principales fueron las siguientes:

- **Música:** *sponsorio* de destacados artistas nacionales e internacionales ofreciendo beneficios exclusivos a sus clientes, como entradas, *meet & greet*, *backstage tours* y experiencias VIP. Entre los artistas patrocinados se encuentran “Conociendo Rusia Solo”, “NTVG (No te va gustar)”, “Paramore”, el musical “Matilda” y el gran hito del año: Taylor Swift, con su gira “The Eras Tour”. Este fue un exitoso proyecto integral que incluyó activaciones de marca en el Estadio River Plate y acciones virales en cines, redes sociales y otros. En sus conciertos, 250.000 personas pudieron disfrutar y vibrar con “The Eras Tour”, un hito en la historia de la música internacional en nuestro país.
- **Eventos presenciales y virtuales:** realización de encuentros presenciales de relacionamiento con clientes, que se sumaron a los virtuales llevados a cabo desde la pandemia, incluyendo experiencias exclusivas con referentes gastronómicos, degustación de vinos de alta gama, etc.
- **Temporada Patagonia:** durante la temporada de verano, el Banco nuevamente estuvo presente en Las Grutas, Río Negro y Mar del Plata con actividades pensadas para disfrutar las vacaciones. Y en invierno, se llevó la experiencia exclusiva para clientes en la nieve a otro nivel: se rediseñó el “Refugio Patagonia, un espacio Singular” en el Cerro Catedral, en Bariloche, con servicios y atención exclusiva para clientes y visitantes de Banco do Brasil. Hubo más de 2.000 visitantes que disfrutaron la ExperienciaBP.
- **Expoagro 2023.** con excelentes resultados y nuevos negocios.
- **Encuentros exclusivos** con referentes de economía/política y clientes.

- **“Ciclo de charlas económico-financieras”** en forma virtual a través una plataforma exclusiva.
- **Fiestas regionales y aniversarios de la provincia de Río Negro.**
- **Actividades deportivas y culturales:** sponsoreo de eventos, actividades deportivas y culturales.

Desafíos para 2024

- Posicionar la marca “Acompañar el desarrollo de las personas” en el público joven para dar a conocer la propuesta del segmento Patagonia On.
- Continuar consolidando la estrategia BTL mediante auspicio de los mejores shows y artistas, para fortalecer el crecimiento sostenido del atributo “Auspicia los mejores eventos” de la marca.

9.9 Experiencia del cliente

Banco Patagonia incorporó la medición y encuestas a clientes empresas con el fin de medir y mejorar aspectos relacionados a la experiencia del cliente y el desarrollo del negocio en dicho segmento.

A efectos de honrar su Visión de ser un Banco reconocido por la experiencia de servicio a sus clientes, Banco Patagonia realiza mediciones de la experiencia de este público a través de reconocidas consultoras de mercado como así también mediciones internas.

Estos estudios le permiten contar con la percepción de los clientes con relación a su experiencia integral con Banco Patagonia y en la interacción con los siguientes canales: sucursales, E-bank, Patagonia Móvil, Centro de Contacto con Clientes, Canal de Relacionamento Digital (Padi) y el nuevo *Marketplace*, Club Patagonia.

La información obtenida es compartida con las áreas de negocio y los canales a efectos de que los distintos equipos puedan trabajar en la mejora continua, de modo tal de asegurar cada día una mejora que lleve al Banco a ser una entidad reconocida por su experiencia de servicio.

Durante 2023, se continuó trabajando en acercar la voz del cliente a los distintos canales y áreas involucradas en la experiencia con cada punto de contacto.

En pos de seguir trabajando por la excelencia, durante 2024 el Banco continuará generando los estudios e investigaciones que permitan mantenerlo actualizado en cuanto a las expectativas de los clientes.

Desafíos para 2024

- Potenciar el uso y la aplicación de la herramienta tecnológica de medición de Experiencia del Cliente, tanto en canales como en las principales interacciones del cliente en los distintos segmentos, con el fin de implementar mejoras y continuar incrementando el indicador de NPS.

9.10 Beneficios: Club Patagonia

En 2023, el Banco cumplió el desafío propuesto de desarrollar e implementar una nueva propuesta de valor pensada para el segmento joven.

+220.000 clientes suscriptos al programa Club Patagonia
3.000 comercios adheridos al programa de beneficios

A lo largo de 2023, el Banco se enfocó en el desarrollo de nuevas alianzas, que le permitieron sumar nuevos beneficios y promociones que acompañaron a los clientes en todas sus necesidades de consumo.

En ese sentido, se desarrollaron nuevos beneficios orientados al segmento joven, donde la estrategia se orientó en contar con una propuesta de beneficios diferencial e innovadora, que le permita al Banco incorporar nuevos clientes y fidelizarlos en el mediano y largo plazo.

Se continuó potenciando y desarrollando el programa Club Patagonia, el *marketplace* donde los clientes pueden canjear sus puntos y utilizar sus tarjetas de crédito y débito para acceder a una amplia oferta de productos, millas y ahorros.

En esta línea, se incorporaron 10 nuevas alianzas comerciales, que potenciaron la disponibilidad de nuevos productos y ofertas realmente diferenciadoras. Esto le permitió a la Entidad fortalecer la lealtad y fidelización de sus clientes, ofreciendo la mejora experiencia de usuario.

En 2023, más de 220.000 clientes estuvieron suscriptos al programa con un gran volumen de transacciones.

Banco Patagonia continuó desarrollando y fomentando la utilización de beneficios en sus canales digitales Patagonia Móvil y la billetera de Modo, con el pago a través de código QR .

Asimismo, continuó con su esquema de eventos de relacionamiento con diversos shows y conciertos de artistas reconocidos como Taylor Swift y Conociendo Rusia, para consolidar la relación emocional con sus clientes y brindarles experiencias memorables.

Beneficios en tarjetas de crédito y débito

El Banco ofrece descuentos con todas sus tarjetas de crédito y débito en los principales rubros, como por ejemplo en supermercados, combustibles y restaurantes. Durante 2023, se desarrolló una propuesta de beneficios orientados a los espectáculos musicales con el objetivo de fortalecer la propuesta de valor mediante el otorgamiento de propuestas diferenciales y únicas. Esto le permitió a Banco Patagonia incorporar nuevos clientes del segmento joven y posicionarse positivamente dentro del segmento.

9.11 Gestión de reclamos

En el último año, Banco Patagonia mejoró la gestión de los reclamos de los clientes mediante su sistema propio de registro, solución y seguimiento; además se habilitó un nuevo medio de consulta de reclamos a través del BOT, y mejoras en el proceso de análisis y resolución de los reclamos de fraude electrónico.

Cantidad de consultas por canal	2023	2022
Atención telefónica	54.032	49.361
Atención de quejas y reclamos	5.715	7.253
Red de sucursales	55.662	52.415
Procesadoras de medios de pago	11.194	7.545
Total	126.603	116.574

9.12 La Red

Banco Patagonia trabaja constantemente para potenciar la eficiencia de sus sucursales. Es por eso, que continúa adaptando el negocio a los nuevos hábitos de consumo de los clientes, los cuales han aumentado su uso de canales digitales.

La red en números

- 176 sucursales.
- 20 centros de Atención.
- 562 cajeros Automáticos (ATM), 517 en sucursales y centros de atención y 45 en Neutrales.

- 388 terminales de Autoservicio (TAS) instaladas en sucursales.
- 1.638 colaboradores.
- 4.146 m2 intervenidos por obras.

Brindamos asistencia a la Red, impulsando proyectos tendientes a tener una red de sucursales moderna, con objetivos claros donde el componente humano sea de suma importancia para poder transmitir a nuestros clientes una excelente calidad de atención.

9.13 Accesibilidad

402 cajeros automáticos adaptados para el uso de personas con discapacidad visual

Banco Patagonia trabaja cada año en mejoras que facilitan la accesibilidad a las personas con discapacidad. Este año, se instalaron 10 cajeros automáticos adaptados para el uso de personas con discapacidad visual, se incorporó el servicio de interpretación de Lengua de Señas Argentina para aquellas personas de la comunidad sorda que se comuniquen por esa vía, y se mejoró la accesibilidad de los canales Patagonia E-bank y Patagonia Móvil para facilitar la navegación a personas con discapacidad visual. Además, se desarrollaron distintas actividades de capacitación sobre accesibilidad para todo el Banco.

Accesibilidad	2023	2022
Cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes	402	390
Baños especiales	104*	109
Sucursales acondicionadas con rampas	175*	183

*Durante 2023 se cerraron 8 sucursales, quedando actualmente un total de 176 sucursales. Debido a esto es que bajaron las cantidades de Baños especiales y sucursales accesibles (a nivel, con rampa o medio mecánico).

9.14 Seguridad física

El Banco implementó varias acciones en 2023 para garantizar la salud y seguridad de todas las personas que asisten a sus instalaciones, con los siguientes resultados:

- Se realizaron simulacros de evacuación en el 75 % de las sucursales de forma presencial y/o remota, para verificar el cumplimiento del Plan de Evacuación y la capacidad de respuesta ante emergencias.
- Se llevaron a cabo 3 campañas de comunicación para informar y concientizar sobre temas vinculados a la seguridad física y seguridad e higiene (#CampañaDeSeguridad2023, #SEGURIDADEHIGIENE y #SEGUTIPS).
- Se hicieron mejoras en las instalaciones, como el inicio del proceso de instalación de TAG para vehículos que acceden a cocheras del edificio Avenida de Mayo y optimización los tiempos de ingreso, instalación del sistema SPIDER de cierre remoto de lobbies en 36 sucursales de AMBA y Mar del Plata, y compra de cajas tesoros móviles y módulos de cajas de seguridad para las 11 ampliaciones realizadas este año.
- Se realizaron diversos trabajos de video, seguridad privada, alarmas y cerrajería, entre otros, para mejorar la seguridad y el monitoreo de las sucursales y los clientes. Algunos datos destacados son:
 - 100 % de sucursales con monitoreo remoto.
 - 100 % de planes de evacuación actualizados y aprobados.
 - 100 % de inspecciones BCRA aprobadas.
 - 70.125 km recorridos por móviles de seguridad.
- El Banco realizó evaluaciones en materia de salud y seguridad en sucursales sobre el Plan de Evacuación (100 %), iluminación (15 %), ergonomía (100 %) y puesta a la tierra (100 %).

Además, brindó capacitaciones, cursos *e-learning* y material que contribuye a afrontar las inspecciones de los distintos entes de control del país. Las capacitaciones son normativas para el 100 % de los colaboradores. Por otra parte, se capacitó al 100 % de los guardias de empresas de seguridad que trabajan para el Banco en seguridad y vigilancia, temas legales, derechos humanos y primeros auxilios.

9.15 Seguridad en el manejo de datos

Entre las iniciativas de 2023 para prevenir, responder y mitigar las amenazas del ecosistema financiero, y para gestionar la seguridad de la información y la ciberseguridad, Banco Patagonia mejoró la madurez de controles perimetrales y extraperimetrales, para lo cual renovó el *assessment* de ciberseguridad, que demostró un incremento considerable en la postura de seguridad.

Además, llevó a cabo campañas de difusión interna enfocadas en los sitios fraudulentos, el phishing, el uso de contraseñas seguras, el cuidado de los dispositivos móviles y otros temas relevantes para la prevención y la mitigación de los riesgos de los clientes. También mantuvo actualizados sus documentos y normas de Seguridad Informática y Protección de Activos, incorporando nuevos dominios, procesos y controles.

Finalmente, pudo cumplir con los objetivos estratégicos del año, garantizando a los clientes la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas y transacciones para una experiencia más segura, implementando herramientas de ciber-resiliencia y ciberseguridad, e incorporando nuevas tecnologías de monitoreo en eventos de seguridad.

Certificaciones de calidad

- Recertificación ISO/IEC 27001: acredita el cumplimiento de los estándares internacionales de seguridad de la información. La recertificación fue otorgada por la compañía internacional TÜV Rheinland, luego de una revisión integral del sistema de gestión de seguridad de la información del Banco
- ISO 9001 – SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC): se realizó la renovación anual esta certificación que acredita el cumplimiento de los estándares internacionales de calidad. Abarcó el seguimiento y recertificación de Plan Sueldos, Cash Management Pagos, Custodia de Títulos y Comercio Exterior.
- Extensión del alcance de la certificación ISO 27001: se extendió el alcance de la certificación a todos los servicios digitales provistos por el Banco para usuarios de servicios financieros. Esto implica que todas estas plataformas cuentan con los controles necesarios para la adecuada prestación de servicios de confidencialidad e integridad a clientes internos y externos.

Desafíos para 2024

- Automatizar procesos internos.
- Optimizar herramientas de seguridad interna y perimetral.
- Implementar nuevas herramientas de orquestación.
- Formalizar y adecuar funciones para dar soporte a las nuevas tecnologías.
- Promover la concientización mediante medios digitales y tradicionales.

10. CAPITAL HUMANO

Banco Patagonia se preocupa por crear un buen clima laboral, basado en el diálogo, el encuentro y el apoyo entre los equipos. Para fortalecer la comunicación interna, implementa acciones de mejora continua y desarrolla proyectos de capacitación y formación que se ajustan a las demandas del contexto. De esta manera, los colaboradores pueden consolidar su sentido de pertenencia.

10.1. Perfil de los colaboradores

COLABORADORES EN CIFRAS	2023	2022
Cantidad de colaboradores	2.909	2.958
Por género:		
Mujeres	1.446	1.468
Hombres	1.463	1.490
Por categoría:		
Superintendentes	6	6
Alta Gerencia	64	65
Mandos Medios	269	274
Colaboradores	2.570	2.613
Por edad:		
Hasta 30 años	204	296
De 30 a 50 años	2.025	2.029
Más de 50 años	680	633
Por región:		
Áreas centrales	1.178	1.139
Sucursales CABA y Bs. As.	747	810
Sucursales del Interior	984	1.009
Por tipo de contrato:		
Plazo fijo	0	8
Efectivos	2.909	2.950
Antigüedad promedio (en años):		
Superintendentes	16	16
Alta Gerencia	19	19
Mandos Medios	19	18
Colaboradores	15	14
Edad promedio:		

Superintendentes	52	51
Alta Gerencia	50	50
Mandos Medios	49	48
Colaboradores	43	42
Índice de rotación:		
Índice de rotación total	1,00 %	0,96 %
Índice de rotación no deseada	0,57 %	0,67 %
Otros indicadores:		
Personal alcanzado por los acuerdos paritarios	97,86 %	97,37 %

COLABORADORES EN CIFRAS POR GÉNERO Y POR TIPO DE CONTRATO POR GÉNERO	2023		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Por tipo de contrato				
Contrato laboral permanente	1.446	1.463	1.464	1.486
Contrato laboral temporal	0	0	4	4
Por categoría				
Superintendentes	2	4	1	5
Alta Gerencia	15	49	15	50
Mandos Medios	93	176	94	180
Colaboradores	1.336	1.234	1.358	1.255
Por región				
Áreas centrales	570	608	547	592
Sucursales CABA y Bs. As.	442	305	484	326
Sucursales del Interior	434	550	437	572
Por tipo de contrato laboral				
Jornada completa	1.446	1.463	1.468	1.490
Media jornada	0	0	0	0

COLABORADORES EN CIFRAS	2023		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Colaboradores permanentes por género y región				
Áreas centrales	570	608	543	588
Sucursales CABA y Bs. As.	442	305	484	326

Sucursales del Interior	434	550	437	572
Colaboradores temporales por género y región				
Áreas centrales	0	0	4	4
Sucursales CABA y Bs. As	0	0	0	0
Sucursales del Interior	0	0	0	0
Colaboradores por horas no garantizadas por género y región				
Áreas centrales	0	0	0	0
Sucursales CABA y Bs. As.	0	0	0	0
Sucursales del Interior	0	0	0	0
Colaboradores de jornadas completas por género y región				
Áreas centrales	570	608	547	592
Sucursales CABA y Bs As	442	305	484	326
Sucursales del Interior	434	550	437	572
Colaboradores de media jornadas por género y región				
Áreas centrales	0	0	0	0
Sucursales CABA y Bs As	0	0	0	0
Sucursales del Interior	0	0	0	0

COLABORADORES EN CIFRAS POR CATEGORÍA LABORAL Y EDAD – 2022

	Menores de 30 años	De 31 a 50 años	Mayores de 51 años	Totales por categoría
Superintendencia	0	3	3	6
Alta Gerencia	0	40	25	65
Mandos Medios	3	183	88	274
Colaboradores	293	1.803	517	2.613
Totales por edad	296	2029	633	2.958

COLABORADORES EN CIFRAS POR CATEGORÍA LABORAL Y EDAD – 2023

	Menores de 30 años	De 31 a 50 años	Mayores de 51 años	Totales por categoría
Superintendencia	0	2	4	6
Alta Gerencia	0	39	25	64
Mandos Medios	0	171	98	269

Colaboradores	204	1813	553	2570
Totales por edad	204	2025	680	2909

10.2. Empleos y oportunidades laborales

Desde su área de Desarrollo Humano, Banco Patagonia realiza acciones para atraer, retener y fidelizar el talento. Entre ellas se destacan: la participación en ferias de empleo en universidades de prestigio, la difusión de la marca empleadora en redes sociales como LinkedIn, el proceso de *onboarding* llamado Bienvenida BP, las búsquedas internas que ofrecen #OportunidadesBP para el desarrollo de carrera y el Taller de Marca Personal para quienes postularon a puestos internos.

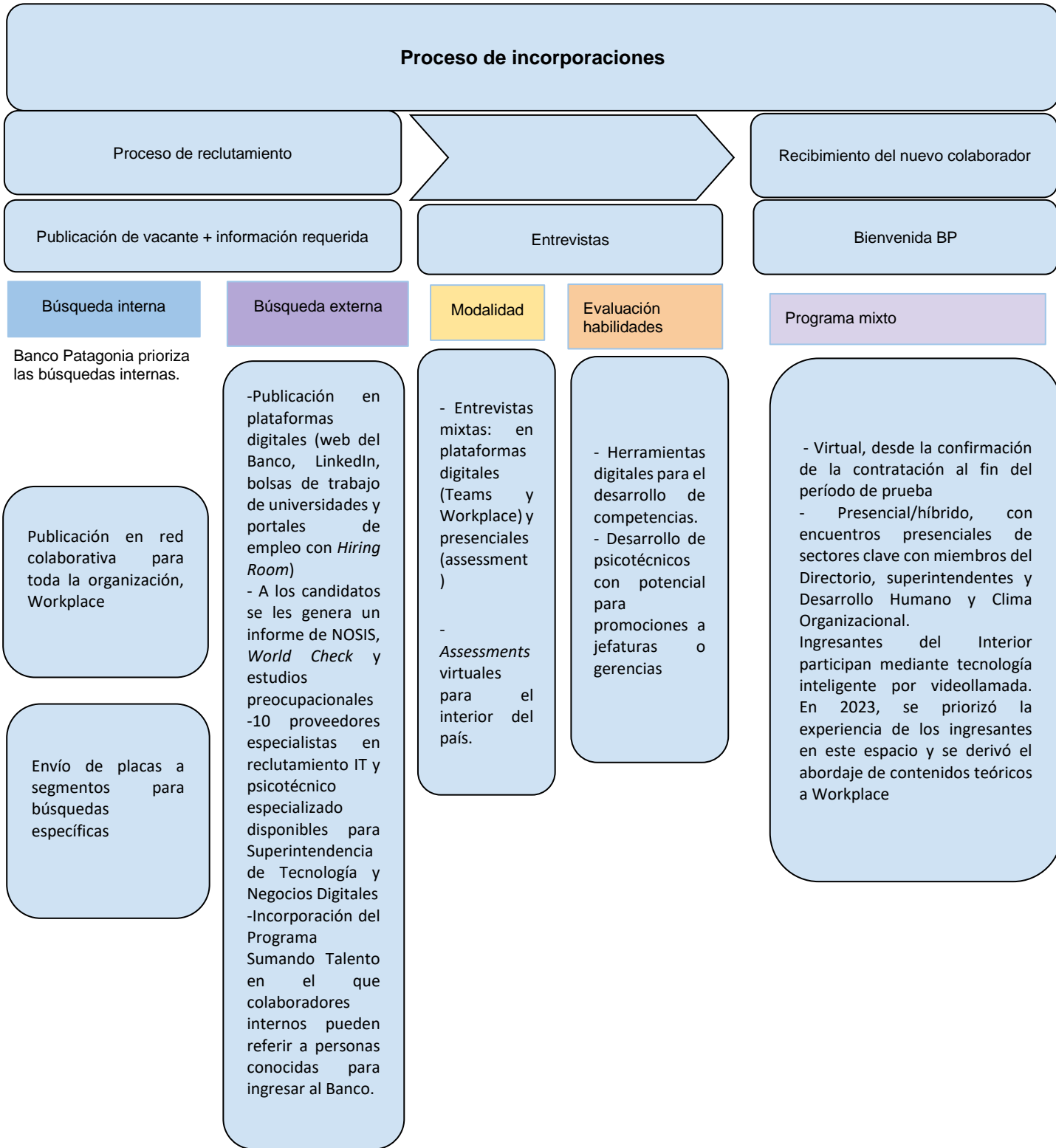
Participación en ferias de empleos en universidades con presencia de marca y atracción de talento específicas
157 incorporaciones
68 promociones

El Banco desarrolló en 2023 un proceso de selección mixto, con etapas virtuales y presenciales. También continuó usando herramientas digitales para evaluar las competencias de los candidatos y ofreció talleres de Marca Personal para prepararlos para las búsquedas internas de #OportunidadesBP. Además, contó con la participación de un *influencer* de HR que motivó a los colaboradores internos, y brindó espacios de *feedback* opcionales para que los colaboradores pudieran mejorar sus habilidades y diseñar su trayectoria profesional dentro de la organización.

Banco Patagonia continuó ofreciendo la posibilidad de contar, de modo opcional, de los espacios de *feedback* para trabajar en el fortalecimiento de sus habilidades y en la construcción de su recorrido de carrera organizacional.

Además, el Banco tiene un kit de bienvenida para quienes se incorporan, con el objetivo de brindarles una experiencia de *onboarding* positiva. La primera etapa de #BienvenidaBP es virtual y va desde la confirmación de la persona como colaborador del Banco hasta el fin del período de prueba de 3 meses. Durante este tiempo, el área de Desarrollo Humano acompaña a los ingresantes mediante un grupo cerrado en la red colaborativa Workplace

Este año, como fuente de atracción de talento, Banco Patagonia incorporó el programa Sumando Talento para que los colaboradores internos puedan referir a personas conocidas para ingresar a diversos puestos del negocio. A través de esta nueva propuesta, el Banco impulsa la fidelización del colaborador interno ya que se los reconoce con puntos en Club Patagonia al referir un nuevo integrante de la organización.



Programas destacados en 2023		
Acompañamiento de colaboradores en el marco del Programa de Reskilling Hackeando tu Perfil	Proceso de reclutamiento y selección de la Escuela de Negocios	#OportunidadesBP
<p>El proyecto de Reskilling tiene como propósito trabajar en el rediseño profesional de los colaboradores del Banco, para reciclar habilidades y conocimientos a fin de adquirir nuevas competencias que les permitan desempeñarse en áreas linkeadas a la tecnología y transformación digital que está transitando Banco Patagonia.</p> <p>Durante 2023, focalizamos en el acompañamiento de la participación en búsquedas internas de dichos colaboradores para lograr la cobertura de vacantes reales.</p> <p>Este año, se lograron cubrir cuatro posiciones.</p>	<p>Durante 2023, se llevó a cabo el proceso de reclutamiento y selección de la Escuela de Negocios dirigida a formar futuros Gerentes de Sucursal y Oficiales de grandes empresas.</p> <p>Para dicho proceso, se consideraron variables tangibles, test digitales más selección por competencias a través de varias instancias de <i>assessment</i> presenciales y posteriores instancias de entrevistas individuales.</p> <p>Como cierre del programa, se contó con la presencia de un proveedor reconocido que trabajó sobre temas de marca personal que implican oratoria, habilidades interpersonales y liderazgo.</p> <p>También, se realizaron instancias de <i>feedback</i> individual para aquellos candidatos que no fueron seleccionados.</p>	<p>Iniciativa que el Banco fomenta para promover el desarrollo de los colaboradores, priorizando la cobertura interna de las vacantes que se vayan generando dentro de la organización.</p> <p>Esta iniciativa se complementa con talleres de Marca Personal que brindan al colaborador interno herramientas y tips para mejorar sus habilidades en instancias de entrevistas tanto individuales como grupales.</p>

Altas y rotación	2023				2022			
	Altas	Bajas	Rotación (1)	Tasa nuevas contrataciones (2)	Altas	Bajas	Rotación (1)	Tasa nuevas contrataciones (2)
TOTAL	188	226	-1,31 %	6,46 %	101	250	-5,04 %	3,41 %
Por edad								
Hasta 30 años	105	41	2,20 %	3,61 %	59	60	-0,03 %	1,99 %
De 30 a 50 años	50	130	-2,75 %	1,72 %	38	161	-4,16 %	1,28 %
Más de 50 años	2	30	-0,96 %	0,07 %	4	29	-0,85 %	0,14 %
Por región								
Áreas centrales	144	102	1,44%	4,95 %	99	64	1,18 %	3,35 %
Sucursales CABA y Bs. As.	1	50	-1,68%	0,03 %	0	128	-4,33 %	0 %
Sucursales del Interior	12	49	-1,27%	0,41 %	2	58	-1,89 %	0,07 %
Por género								
Femenino	80	99	-0,65 %	2,75 %	42	107	-2,20 %	1,42 %
Masculino	77	102	-0,86 %	2,65 %	59	143	-2,84 %	1,99 %
(1) Fórmula = (Altas - Bajas) / Total de colaboradores.								

(2) Fórmula = Altas / Total de colaboradores.

10.3. Formación continua

47.393 horas de formación

Banco Patagonia ofrece formación continua a sus colaboradores para que puedan crecer profesionalmente dentro de la organización. Para ello, dispone de Campus Patagonia, una plataforma de aprendizaje propia donde ofrece capacitaciones y programas abiertos a todo el personal, así como programas específicos para ciertos roles.

Estrategia de formación y desarrollo

En 2023, la estrategia de capacitación se basó en dos ejes principales: por un lado, fortalecer la formación y el desarrollo en áreas claves de la organización, como la Red de Sucursales, los Centros de Empresas y las áreas de Tecnología; y por otro lado, ofrecer una formación voluntaria para todos los integrantes de la organización. De este modo, se buscó mejorar la experiencia de los y las empleadas, como la de la comunidad de clientes.

Programas y acciones destacadas en 2023

Programa de Reskilling Hackeando tu Perfil

El proyecto de Reskilling tiene como propósito trabajar en el rediseño profesional de las y los colaboradores del Banco para reciclar habilidades y conocimientos a fin de adquirir nuevas competencias que les permitan desempeñarse en áreas linkeadas a la tecnología y transformación digital que está transitando Banco Patagonia.

Durante 2023, la Entidad continuó con el desarrollo del Programa de Reskilling con personas provenientes de distintos sectores -como Red de Sucursales y Superintendencia de Operaciones- quienes finalizaron satisfactoriamente el mismo.

El Programa estuvo dividido en dos instancias. La primera etapa de formación teórica-operativa tuvo una duración de aproximadamente 6 meses. En la segunda etapa de práctica profesional, las personas participantes rotaron por distintas áreas del Banco, de acuerdo a su perfil y al recorrido formativo realizado en la instancia previa.

La selección de participantes estuvo a cargo del equipo de Empleos y Oportunidades Laborales, quienes trabajaron con un test de aptitudes para definir a qué perfil aplicaba cada postulante. En esta edición, se trabajó específicamente en el desarrollo de 4 perfiles: RPA, Innovación, Data y Programación. Cada uno de ellos tuvo una ruta de aprendizaje acorde a las necesidades de formación. El acompañamiento y seguimiento de cada participante estuvo a cargo por un lado del equipo de Capacitación y Desarrollo y el equipo de Empleos, y por otro de un mentor/a asignados a cada persona.

Para el perfil de RPA, la práctica profesional se llevó a cabo en el equipo de Mantenimiento de Procesos y Parametrías. El perfil de Innovación rotó en las Gerencias de Innovación, y de Canales Electrónicos y Alternativos de Venta. Quienes quedaron seleccionados en el perfil de Programador, dieron su paso por la Gerencia de Desarrollo de Sistemas. Por último, las personas participantes del perfil de Data realizaron las prácticas en los equipos de Calificaciones Masivas, Inteligencia Comercial, Gerencia de Negocios con Empresas y Gerencia de Riesgos Financieros.

A Diciembre de 2023, se acompañó la rotación de colaboradores en áreas acordes a su perfil de formación y desarrollo.

Escuela de Negocios – Edición VI

La cuarta edición de la Escuela de Negocios se realizó en 2023 en conjunto con la Universidad de San Andrés y tuvo la participación de 26 colaboradores especialmente seleccionados. Este programa ejecutivo busca desarrollar el talento interno del Banco, formando gerentes de sucursal y oficiales de Empresas. Fue dictado por profesores de la universidad y contó además con disertantes de Banco Patagonia.

La formación abordó 5 ejes temáticos: Entorno, Negocio, Efectividad, Clientes y Personas; e incluyó clases principalmente de forma *online* (sincrónica) y encuentros presenciales en la sede de Av. de Mayo y en el campus de la universidad. Al finalizar el programa, que duró 7 meses, los participantes hicieron una rotación en sucursales y/o centros de empresas específicos y presentaron un trabajo integrador con un plan de negocios aplicado.

Becas de Especialización

En 2023, se diseñó e implementó el programa “Becas de Especialización” con el 100% de acompañamiento económico para cada persona. El objetivo del programa es impulsar no solo la capacitación de las personas en herramientas técnicas, sino también continuar apoyando y fomentando su desarrollo profesional. Es por ello, que este programa es voluntario y está abierto para todas las personas colaboradoras de la organización.

La primera edición del mismo fue lanzada en febrero de 2023, y la oferta estuvo compuesta por 3 cursos: Excel I, Introducción en Lengua de Señas Argentina, y Business Analytics. Las personas inscriptas en todos los cursos superaron la cantidad de vacantes ofrecidas logrando alcanzar a más de 150 colaboradores/as becados/as.

Siguiendo con esta iniciativa, en julio se lanzó la segunda edición de Becas de Especialización, que incluyó 8 propuestas de formación: Finanzas I, Business Analytics, Redacción Corporativa, Excel II, Diseño UX/UI, Introducción a Base de Datos y SQL, Oratoria, Power Point; alcanzando a 221 personas.

Finalmente, en noviembre, se realizó la tercera edición, la cual contó con cursos como: Power BI, Desarrollo Web, Design Thinking, Excel II, Excel III, Oratoria, Análisis y Diseño con SQL, Ciberseguridad, Javascript desde Cero, Introducción a la cultura DevOps, Programación para no programadores, Accesibilidad para productos digitales y Planes de Negocio, Rentabilidad y Riesgo. En esta edición, el objetivo fue volver a acompañar a más de 200 colaboradores.

Áreas de tecnología

Además de brindar capacitación asociada a sus necesidades dentro del Programa de Becas de Especialización, también se otorgaron licencias de la Plataforma Platzi, para que los y las colaboradoras puedan seleccionar y desarrollar su ruta de aprendizaje alineada sus objetivos y necesidades.

Actualización a segmentos comerciales acorde a sus necesidades y productos

Para los Oficiales de Negocios con Personas se trabajó en talleres alineados a co-crear un *Speech* Comercial adaptable a las distintas campañas y en la comunicación comercial efectiva. Respecto al segmento pyme, se trabajó en 4 módulos de formación: E-bank empresas, Balances, Créditos y Negocios, Productos Mayoristas y Contingencias Operativas. En el caso del Segmento Empresas, Oficiales Agro y Comex, se ofrecieron 3 módulos: Finanzas, Productos y Plan Sueldo. Asimismo, este año se incorporó, al diseño de la formación, una serie de encuestas de conocimiento y de contenidos que tuvieron por objetivo poder ajustar las capacitaciones a las necesidades de las personas y del negocio.

Programas de Becas

Durante 2023, el Banco continuó apoyando a sus colaboradores con becas de grado, posgrado, especializaciones y programas técnicos.

Prevención de Lavado de Activos y Compliance

Se realizó la jornada anual de Prevención de Lavado de Activos, Integridad y Anticorrupción, en la cual se abordaron temas relacionados a la actualización en materia de control y prevención de lavado de activos y por otro lado, nuevas tendencias en Compliance, la evolución de los programas de integridad hacia esquemas que contemplen la perspectiva de factores ESG y su impacto en la gestión diaria, como así también temas pertinentes a la prevención de la corrupción.

Cantidad de horas de formación	2023	2022
Capacitación interna	34.619	43.247
- Idiomas	721	528
- Presencial y aula virtual	11.502	23.828
- Online	22.396	18.891
Capacitación externa	12.774	1.727
Total de horas	47.393	44.974

Cantidad de horas de formación/colaborador	2023	2022
Horas/colaborador por género		
Horas de formación/mujeres	16,21	14,25
Horas de formación/hombres	16,37	16,05
Horas/colaborador por categoría		
Alta Gerencia	17,10	30,28
Mandos Medios	14,10	38,30
Otros Colaboradores	16,50	12,44

Cantidad de colaboradores capacitados	2023	2022
Total	2.884	2.880
Por género		
Femenino	1.442	1.468
Masculino	1.442	1.490
Por edad		
Hasta 30 años	259	290
De 31 a 50 años	1.942	1.989
Más de 51 años	683	601
Por región		
Áreas centrales	1.253	1.131
Sucursales CABA y Bs. As.	702	744
Sucursales del Interior	929	1.005

10.4. Gestión del Desempeño⁶

El Banco siguió con el proyecto de Gestión del Talento en 2023, usando la metodología 9 box. Esta metodología usa una matriz de 9 cuadrantes para evaluar el desempeño y el potencial de cada colaborador, y facilita la toma de decisiones sobre su desarrollo y asignación de roles. Durante el año, se evaluaron las posiciones comerciales y gerentes de la Red de Sucursales y los Centros de Empresas, con el fin de retener el talento, impulsar el crecimiento profesional y optimizar el rendimiento organizacional.

En cuanto a la gestión de desempeño, se siguió implementando la metodología OKR, alineada con los objetivos del Plan Estratégico Organizacional. Para lograr la efectividad del Plan de Desarrollo Individual, todos los líderes de la organización pudieron registrar en una herramienta el plan de desarrollo acordado con las personas a su cargo. Además, se hicieron dos revisiones formales, una a

⁶ Los resultados de las evaluaciones de desempeño del 2023 van a estar disponibles durante marzo del 2024.

mitad de año y otra a fin de año, y se promovieron conversaciones frecuentes sobre el desempeño de los colaboradores.

10.5. Gestión del clima: contención y cuidado de las personas

Encuesta de Clima

88 % de participación

Fortalezas identificadas:

- “La equidad en el trato”
- “La conducción honesta y ética del negocio”
- “El orgullo por lo que logramos”
- “La efectividad en la comunicación entre la gerencia y los empleados en lo referente a promover un diálogo de ida y vuelta”
- “La accesibilidad de los jefes”
- “El nivel de apoyo, colaboración y preocupación que reciben los empleados como resultado de las medidas que toma la gerencia en referencia a ellos”

El Banco realizó la encuesta de clima y cultura organizacional con la metodología Great Place to Work (GPTW). Este año participó el 88 % de los colaboradores y se conoció su percepción sobre su lugar de trabajo, sus superiores directos y sus compañeros. Se evaluaron aspectos como la credibilidad, el respeto, la ecuanimidad, el orgullo y el compañerismo, entre otros.

Además, se realizaron las siguientes acciones específicas para conocer mejor la percepción de cada empleado y los puntos de mejora:

- Visita a sucursales con mejor promedio en la encuesta anual GPTW para celebrar el buen clima y dialogar sobre las buenas prácticas.
- *Focus group* por posición para conocer las percepciones de determinadas sentencias de GPTW según el puesto.
- Encuentros presenciales y virtuales con gerentes de sucursales y de distintas áreas para lograr una lectura integral de los resultados de la encuesta. Se efectuaron visitas presenciales a sucursales y encuentros con los equipos de la red de sucursales, la sede central y los líderes.
- Espacios de diálogo con los equipos de todas las regiones para conversar y entender mejor la metodología de GPTW.

Actividades para fomentar la cercanía

Se realizaron encuentros de integración para los gerentes, gerentes regionales y superintendentes de todas las áreas del Banco, con la presencia del Directorio de Banco do Brasil y actividades lúdicas y distendidas. También se reconoció a las estrellas comerciales con dos eventos semestrales, donde cada área tuvo reuniones con sus líderes y escuchó a diferentes *speakers* de interés.

Además, el Banco celebró las vacaciones de invierno con una fiesta, tanto en la sede central como en las demás localidades del país, donde cada colaborador pudo ir con su familia a su lugar de trabajo. Más de 1.300 invitados disfrutaron de actividades con la temática de música, que incluyó show musical, disfraces, juegos y sorpresas.

Por otra parte, para fortalecer la cultura innovadora, se hicieron instancias de *afters* en todo el país, con sorteos y juegos. En el Interior, cada equipo pudo organizar su *after* en el lugar que quisiera y juntarse con otras sucursales.

Además, el Banco volvió a celebrar “Un día distinto” en todo el país, para afianzar lazos e integrar a cada colaborador con sus familias. Los colaboradores de AMBA disfrutaron de un día en el bioparque Temaiken con su familia o amigos. En el resto del país, se hicieron distintos festejos con el mismo espíritu de integración.

#CrackBP

#CrackBP es el programa de reconocimiento interno de Banco Patagonia que distingue a los colaboradores que aportan a los resultados corporativos y representan los valores de la organización. Fue creado en 2022 con 3 ejes de reconocimiento: Cultura, *Performance* y Experiencia del Cliente,

alineados con los objetivos corporativos del Banco. En 2023 se sumó un nuevo eje para reconocer a los colaboradores talentosos en otros ámbitos de su vida personal, como el deporte.

Los ejes de reconocimiento son los siguientes:

- #CrackBP Experiencia del Cliente: se reconocen las áreas que mejor servicio brindan en el trabajo diario, según la Encuesta de Experiencia del Cliente Interno.
- #CrackBP Estrellas Comerciales: se reconocen los resultados comerciales semestrales en las distintas unidades de negocio del Banco.
- #CrackBP del Deporte: se reconocen las historias de los 10 finalistas en la red social interna, donde más de 1.400 votos eligieron a los 3 #CrackBP del Deporte. Los premiados recibieron un kit deportivo y el sponsorship económico para materiales y competencias.
- #CrackBP 2023: se reconocen y agradecen a los #CrackBP que ayudaron, enseñaron o tuvieron alguna acción destacable durante el año. Se seleccionaron a los 9 colaboradores más votados en la red social interna (Workplace) y se les agasajó con nuestro Directorio.

El programa de reconocimiento #CrackBP recibió el Premio Integración 2023 de Grupo Brasil en la categoría Talentos Humanos y generó gran interacción en la red social interna del Banco, con más de 1.000 comentarios de gratitud y reconocimiento, y 240 colaboradores reconocidos por su aporte a la organización.

10.6. Diversidad e inclusión

Una cultura inclusiva y respetuosa es tarea de todas las personas que forman parte de las organizaciones. Por eso, Banco Patagonia profundiza año a año su compromiso y responsabilidad en la temática de Derechos Humanos. En este sentido, en 2023 continuó impulsando un plan de acción que impacta en todo el ecosistema del Banco: personas empleadas, clientes, empresas proveedoras, y la comunidad a la cual pertenece.

El Banco cuenta con una Célula Interdisciplinaria de Diversidad e Inclusión, creada en 2022 por el Comité de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, cuyo fin es fortalecer la transformación cultural iniciada en 2021.

La misma está compuesta por integrantes de las Gerencias de Clima Organizacional, Gerencia de Gestión y Desarrollo de Personas, el CoE de Agilidad y Diseño, Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance. Además, las iniciativas generadas por la Célula son validadas por la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, y presentadas y aprobadas por el Directorio. A lo largo del año, se trabajó en continuar transversalizando la agenda de Diversidad, Equidad e Inclusión, impulsando una integración progresiva a la cultura organizacional de Banco Patagonia. En esta línea se plantearon los siguientes objetivos:

- Fomentar la perspectiva de Género y accesibilidad en la elaboración de las comunicaciones internas y externas.
- Promover la generación de entornos laborales libres de violencia.
- Incorporar la perspectiva de Género y accesibilidad en las áreas de productos y negocios digitales, a fin de crear productos, servicios y soluciones inclusivas desde su origen/diseño.
- Promover el desarrollo de mujeres líderes, sentando bases que permitan lograr equidad de género en posiciones de decisión.
- Fomentar y promover la perspectiva de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) en la organización.

Como parte de la estrategia de difusión y capacitación continua en diversidad e inclusión, en 2023 se lanzaron dos episodios del podcast "Liderando la transformación cultural". En ellos se abordaron las verticales "género" y "sesgos", y los desafíos actuales en estas temáticas. El enfoque se basó en mantener esta conversación, impulsando a los y las líderes de la organización a tener un rol activo en la diversidad, la equidad y la inclusión y en generar entornos de trabajo respetuosos.

493 personas completaron el podcast "Liderando la transformación cultural"

1.889 personas completaron el e-learning denominado "Atención a la persona cliente desde una mirada igualitaria e inclusiva"

2.229 personas completaron el e-learning llamado "Introducción a los derechos humanos"

Para impulsar la transformación cultural, se realizaron las siguientes actividades y comunicaciones en 2023:

Actividad	Descripción
<i>eLearning</i> “Atención a la persona cliente desde una mirada igualitaria e inclusiva”	Curso que acompañó la inclusión del nombre e identidad de género autopercebidos en los formularios y sistemas de datos de la persona cliente.
<i>Workshop</i> sobre comunicaciones inclusivas y accesibles para desarrollo humano	Taller sobre comunicaciones inclusivas y accesibles, donde se reflexionó y trabajó sobre cómo comunicarse con precisión, respeto y empatía con todas las personas.
Capacitación a la Célula de Diversidad Equidad e Inclusión	Formación sobre el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo y la prevención de la violencia y el acoso en el trabajo.
Acciones en fechas especiales	<ul style="list-style-type: none"> 8 de marzo - Día Internacional de las mujeres - Webinar “8M Vos y la Equidad de género”: Este taller se realizó en el marco del Día Internacional de las Mujeres. Fue un espacio de reflexión y juego sobre los roles actuales en la búsqueda de la equidad de género. Y tuvo como marco el entendimiento de que la igualdad de género es uno de los fundamentos esenciales para el desarrollo sostenible. 28 de mayo – Día Internacional de Acción por la Salud de la Mujer - Charla “Cuidados de la Mujer”: El 28 de mayo se dispuso como día de acción global para trabajar en favor de la atención, prevención y tratamiento de las enfermedades que afectan a las mujeres. Con este tema, el Banco realizó una charla abierta para colaboradores y colaboradoras y sus familias donde se abordó temas como: salud femenina, adolescencia, métodos anticonceptivos, entre muchos otros. 25 de noviembre - Webinar “Violencia(s) en el siglo XXI: violencia en medios digitales” en el Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. 10 de diciembre - <i>eLearning</i> “Introducción a los Derechos Humanos” dirigido a todo el personal, en el Día Internacional de los Derechos Humanos.

Además, apuntando a la transformación cultural, el Banco realizó las siguientes instancias de comunicación y fomento de la agenda de Diversidad e Inclusión:

- 1 de junio – Día Mundial de las Madres y los Padres
- 3 de junio - Día del “Ni una menos”
- 28 de junio – Día internacional del Orgullo LGBTIQ+
- 23 de septiembre – Día Nacional de los Derechos Políticos de la Mujer
- 12 de octubre – Día de la diversidad cultural
- 25 de noviembre - Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer
- 3 de diciembre - Día Internacional de las Personas con Discapacidad
- 10 de diciembre – Día Internacional de los Derechos Humanos

Con relación a los derechos humanos, Banco Patagonia obtuvo la certificación para el período 2022-2023 del Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos, impulsada por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el marco de este, estableció una serie de compromisos de acción y buenas prácticas relacionadas con DEI. A partir de asumir públicamente dicho compromiso, Banco Patagonia busca promover la igualdad y diversidad dentro del ambiente de trabajo, obtener mayor conocimiento sobre la temática, conocer la situación de la empresa en esta materia e identificar posibles áreas de oportunidad para mejorar el desempeño, fomentar la adopción de buenas prácticas y generar un espacio de intercambio y vinculación con otras empresas.

Banco Patagonia participó activamente en la Comisiones de Género y la Comisión de Discapacidad del Protocolo de Finanzas Sostenibles, liderando la coordinación de esta última. Ambos espacios tienen por objetivo la promoción de buenas prácticas en materia de género, y la instalación de la perspectiva de discapacidad en el sector financiero, respectivamente.

10.7. Comunicación interna

Desde su área de Comunicación Interna, el Banco brinda soporte a los equipos de todas las áreas, desarrollando la identidad visual y contribuyendo con las publicaciones de las iniciativas que lideran. En 2023, continuó utilizando Workplace para difundir, en tiempo real, información importante para todo el personal.

Esta conexión permanente e instantánea resultó necesaria, sobre todo en un marco de un esquema de trabajo híbrido, para construir el sentido de pertenencia que el Banco fomenta.

Para ello, se implementaron transmisiones en vivo para comunicar eventos y lanzamientos, en el mismo momento en el que estaban ocurriendo.

El Banco realizó un total de 15.000 publicaciones a través de Workplace, el canal de comunicación interna, que respondieron a 7 subcampañas enmarcadas en Patagonia Hit.

+ 18.000 publicaciones en Workplace
+ 3.300.000 mensajes por Workplace Chat
543 piezas de comunicación creadas
2.942 Usuarios activos
+ de 67 mil comentarios
+ de 420 reacciones

Principales campañas:

- **Patagonia Hit:** se diseñó y lanzó una campaña de comunicación interna en 2023, relacionada con el rol de Banco Patagonia como referente musical. De ella surgieron todas las novedades, lanzamientos, proyectos e iniciativas.
- **Sessions:** serie de charlas entre el presidente y los líderes de proyectos estratégicos.
- **Partituras:** comunicación sobre *compliance* y la difusión de los valores y pilares del Banco.
- **Fans:** difusión sobre la importancia del NPS y el aporte de todos los equipos de Banco Patagonia para mejorar la experiencia de los clientes.
- **Hitazos del mes:** resumen mensual sobre las comunicaciones más relevantes de Workplace.
- **Premios a mi MODO:** incentivo del uso de las plataformas digitales y MODO como medio de pago.
- **#DiscoDelAño:** hashtag con el que se comunicó el lanzamiento del segmento joven Patagonia ON.
- **Recomendados para vos:** campaña del grupo Workplace Tips para compartir buenas prácticas e incentivar la voz propia en la comunicación de los equipos.

La campaña interna anual de 2022 “Selección Banco Patagonia” fue reconocida por los Premios Eikon otorgados en 2023.

10.8. Beneficios con foco en bienestar y salud

El Banco tiene una estrategia de beneficios enfocada en el bienestar de sus colaboradores y sus familias, que los acompaña en cada etapa de la vida con cuatro pilares: Para vos, Para tu Salud y Bienestar, Para tu Familia y Para tu Desarrollo.

En 2023, siguió fortaleciendo la Propuesta de Valor al Colaborador con distintas iniciativas para mejorar la percepción y difusión de los beneficios. Entre ellas, se destacan:

- La campaña de vacunación 2023, que alcanzó a 1442 colaboradores
- La Semana de la Salud, que se realizó dos veces al año en todo el país, con actividades como:
 - o Consultorios de dermatología, clínica, nutrición y kinesiología
 - o Chequeo oftalmológico y evaluación ginecológica y eco mamaria *in company*
 - o Taller de RCP + DEA
 - o Jornada de hemodonación
 - o Taller de cuidado de la voz
 - o Charla “Los niños y las nuevas tecnologías”
 - o Consultorio de masajes

808 participantes de todo el país en las Semanas de la Salud de 2023
--

El Banco ofrece a sus colaboradores la opción de tener una cobertura de medicina prepaga corporativa, que abarca a cónyuge e hijos menores de 21 años o de 25 años si estudian y no trabajan. Este es uno de los beneficios de Salud y Bienestar, que se basa en un sistema de pool de aportes y contribuciones.

Los principales indicadores de salud y seguridad laboral son:

- Horas de licencia por enfermedad: 29.262 horas
- Promedio anual de horas de licencia por enfermedad/colaborador: 3,85%
- Tasa de enfermedad: 0,65%

Desde 2023, los colaboradores tienen un día de licencia en su mes de cumpleaños y 15 días de licencia por paternidad.

Detalles de beneficios a colaboradores en 2023

EJE	BENEFICIO	ACCIONES
Para vos	Convenios de descuento	Más de 30 convenios en distintos rubros a lo largo de todo el país.
	Productos para colaboradores	Paquetes Singular y productos crediticios con condiciones preferenciales para todo el personal. Este año, se sumó un seguro para alquileres con beneficios exclusivos.
Tu desarrollo	Obsequio por graduación	Premio para colaboradores que se gradúan de carreras universitarias. En 2023, 22 colaboradores recibieron este reconocimiento. También se hizo un evento para festejar este logro tan significativo en su carrera profesional.
	Convenios de descuento con universidades y centros de formación	Más de 20 convenios con instituciones como ITBA, UADE, UCEMA, Universidad de San Andrés, CoderHouse, Educación IT, Open English y

		Casa Do Brasil, que promueven el estudio de carreras de grado y posgrado, cursos de idiomas y otros.
Familia	Regalos	Obsequios al personal en acontecimientos significativos de su vida. En 2023, se festejaron 85 nacimientos, se repartieron 1.832 kits escolares para los hijos de los colaboradores en su regreso a la escuela y se entregaron 152 kits de bienvenida a los nuevos integrantes del Banco. Además, en el Mes de las Infancias, se les dio la opción a los colaboradores de elegir un presente para sus hijos.
	Subsidios especiales	Subsidios a colaboradores con hijos de hasta 11 años, hijos con discapacidad y en caso de fallecimiento de familiares directos.
	Día Distinto	Día en que todos los colaboradores pueden asistir con un invitado y quienes tienen hijos, pueden participar con ellos.
	Vacaciones de Invierno BP	Celebradas en todo el país para compartir una tarde en las oficinas y sucursales con hijos sobrinos y nietos de colaboradores.
	Experiencia de verano	En enero y febrero de 2023, se facilitó una primera experiencia laboral a familiares de colaboradores por un plazo de 30 días.
Salud y bienestar	Medicina Prepaga y Seguro de Vida	Cobertura de medicina prepaga y un seguro de vida adicional para el colaborador y su grupo familiar a través de un convenio corporativo.
	Convenios con gimnasios	Más de 300 colaboradores acceden a un gimnasio con cuota preferencial, y cuentan con descuentos en otras actividades recreativas y

		centros de estética y salud en todo el país.
	Programa de Crianza Saludable	Asesoramiento en discapacidad.
	Semana de la Salud	Dos semanas anuales para realizar distintas prácticas, chequeos y consultas en diversas especialidades de la salud en oficinas y sucursales.
	Jubilaciones	Acompañamiento a 14 colaboradores en el marco del proceso jubilatorio.
	Movilidad	Bicicleteros y vestuarios en la sede.
Flexibilidad	Licencia en el mes de cumpleaños	Desde enero de 2023, se implementó un día de licencia para gozar durante el mes del cumpleaños.
	Licencia por paternidad extendida	Desde enero 2023, se estableció una licencia de paternidad de 15 días para acompañar a los padres a compartir con su familia el nacimiento de sus hijos. (5 días de licencia por encima de la ley).

Indicadores sobre licencias y reincorporaciones	2023		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad	67	42	60	50
Cantidad de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su baja por maternidad o paternidad	63	42	60	50
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en el año anterior al período del Informe	60	50	65	56

Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en el año anterior al período del Informe, y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación	54	46	62	45
Tasa de regreso (1)	94,02 %	100 %	100 %	100 %
Tasa de retención (2)	90 %	92 %	95,38 %	80,36 %
<p>(1) Fórmula= Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja en el periodo objeto de la Memoria / Empleados que se tomaron una licencia en el periodo objeto de la Memoria *100</p> <p>(2) Fórmula = Empleados que se tomaron una licencia en el año anterior al período de la Memoria, y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación/ Empleados que se tomaron una licencia en el año anterior al período de la Memoria *100</p>				

Desafíos para 2024

- Continuar consolidando y ampliando la propuesta de valor al colaborador con iniciativas que favorezcan su experiencia dentro del Banco.

11. CAPITAL SOCIAL

Banco Patagonia sigue adelante con su Política de Sostenibilidad de seis ejes: educación, emprendedurismo, voluntariado, diversidad e inclusión, ambiente, y transparencia y rendición de cuentas. Se compromete con el desarrollo social mediante la creación de valor compartido junto a sus grupos de interés, en pos de una sociedad más justa y equitativa, y pone el foco en las economías locales, el acompañamiento a empresas y el bienestar de las personas y las comunidades.

El Banco ganó el premio al Mejor Reporte Integrado de la Argentina del Foro Ecuménico Social, el premio al Emprendedor Solidario por “Un Click de Confianza” del mismo foro y el tercer lugar en Bancos.

11.1. Compromiso con la inversión social privada

De acuerdo con su plan estratégico global, el Banco entiende la inversión social privada como un pilar fundamental de creación de valor para su comunidad de influencia. Por eso, participa en diferentes alianzas con el sector público, instituciones académicas, y organizaciones sociales para impulsar iniciativas con foco en la educación, el emprendedurismo, el voluntariado, la diversidad e inclusión, el ambiente, y la transparencia y rendición de cuentas.

Durante 2023, Banco Patagonia fortaleció su flexibilidad y adaptación a los nuevos escenarios, y continuó cerca de aquellos que más lo necesitaban. Así, mantuvo su compromiso social y los vínculos con sus aliados en los programas de inversión social privada, basados en la tecnología y el trabajo en red.

Diagnóstico y evaluación del impacto social

En línea con los pilares de su Política de Sostenibilidad, el Banco promueve proyectos mediante tres modalidades de implementación:

1. Programas diseñados en conjunto por el Banco y especialistas para abordar temas de interés para la comunidad.
2. Detección de proyectos desde las sucursales, donde pueden identificarse las necesidades y las organizaciones locales que brindan respuesta en los ámbitos de inversión social de la entidad.
3. Contacto desde organizaciones de la sociedad civil y diferentes instituciones para la creación de alianzas o generación de acciones conjuntas.

Para cada caso, Banco Patagonia tiene un proceso que procura la gestión responsable, transparente y ordenada. Asimismo, para retroalimentarlo, mide el impacto social en términos de cantidad y tipo de beneficiario, alcance territorial (local, provincial, regional o nacional) y alianzas potenciales con el sector público.

Cuando se define el objetivo de un proyecto, el Banco diseña en conjunto con sus aliados una metodología de evaluación que permite identificar resultados y transformaciones concretas en la comunidad. Luego, para potenciar los proyectos y dar a conocer el trabajo realizado, dichos resultados se difunden interna y externamente.

11.2. La inversión social en 2023

Banco Patagonia trabaja constantemente para mantenerse cerca de quienes más lo necesitaban. Para ello, a lo largo de 2023, la entidad mantuvo el compromiso social y sus relaciones con aliados en los programas de inversión social privada basados en tecnología y trabajo en red.

Organizaciones aliadas, beneficiarios y alcance de las acciones de inversión social privada por eje			
Pilares	Organizaciones aliadas	Beneficiarios	Provincias impactadas
Educación	Tekuoia, Ruta 40, Junior Achievement, Foro 21, Fundación Cruzada Patagónica y Fundación Cimientos	Estudiantes de escuelas primarias, secundarias y universitarias, adultos mayores	Nacional
Emprendedurismo	Nobleza Obliga y Tekuoia	Emprendedores, estudiantes universitarios	Provincia de Río Negro y Nacional
Voluntariado	Huerta Niño, Fundación Sí, Mensajeros de la Paz, Junior Achievement, Foro 21	Niños, adolescentes y adultos mayores	Nacional

11.3. Educación

El Banco se enfoca en la educación financiera, la educación formal, la educación superior y la formación para el futuro. En este ámbito, ha apoyado iniciativas de organizaciones sociales que fomentan el seguimiento a la educación formal y el acceso a la educación superior, así como la formación para el futuro y la inclusión financiera.

Educación financiera

Programa de Economía Personal

Este programa busca que los estudiantes de escuelas secundarias aprendan herramientas de economía que les sirvan para su día a día. Es una iniciativa de Banco Patagonia y Fundación Junior Achievement Argentina (JAA) que se realiza desde hace siete años en distintas provincias del país. Este año se sumaron la Ciudad de Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe, Río Negro y Neuquén.

Por tercer año consecutivo, en 2023 se realizó con modalidad *online*. Los participantes hicieron actividades de introspección, incorporaron conceptos prácticos de economía, diseñaron un presupuesto personal y familiar, y reflexionaron sobre el valor del ahorro. También se les enseñó sobre los diferentes tipos de publicidad y cómo hacer compras inteligentes.

Además, en 2023 se acercó esta propuesta formativa a hijos de colaboradores y clientes en general, generando más y mejores oportunidades de educación financiera.

Programa “Un click de confianza”

El Banco lleva adelante esta iniciativa para que los adultos mayores de 60 años se familiaricen con los medios digitales y puedan operar con seguridad, eficacia y autonomía. Así, difunde los beneficios de la banca electrónica y amplía su alcance. El programa existe desde hace ocho años y tiene tres componentes:

- Alianzas con instituciones de referencia en todo el país, para que los contenidos lleguen a los adultos de manera coordinada y transparente.
- Contenidos educativos breves, sencillos y adaptados a las necesidades de los adultos, como videos y simuladores de cajeros.
- Capacitaciones virtuales y presenciales grupales sobre seguridad bancaria, con la ayuda de Voluntarios Patagonia, que enseñan sobre *phishing*, compras *online*, *token*, y otros temas.

En 2023, Banco Patagonia realizó talleres presenciales y virtuales en centros de jubilados de CABA, dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y en otros espacios donde se vinculó con

organizaciones aliadas, como Sociedad Hebraica Argentina, Macabi, Universidad Maimónides, UTN sede Buenos Aires, centros culturales y hogares de ancianos de distintas partes del país. Más de 350 adultos mayores participaron en talleres presenciales, donde se les enseñó sobre seguridad bancaria, prevención de estafas y canales electrónicos. Además se llevó a cabo un concurso *online* para residentes de Río Negro, donde cerca de 300 personas resolvieron una trivía sobre banca digital y participaron de un sorteo.

Taller “Vos y aprender a ahorrar”

Este programa del Banco es llevado adelante por los Voluntarios Patagonia, y enseña a los jóvenes de 12 a 18 años a administrar bien sus finanzas y a ahorrar para tener una economía personal sana. Así, los participantes pueden prepararse para manejar sus ingresos cuando inicien su vida laboral.

Los Voluntarios Patagonia hacen talleres de introducción al sistema financiero, donde comparten sus conocimientos y consejos para el ahorro a estudiantes de escuelas secundarias. El programa también beneficia a las escuelas que son clientes del Banco. En 2023, se concretaron 30 encuentros presenciales en diferentes lugares del país.

Apoyo a la educación formal

El Banco continuó apoyando a jóvenes estudiantes de nivel medio en 2023 con programas que buscan mejorar la educación formal.

Concurso de poesías

Banco Patagonia y Fundación Ruta 40 coordinaron un concurso de poesías que la Dirección General de Educación de Río Negro declaró de Interés Educativo, en virtud su valor para mejorar y asegurar la educación de los estudiantes de la provincia.

El concurso estuvo dirigido a docentes y estudiantes de 4º y 5º grado de todas las escuelas primarias públicas de Río Negro. Como incentivo, se enseñó sobre poesía y se brindaron estrategias y consignas de escritura poética para el aula. De los proyectos presentados, se eligieron 40 poemas (20 ganadores y 20 menciones) que se publicarán en un libro impreso. Las escuelas con poemas ganadores también recibieron libros para sus bibliotecas.

Talleres de promoción de lectura y escritura

Se dictaron talleres de lectura y escritura para alumnos y docentes de escuelas primarias de Campo Grande (Escuelas 122, 191, 300 y 373) y Pilcaniyeu (Escuelas 98, 231, 245 y 269), donde una capacitadora y un coordinador de Ruta Nacional 40 planificaron y guiaron las actividades. Cada grupo tuvo una propuesta diferente a partir de una lectura, para que los docentes hicieran un proyecto final con los alumnos.

Desafío Banco Patagonia

340 estudiantes participantes 140 proyectos

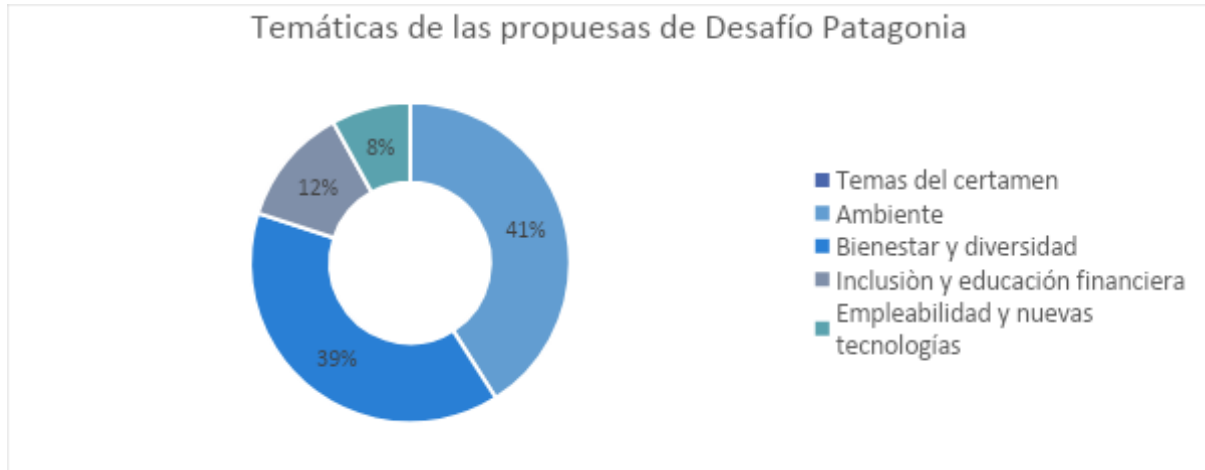
El Banco realiza cada año un concurso nacional para jóvenes y docentes de los últimos tres años de la educación media. El programa busca crear espacios de creatividad, innovación e ideación con talleres de pitch, para resolver problemas locales.

En 2023, el concurso tuvo cuatro ejes: inclusión financiera y educación, bienestar y diversidad, empleabilidad y nuevas tecnologías, y cuidado del ambiente. Participaron más de 340 estudiantes y 70 docentes de 11 provincias y se presentaron 140 proyectos innovadores.

Tras la evaluación de los proyectos, se eligieron 10 finalistas que hicieron un Taller de Pitch y oratoria para comunicar mejor sus trabajos y prepararse para el evento final. El jurado, formado por personal

del Banco y miembros de universidades y organizaciones sociales, evaluó los Video Pitch y les hizo preguntas para votar el proyecto ganador.

El elegido fue “Cáscaras mágicas” de la EESA N° 1 de Trenque Lauquen, cuya idea fue usar cáscara de huevo de gallina para quitar el arsénico del agua de consumo humano. La escuela ganadora recibió un Kit Creativo Digital y los alumnos una *tablet* cada uno. Por otra parte, los 10 finalistas recibieron un cuaderno digital reutilizable y hubo dos menciones especiales: “La evolución llega al pueblo” de San Francisco, Santa Fe, y “Máquina Integradora Press de Pecho” de General Roca, Río Negro.



Apoyo a escuelas técnicas

El Banco apoya proyectos de equipamiento y capacitación para escuelas técnicas, a través del Régimen de Crédito Fiscal del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), Ley N° 22317, Resolución General 547/99 de AFIP. Este año, se acompañaron 4 proyectos, por un monto total de \$13.869.535.

Las instituciones beneficiadas fueron el Centro de Educación Técnica N° 33, de Río Negro; la EEA 3158 Soberanía Nacional de Guachipas y el Instituto Superior de Formación Docente Rural – América Latina N° 6027, de Salta; y la Escuela de Educación Técnico Profesional N° 483 – “El Industrial”, de Santa Fe.

En 2024, el Banco acompañará 7 proyectos presentados, aprobados y publicados en el INET, por un monto total \$ 61.787.868.

A través del Régimen de Crédito Fiscal del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), Ley N° 22.317, Resolución General 547/99 de AFIP, el Banco acompaña proyectos de equipamiento a escuelas técnicas y capacitación docente. Mediante la Disposición DI-2022-1491-APN-INETME#ME se aprobaron cuatro proyectos por un monto de \$ 13.869.535,00 - para que Banco Patagonia patrocine durante el periodo 2023:

Expediente	Institución	Tipo de Proyecto	Provincia	Importe
EX2022-115645897-APN- INET #ME	Centro de Educación Técnica N° 33	Innovación y/o Capacitación Tecnológica	Río Negro	2.988.539,00
EX2022-115058089-APN- INET #ME	EEA 3158 Soberanía Nacional de Guachipas	Innovación y/o Capacitación Tecnológica	Salta	4.323.240,00
EX2022-115588966-APN- INET #ME	Ins. Superior de Formación Docente Rural - America Latina N°6027	Educación / Trabajo	Salta	3.299.948,00
EX2022-117067703-APN- INET #ME	Escuela de Educación Técnico Profesional N° 483 - "El Industrial"	Innovación y/o Capacitación Tecnológica	Santa Fé	3.257.808,00

11.4. Apoyo al emprendedurismo

El Banco respalda proyectos de impacto social que contribuyan al desarrollo económico sustentable del país, para generar valor al desarrollo local. En 2023, impulsó diversas iniciativas con alianzas multisectoriales.

Se integró a los Emprendedores RN como proveedores, comprando sus productos sostenibles para regalos y premios. También fue creado el Paquete Emprendedores de Río Negro, sin costo de por vida, con cuenta corriente y caja de ahorro en pesos, 20 movimientos y cajeros propios sin cargo más WAPA.

Programa de Emprendedores de Río Negro

- **+450 emprendimientos inscriptos**
- **10 finalistas**
- **3 ganadores**

Desde hace ocho años, Banco Patagonia lleva adelante este programa con alianzas que aseguran su éxito. Con el apoyo de la Fundación Nobleza Obliga, se fortalece y difunde así el trabajo de los emprendedores de la provincia. También se coordina con entidades gubernamentales, cámaras y organizaciones sociales, como el CREAR-Agencia de Desarrollo Económico provincial.

El programa es gratuito y brinda conocimientos y herramientas a emprendedores de productos y servicios, que quieren mejorar sus negocios con una mirada sustentable.

En 2023, se anotaron más de 450 emprendedores de la provincia, entre los cuales fueron elegidos 30 destacados que entraron en un catálogo virtual e interactivo, donde mostraron sus productos o servicios y sumaron cerca de 4.000 votos. Luego, se seleccionaron 10 finalistas que presentaron sus proyectos ante un jurado de funcionarios, gerentes y el ministro de Producción. Los 3 más votados ganaron premios en efectivo del Banco.

Los ganadores fueron:

- Forrajetechnol (Viedma): fabrican módulos para cultivar forraje verde hidropónico (FVH) para el ganado, sin tierra y con menos agua. Es una producción agrícola sostenible, sin químicos ni transgénicos.
- Modo Domo (General Roca): realizan placas tipo multilaminados con descarte de cáñamo industrial y resinas naturales. Es una opción eficiente, renovable y de bajo impacto, que colabora con la economía circular. Sirve para construcciones sostenibles y con menos huella de carbono.

- Mi hidroponía (General Roca): crean sistemas para cultivar plantas con hidroponía. Permite tener una huerta en agua, sin tierra y en poco espacio, y así producir verduras de calidad, sin agrotóxicos.

BP Innova

- **53 propuestas de innovación financiera digital**
- **3 ganadores**

#BPInnova es un programa educativo que hace un concurso de ideas para fomentar el espíritu emprendedor de estudiantes y graduados recientes de las universidades que tienen convenio con Banco Patagonia. Mediante este certamen, el Banco busca acompañar el desarrollo de las personas y formar a los estudiantes universitarios, dándoles experiencias y conocimientos para hacer proyectos de innovación financiera digital.

En 2023, se presentaron 53 proyectos de 22 universidades del país. Un equipo de profesionales eligió los 7 mejores para hacer capacitaciones sobre propuesta de valor, *pitch* y presentaciones efectivas. También tuvieron mentores del ecosistema emprendedor y financiero. El evento final se llevó a cabo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde los equipos expusieron sus proyectos ante un jurado de expertos en el *Pitch Competition*.

Los ganadores fueron los siguientes:

- FARMATUBE (Universidad Nacional de Cuyo): presentaron un sistema de inteligencia artificial para la industria 4.0. Con brazo robótico, carga automática y tótem digital, mejora la gestión de medicamentos. Es una solución innovadora para una atención médica más eficiente y segura.
- CASHTOPIA (Universidad Nacional del Nordeste): crearon un videojuego de simulación para enseñar a los jóvenes habilidades financieras para la vida adulta. El juego tiene elementos de azar, toma de decisiones y actualidad económica, y promueve la interacción entre los jugadores. El proyecto sigue los objetivos de la Ley provincial 6562 - Ley de educación económica y financiera. Cubre la mayoría de sus contenidos específicos, como: ahorro, ingreso, inversión, presupuesto, crédito y endeudamiento, digitalización financiera, consumo inteligente y protección al consumidor.
- NATURINNO (Universidad Abierta Interamericana): construyeron un invernadero autónomo para cultivar plantas con hidroponía o por tierra, con poca intervención del usuario final. Es fácil de usar e intuitivo, con un panel en el dispositivo y una app móvil opcional. Su objetivo es poder cultivar en cualquier lugar, como la casa, el departamento, el balcón, la terraza, el patio o la oficina.

11.5. Voluntariado

**10 propuestas nacionales en formato virtual, como Desafío Ambiental, Tus KM más útiles y Huertas.
40 % más voluntarios que en 2022.**

El Banco fomenta la solidaridad de sus colaboradores con el Programa Voluntarios Patagonia, que busca impulsar iniciativas para mejorar el bienestar de sus comunidades de influencia. El programa se basa en un esquema de responsabilidad compartida donde la Entidad provee la coordinación, la logística, los insumos y el financiamiento para cada proyecto y los voluntarios aportan su tiempo y su entusiasmo.

Voluntariado en cifras		
	2023	2022

Cantidad de voluntarios	1.195	849
-------------------------	-------	-----

Principales acciones de Voluntarios Patagonia durante 2023

Organización aliada	Iniciativa	Detalle de beneficiarios directos	Localidad y provincia de los beneficiarios
Mensajeros de la Paz Argentina	<p>“Tus km más útiles”</p> <p>El Banco apoyó la educación de 350 niños y niñas de Mensajeros de la Paz Argentina con una carrera solidaria. Más de 263 colaboradores de todo el país corrieron desde sus localidades. Entre todos, sumaron 1000 km y el Banco realizó un aporte económico por cada km. Así, los jóvenes tuvieron sus útiles escolares y apoyo educativo por un año.</p>	350 niños	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, San Martín, Barrio 31, Longchamps (Buenos Aires)
Banco Patagonia Programa propio	<p>“Una banda solidaria”</p> <p>El Banco coordinó un concurso de proyectos de impacto social para ayudar a la comunidad, con una organización social aliada. Así, los colaboradores propusieron y eligieron sus proyectos preferidos. Los 10 más votados ganaron un premio económico para hacer realidad su propuesta.</p>	Más de 700 niños, madres, docentes, personas LGBT+ y animales en refugios.	Misiones, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Mendoza, Bariloche y Salta
Bentejuego y Banco de Bosques	<p>“¡Protejamos el Medioambiente!”</p> <p>Este desafío lúdico mediante una <i>webapp</i>, reunió a más de 170 voluntarios que jugaron con sus familiares y amigos, y aprendieron sobre las 3R del consumo consciente y el uso responsable de los recursos. El Banco hizo una donación por cada desafío superado para proteger 10 m² de fauna y flora nativa junto a la Fundación Banco de Bosques. Se logró proteger 1000 m² de bosque nativo Araucarias 2, en Misiones.</p>	Acción con impacto ambiental positivo para la comunidad	Misiones
Banco Patagonia Programa propio	<p>“Un click de confianza”</p> <p>Los voluntarios se capacitaron para explicar los conceptos y comunicarse bien con el público de estos talleres de banca electrónica para adultos mayores. Los encuentros se hicieron en parejas de voluntarios con pocos participantes, para que pudieran preguntar y conversar.</p>	Adultos mayores	Río Negro y Buenos Aires
Banco Patagonia Programa propio	<p>“Vos y aprender a ahorrar”</p> <p>El Banco enseña a los jóvenes de 12 a 18 años a ahorrar y manejar bien sus finanzas. Los Voluntarios Patagonia compartieron sus conocimientos y consejos con jóvenes de escuelas secundarias.</p>	Alumnos de escuela media	Alcance nacional
Organización es varias	<p>Campaña solidaria por el Día de las Infancias</p> <p>Para promover el derecho de los niños al juego, el Banco invitó a sus colaboradores a pintar juguetes de madera que se donaron a distintas instituciones. Cada voluntario eligió el destino de los juguetes y les dio su toque creativo.</p>	Niños que asisten a organizaciones sociales de distintos puntos del país	Alcance nacional

Fundación Junior Achievement Argentina	“Socios por un día” Los Voluntarios Patagonia hicieron simulacros de entrevistas grupales online con jóvenes, les hablaron de las profesiones y los animaron a conocer el mundo laboral. En espacios virtuales, despejaron dudas sobre las carreras, les dieron consejos y los motivaron a seguir estudiando y creciendo profesionalmente.	Jóvenes estudiantes del último año de escuelas medias	Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires
Asociación Civil Un Árbol	Plantación de árboles Los voluntarios y sus familiares plantaron 30 árboles nativos en la Reserva Costanera Sur, para contribuir a la biodiversidad.	Acción con impacto ambiental positivo para la comunidad.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Fundación Sí	“Nochebuena para compartir” La campaña invitó a los colaboradores a armar una caja con comida y regalos, decorarla y entregarla a las instituciones y familias que eligieran. El Banco donó 200 cajas a “Fundación Sí”.	Familias	Alcance nacional
Fundación Huerta Niño	“Huerta BP” Los colaboradores participaron en una jornada para hacer huertas de alimentos sanos, nutritivos y sostenibles en varios lugares del país.	Familias	AMBA, Córdoba, Corrientes, Mar del Plata, Neuquén y Mendoza

Concurso de proyectos solidarios 2023 “Una banda solidaria”

El Banco realizó este concurso de proyectos sociales inspirado en la música. Así, 28 Voluntarios Patagonia presentaron 27 proyectos con impacto social positivo y los difundieron en Workplace para que los colaboradores los votaran. Los 10 proyectos más votados recibieron una donación del Banco para su implementación.

Objetivo del proyecto	Organización	Localidad	Tipo de beneficiarios
Comprar alimento balanceado y cubrir gastos de veterinaria y pensionados	Los callejitos de Flores	CABA	50 perros y gatos rescatados
Crear un salón de usos múltiples para pintura, música y manualidades	Fu. Re. Ne.	Salta	20 niños con encefalopatía crónica
Cubrir gastos de veterinaria y compra de alimento balanceado	Fundación Red canina	Bariloche	35 perros y gatos rescatados
Comprar leches para la fundación	CONIN	Mendoza	80 bebés y madres
Comprar una cocina industrial acorde a las necesidades diarias	Merendero Los picitos	Ezeiza	160 niños y sus madres
Crear más caniles para rescatar y albergar más perros	A.P.A.D.E.	Ezeiza	120 perros rescatados
Cubrir gastos de vacunación, consultas veterinarias, jornadas de castración y concientización	Soplo de vida	CABA	100 perros rescatados
Comprar cinco aires acondicionados	Escuela 543 “Hernandarias”	Misiones	63 niños y docentes

Construir un galpón para atender y preparar a los caballos	Equinoterapia Pigüe	Buenos Aires	60 niños con autismo
Fortalecer el taller de formación y de oficios de las áreas de literatura, textil, arte, serigrafía y encuadernación	No tan distintas	CABA	40 mujeres cis, personas trans, lesbianas, travestis e identidades no binarias

11.6. Diversidad e Inclusión⁷

Banco Patagonia trabaja para promover la igualdad y diversidad en su entorno laboral. Este compromiso implica una búsqueda constante de ampliar su comprensión sobre este tema, evaluar la situación actual de la Entidad en cuanto a igualdad y diversidad, e identificar áreas potenciales para mejorar el rendimiento. Asimismo, promueve la adopción de buenas prácticas, al tiempo que impulsa un espacio de intercambio y colaboración con otras empresas en este ámbito. Como hito, en 2023 Banco Patagonia obtuvo la certificación para el período 2022-2023 del Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos, impulsada por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, el Banco participó en la Comisiones de Género y la Comisión de Discapacidad del Protocolo de Finanzas Sostenibles, liderando la coordinación de esta última.

11.7. Ambiente⁸

Banco Patagonia desarrolla programas e iniciativas con el objetivo de minimizar los efectos adversos de su gestión interna mediante la disminución del consumo de recursos y la gestión responsable de residuos. Además, se compromete a evaluar los riesgos ambientales vinculados a los créditos y financiamientos otorgados, al tiempo que promueve productos alineados con los Principios de Bonos Verdes en colaboración con su cadena de valor.

11.8. Canales de comunicación de las acciones con la comunidad

El Banco muestra sus acciones a la comunidad por los canales institucionales, según la iniciativa y el público al que se dirige. En 2023, publicó estos proyectos por Instagram, LinkedIn y Facebook:

- BP Innova: se realizó la convocatoria por Instagram y amplificó la acción por LinkedIn. Una vez finalizado el programa, se anunciaron los ganadores.
- Un click de confianza: se diseñó un nuevo *key visual* para el programa de 2022 y se acompañó con comunicación por mail y Facebook.
- Emprendedores de Río Negro: se promovió el programa por LinkedIn con sus ganadores y colaboradores.

11.9. Proveedores de Banco Patagonia

1.837 proveedores activos

90,50 % de pagos realizados a proveedores locales

Banco Patagonia prioriza la ética y la transparencia en la gestión con la cadena de valor, para lo cual tiene procesos, normativas y principios que aseguran la calidad. Además, apoya el desarrollo local trabajando con proveedores locales, sobre todo pymes, para ayudar a este segmento y la economía local.

De acuerdo con su negocio, contrata proveedores de los rubros tecnología, constructoras, marketing y *merchandising*, gráficas, consultoras, limpieza y seguridad.

⁷ Para más información sobre este eje ver el Capítulo 10 – Capital Humano.

⁸ Para más información sobre este eje ver el Capítulo 12 – Capital Natural.

En 2023, se impulsaron iniciativas para mejorar los procesos de gestión sustentable, como:

- Consolidar el circuito sin papel para las compras que requieren intervención de directores. El circuito actual es 100 % online por mail o web, según el monto.
- Continuar la comunicación de los Principios Éticos para la contratación de proveedores y colocarlos en los contratos y órdenes de compra para que los firmen.
- Seguir con la automatización del proceso de rendición de gastos de las sucursales y el proceso de captura de Facturas.
- Dejar de usar papel en Compras y Pagos.
- Usar criterios sustentables para elegir nuevos proveedores. Comprar insumos de materia prima reciclada e incluir la cláusula de responsabilidad ambiental en los contratos con proveedores.

Perfil de proveedores	2023	2022
Proveedores activos	1.837	1.801
% de montos de pagos efectuados a proveedores locales	90,50 %	97,61 %
Pago a proveedores	\$ 48.699.177.323,12	\$18.852.349.621,59
% de pagos efectuados al exterior del país	9,50 %	2,39 %

Durante 2023, el foco de gestión estuvo en intensificar la implementación de la normativa interna del área de Compras. En este sentido, la gestión se centró en:

- Continuar ofreciendo la apertura de una cuenta gratuita de proveedores.
- Utilizar el formulario RFI (pedido de Información de primera vez) para el análisis y la evaluación de los proveedores en forma previa a la realización de cualquier tipo de operaciones.
- Mantener en el formulario RFI puntos relacionados con la sustentabilidad, la responsabilidad social y los procesos de anticorrupción, considerados un elemento de relevancia más al momento de iniciar una relación con un proveedor.
- Consolidar el circuito de aprobación de propuestas técnicas que van a directores en modalidad 100 % online, vía mail. Las compras por montos inferiores, que no requieren intervención, también se canalizan a través de la web de forma digital.

Además, se capacita continuamente a la Gerencia de Compras en Integridad y Procedimientos Anticorrupción, para mantener actualizados a sus integrantes y cumplir normas y procesos.

Beneficios a proveedores

El Banco da beneficios que ayudan al desarrollo y crecimiento de sus proveedores, como:

- Cuentas gratuitas y productos del Banco.
- Referencias a otras financieras para vender más servicios o productos.
- Asesoramiento para hacer propuestas de servicios o contratos con el Banco.

11.9.1. Canales de comunicación

Banco Patagonia se comunica de forma constante con sus proveedores mediante diversos medios de comunicación: llamadas de teléfono, *email*, plataformas digitales de videoconferencia y reuniones presenciales.

Como parte del Programa de Integridad del Banco, todos los grupos de interés, incluidos los proveedores, cuentan con un canal confidencial de Línea Ética para reportar eventuales irregularidades. Este número está publicado en el sitio web institucional y también en cada orden de compra emitida.

11.9.2. Proceso de selección y contratación

Banco Patagonia posee una política de selección y contratación de proveedores que garantiza una gestión transparente y equitativa. El área de Compras verifica que los proveedores respeten los estándares y valores corporativos.

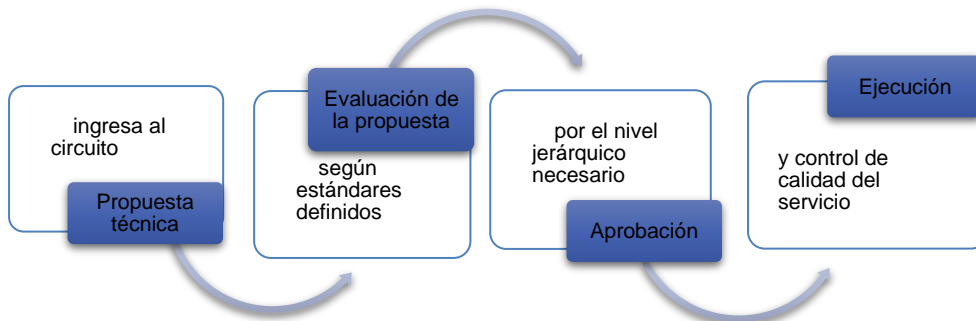
El proceso regulado en el MNP069 se inicia con la propuesta técnica que se envía al circuito mediante el formulario de requerimiento inicial. Dicho formulario abarca aspectos sociales, ambientales e integrales. De este modo, los proveedores deben proporcionar información sobre:

- Situación contable, financiera, legal e impositiva
- Capacidad organizativa
- Cinco clientes principales
- Aspectos laborales
- Certificaciones de calidad
- Medidas para prevenir el lavado de dinero ilícito
- Aspectos ambientales en el manejo de residuos
- Planes anticorrupción y relación o no con el Estado
-

El proceso se compone de estos pasos:

- Entrada al circuito con la propuesta técnica
- Evaluación de la propuesta según los estándares establecidos
- Aprobación por el nivel jerárquico necesario
- Ejecución y control de calidad del servicio

El área de Compras también se encarga de asegurar que no haya conflicto de intereses entre el área solicitante y el proveedor.



11.9.3. Proceso de evaluación

La Entidad posee un Manual de Compras y Contrataciones que sigue los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001 para evaluar a los proveedores. En la evaluación, se examina su situación contable, financiera, legal e impositiva, así como su documentación laboral según el art. 30 de la Ley de Contrato de Trabajo. En 2023 se reforzaron estos controles para asegurar su cumplimiento.

Para verificar que los proveedores facturen correctamente, se consultó con la AFIP que no hubiera proveedores con facturas apócrifas. Además, este año se aumentaron los controles de la consultora especializada en verificar el pago de las obligaciones previsionales de los proveedores. No se hallaron proveedores con impactos sociales y ambientales negativos significativos, potenciales o reales.

Asimismo, se hizo una rigurosa revisión de antecedentes y referencias al incorporar un nuevo proveedor.

11.9.4. Gestión responsable de la cadena de valor

Principios éticos para la gestión de proveedores

Un logro destacado de Banco Patagonia es la incorporación de los Principios Éticos para la Gestión de Proveedores en su normativa de compras y en todos los documentos de contratación. De esta forma, asegura que todos conozcan y respeten estos principios.

En 2023, el Banco comunicó los Principios Éticos cada vez que renovó o contrató un proveedor. Para ello, modificó los modelos de contratos y de órdenes de compra. Además, la Gerencia se capacitó en Integridad y Procedimientos Anticorrupción mediante distintas modalidades (*e-learning*, virtual y presencial).

Desafíos para 2024

- Desarrollar relaciones con proveedores evaluados con criterios ambientales y/o sociales e implementar una metodología para su evaluación.
 - Implementar un registro de proveedores sustentables para poder medir y cuantificar cantidad y montos.
-

12. CAPITAL NATURAL

Banco Patagonia expresa su compromiso de cuidar el medio ambiente y mejorar el impacto ambiental de su propia gestión. Además, asume una visión ambientalmente responsable de los productos y servicios que ofrece, analiza los riesgos de los créditos otorgados y ajusta su oferta a los Principios de Bonos Verdes.

El Banco también tiene acciones previstas para eficientizar el uso de los recursos naturales y reducir la generación de residuos.

12.1. Generación de valor ambiental en el negocio

Análisis de riesgos sociales y ambientales⁹

**2.641 propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales.
\$ 3.140.185 millones analizados**

Banco Patagonia tiene una Política de Riesgo Social y Ambiental y un Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales para analizar esos riesgos entre los clientes que cuentan con operaciones financiadas a través de organismos multilaterales y que tienen una financiación a largo plazo igual o superior a 10 millones de dólares.

Durante 2023, se categorizaron 2.641 las propuestas de crédito equivalentes a \$ 3.140.185 millones siguiendo los lineamientos del Código de Clasificación Industrial Uniforme (CCIU) provisto por Naciones Unidas en términos ambientales y sociales. Los sectores agrícola y automotriz fueron los más analizados bajo este sistema.

Asimismo, como participante de la Comisión Social y Ambiental del Protocolo de Finanzas Sostenibles, el Banco siguió colaborando en la Guía para la Implementación del SARAS y en el desarrollo de la Guía de Adaptación al Cambio Climático para los bancos argentinos.

Bonos Verdes

Banco Patagonia continuó como colocador en emisiones, alineadas a los Principios de los Bonos Verdes.

12.2. Gestión de impactos directos

**10,86 % de ahorro energético de consumo interno total del Banco, confirmando y superando el objetivo establecido el año anterior del 5 %.
20 % de la energía comprada a una generadora sustentable para la sede central.**

12.2.1. Consumo de energía

Migración a tecnología de iluminación LED de 6 pisos en la torre de Av. de Mayo.

Banco Patagonia ha implementado múltiples acciones para minimizar el impacto de su uso de energía, incluyendo la migración a tecnología de iluminación LED en sucursales y áreas centrales, la utilización de aires acondicionados a 24°C, la colocación de servicios de iluminación y aires acondicionados en modo "a demanda" en algunos de sus edificios, el uso racional de la energía en publicidades luminosas y sucursales, la iluminación con LED en nueva cartelería y control del apagado en horarios no necesarios, la renovación de equipos termomecánicos obsoletos en sucursales por equipos de alta eficiencia energética, la compra mensual del 20 % de la energía eléctrica que alimenta la sede central a una generadora de energía sustentable, y la baja de los servicios de gas natural en sucursales.

⁹ Para más información ver sección de "Riesgos ambientales y sociales" en el capítulo de "Gestión integral de riesgos" en esta Memoria.

El cierre del edificio de Perón 466 y de 6 pisos de la Torre de Av. De Mayo arrojaron una reducción del 16 % en el consumo energético de edificios centrales respecto del mismo período de 2019. Además, se disminuyó el consumo de energía eléctrica a través de acciones de operación, gestión técnica y administrativa, lo que se tradujo en un ahorro energético de 7,96 % del consumo interno total del Banco con respecto al 2022.

Consumo energético interno	2023	2022
Energía eléctrica	16.462 MWh	17.545 MWh

Intensidad energética en KWh/m ²	2023	2022
Sucursales	12,21	12,76
Áreas centrales	13,89	17,09

Línea BID GCF de Banco Patagonia

Banco BICE Argentina ha calificado a Banco Patagonia para la utilización de su línea BID GCF, la cual está orientada a proyectos destinados a eficiencia energética y proyectos de generación de energía renovable (biogás y biomasa hasta 5MW) que pasen por la revisión ambiental y social.

La línea BID GCF de Banco Patagonia ofrece financiamiento para proyectos de inversión de mediano y largo plazo, adquisición de bienes de capital (hasta el 85 % IVA incluido), y adquisición de bienes de capital bajo la modalidad de contrato de *leasing* (hasta el 100 % neto de IVA).

12.2.2. Valor para la biodiversidad

Varias sucursales del Banco se encuentran emplazadas en zonas geográficas valoradas por su biodiversidad:

- En La Rioja, la sucursal Chilecito
- En Santa Cruz, la sucursal Calafate
- En Tierra del Fuego, la sucursal Ushuaia
- En Neuquén, las sucursales San Martín de los Andes y Villa La Angostura
- En Río Negro, las sucursales El Bolsón, Ingeniero Jacobacci, Beltrán, Campo Grande, Los Menucos, Fernández Oro, y Enrique Godoy; los centros de atención Dina Huapi y Las Grutas; y los cajeros automáticos de Playas Doradas y Ñorquincó

12.2.3. Gestión del papel y digitalización

23.823.522 documentos digitalizados.

64% de trámites cursados de paquetes de productos se realizaron con legajo digital.

Banco Patagonia ha implementado múltiples medidas para reducir el consumo de papel y fomentar la digitalización de procesos y operatorias. Entre ellas, se destacan las siguientes:

- Eliminación de la impresión de documentos anexos e inclusión de firma digital. Tampoco se imprimen listados ni se envían cheques destruidos de sucursal a BO Cash Management.
- Impresión doble faz de los documentos que requieren comprobante físico (50 % menos papel).

- Firma digital de documentación de clientes y certificaciones notariales digitales realizadas en CABA y Provincia de Buenos Aires.
- Oferta de préstamos personales desde el centro de contacto con clientes sin necesidad de que asistan a sucursales.
- Registro *online* de visitas a las cajas de seguridad.
- Nueva gestión de venta remota de productos y servicios para segmentos mayoristas.
- Documentación digital para el análisis, control y liquidación/alta de paquetes, préstamos personales, alta de productos y adicionales de tarjetas de créditos y alta de servicios mayoristas (para clientes vigentes).
- Documentación digital para el proceso de fallecidos y las operatorias “Alta de Cuentas/Paquetes/Préstamos Comerciales” en origen.
- Lectura de legajos mediante código de barras.
- Líneas telefónicas grabadas y correos electrónicos para las instrucciones de Fondos Comunes de Inversión y Títulos.
- *Onboarding* digital en Interbanking para que los clientes puedan abrir cuentas y comenzar a operar en línea.
- Delegación de facultades en el administrador en E-bank Empresas para evitar firma de documentos en sucursales. Se añadió además la posibilidad de constituir depósitos a plazo fijo.
- Venta en plataforma comercial con uso de pad de firmas en Seguros, y Certificado Electrónico de Depósitos e Inversiones a Plazo.
- Traslado al Banco y mejoras de procesos antes ejecutados por Provincanje.
- Eliminación del uso de papel en todos los procesos de Compras y Pagos. En Compras, se consolidó el circuito sin papel en las aprobaciones que requieren intervención de directores, para pasar a un proceso totalmente digital.
- Automatización del proceso de captura de Facturas, en curso (etapa final).

Renovación de vehículos híbridos

En 2023, la Entidad comenzó a renovar su flota de vehículos por automóviles híbridos que cuentan con un motor de combustión interna (naftero) y con un motor eléctrico que contribuye con una reducción de las emisiones de CO₂ en más del 30 %. Constituyen una tecnología fundamental para reducir emisiones y avanzar hacia la neutralidad de carbono.

Consumo de papel, en toneladas ¹		
	2023	2022
Resmas de papel carta	83,31	84,16
Resmas de papel A4	0,51	0,60
Resmas de papel oficio	0,05	0,08
Total	83,87	84,84

¹Se toma como referencia que cada resma pesa 2,5 kilos.

El 100 % del papel utilizado procede de fuentes responsables (Ledema - Certificación FSC)

Cantidad de trámites cursados de paquetes		
	2023	2022
Con formularios impresos	37.428	47.054

Legajo digital-firma digital	114.619	126.096
Legajo digital-firma en papel	30.813	39.828
Legajo digital firma remota	28.149	29.444
Total	211.009	242.422

Resumen digital		
	2023	2022
Cajas de ahorro mensuales	5.104.731	4.980.000
Cajas de ahorro cuatrimestrales	1.507.866	2.070.000

12.2.4. Gestión de residuos

Banco Patagonia ha implementado un servicio de retiro de residuos húmedos y reciclables en todas las sucursales de CABA, en línea con su compromiso con la gestión de su impacto ambiental directo. Desde 2021, el personal de limpieza de esas sucursales acopia las bolsas con residuos diferenciados para su posterior retiro por parte de un proveedor validado para dicha tarea. La empresa proveedora mide su volumen y entrega un remito indicando la cantidad de residuos húmedos y reciclables. La incorporación de este proceso de separación y retiro diferenciado en 41 edificios permitió, durante 2023, realizar la deposición final de 32.278 kg de residuos húmedos, y 1.986 kg de materiales reciclables.

13. CIERRE

El Directorio hace llegar su agradecimiento a clientes, proveedores, instituciones financieras, organismos de control y accionistas por el apoyo recibido, y especialmente al personal de la Entidad por su esfuerzo, profesionalismo y compromiso demostrados durante el presente ejercicio.

28 de febrero de 2024.

ANEXO I: Índice de contenidos GRI

Esta Memoria fue elaborada en referencia con los Estándares GRI. En esta sección, se presenta el Índice de Contenidos GRI con sus respectivas páginas y notas para aquellos tópicos materiales definidos en el Análisis de materialidad descrito en este documento.

Declaración de uso	Banco Patagonia ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
Contenidos Generales				
GRI 2: contenidos generales	2-1 Detalles organizacionales	2, 3.3-3.4 Buenos Aires, Argentina		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2		
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Coordinación general: Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional rse@bancopatagonia.com.ar (011) 4323 - 5517 Av. de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. www.bancopatagonia.com.ar Año 2023, frecuencia anual		
	2-4 Actualización de la información	La información presentada en el informe no afecta la comparabilidad con informes anteriores.		
	2-5 Verificación externa	Anexo II		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	3.1, 3.3-3.4, 9.1, 9.3-9.7, 9.12, 11.9		
	2-7 Empleados	10.1		#
	2-8 Trabajadores que no son empleados	10.1		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	6.2-6.6 La antigüedad de cada miembro en el Directorio, sus edades, así como sus currículos, donde se detallan las competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales, se encuentran publicados en el sitio institucional del Banco www.bancopatagonia.com		#
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	6.3		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de Banco Patagonia no ocupa un cargo ejecutivo.		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	5.3, 6.3, 7.1-7.5, 12.1 Los grupos de interés están representados a través de los miembros de las Superintendencias y Gerencias Ejecutivas que dependen directamente del Directorio, y responden a sus expectativas y necesidades.		

		La frecuencia de los análisis y estudios sobre riesgos económicos, sociales y ambientales varía según la herramienta utilizada. Se realizan evaluaciones anuales y también periódicas en el marco de las reuniones de Directorio y de Superintendentes.		
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	6.2	Banco Patagonia cuenta con un área de RSE que depende de la Gerencia de Clima Organizacional, dependiente de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, que es la responsable de la coordinación de los programas de inversión social y de las acciones relacionadas con la gestión de sustentabilidad desarrolladas en conjunto con otras áreas del Banco.		
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		El Directorio del Banco es quien revisa y aprueba la Memoria Anual Integrada.		
2-15 Conflictos de interés	6.3			
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	5.3	El Directorio conoce las opiniones y expectativas significativas de los grupos de interés a través de las presentaciones de los estudios de mercado, encuestas de satisfacción, análisis del clima laboral, evaluación de los programas sociales, entre otros. Entre las preocupaciones importantes se incluyen los temas seleccionados en el Análisis de Materialidad.		
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	6.3			
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	6.3			
2-19 Políticas de remuneración	6.3, Anexo III			
2-20 Proceso para determinar la remuneración	6.3, Anexo III			
2-21 Ratio de compensación total anual			Problemas de confidencialidad. La totalidad de este estándar no se reporta. Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de Banco Patagonia, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.	
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1			

	2-23 Compromisos y políticas	3.1-3.2, 5.1-5.2, 7.1, 7.4, 9.15, 10.6, 12.1		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	3.1-3.2, 5.1-5.3, 6.3		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	5.2		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	7.5		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	No se registraron casos de incumplimiento de la legislación y las normativas.		
	2-28 Afiliación a asociaciones	3.5		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	5.2-5.3, 7.5, 9.9, 9.11, 10.5, 10.7, 11.8, 11.9.1		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	10.1		
TEMAS MATERIALES				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Procesos para determinar los temas materiales	5.3		
	3-2 Listado de temas materiales	5.3		
Gestión responsable de recursos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 12.2, 12.2.3		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	12.2.3		
	301-2 Insumos reciclados utilizados	El Banco no utiliza elementos reciclados para realizar productos y servicios primarios. Sin embargo, utiliza papel sustentable fabricado a partir de fibra de caña de azúcar.		
Gestión de residuos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 12.2, 12.2.4		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	12.2.4		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	12.2.4		
	306-3 Residuos destinados a eliminación	12.2.4		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	12.2.4		
Lucha contra el cambio climático				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 12.2.1		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	12.2.1		

	302-3 Intensidad energética	12.2.1		
	302-4 Reducción del consumo energético	12.2.1		
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	12.1, 12.2.1		
Indicador propio	Ahorro energético en sucursales y áreas centrales	12.2.1		
Indicador propio	Energía comprada para el edificio de Avenida de Mayo 701 a una generadora de energía sustentable	12.2.1		
Concientización ambiental				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 11.5		
Indicador propio	Acciones y campañas de concientización ambiental	5.1, 11.5		
Productos financieros de impacto				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 12.1		
Indicador propio	Propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales	12.1		
Experiencia del cliente				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 9.9		
Indicador propio	Medición de satisfacción de clientes	9.9		
Desarrollo de PyMEs y emprendimientos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 11.9		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	11.9 Se considera por local a todos aquellos proveedores ubicados dentro del territorio de la República Argentina.		#
Gestión y desarrollo del talento				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 10.1-10.4		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	10.2		#
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	10.8		

GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	10.3		#
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	10.3		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	10.4		
Indicador propio	Horas de formación a colaboradores	10.3		
Gestión de clima organizacional				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 10.5		
Indicador propio	Resultados de la encuesta de clima	10.5		
Desarrollo de la comunidad local				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 11.1, 11.3-11.5		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	11.1		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No se registraron impactos negativos en las comunidades locales por el desarrollo de las operaciones del Banco.		
Indicador propio	Cantidad de inscriptos del programa Emprendedores de Río Negro	11.4		
Indicador propio	Cantidad de beneficiarios de los programas de Inversión Social en educación	11.3		
Indicador propio	Beneficiarios directos del programa voluntariado corporativo	11.5		
Inclusión y educación financiera				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 9.13, 11.2-11.3		
Indicador propio	Iniciativas realizadas sobre educación financiera para grupos de interés	11.3		

Indicador propio	Iniciativas realizadas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	11.2-11.3		
Indicador propio	Incremento de cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes	9.13		
Diversidad e inclusión				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 6.2, 10.1, 10.6, 10.8		
GRI 401: Empleo 2016	401-3 Permiso parental	10.8		#
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10.1, Nota 1		#
Ética y transparencia				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 7.1-7.5		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	7.1		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se registraron casos de corrupción.		#
Gestión integral del riesgo				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 7.1-7.5		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	7.1-7.5		
Ciberseguridad y privacidad de la información				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 9.14-9.15		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la Seguridad	9.14-9.15		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No se han registrado casos derivados del incumplimiento de la normativa descripta.		#
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la	No se han registrado reclamaciones en este sentido.		#

	privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente			
Innovación y tecnología				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 9.8, 12.2.3		
Indicador propio	Cantidad de clientes que operaron de manera digital	9.8, 12.2.3		
Gestión responsable de proveedores				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 11.9.2-11.9.3		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Actualmente, Banco Patagonia no tiene conocimiento de la existencia de impactos negativos significativos en la cadena de suministros por este concepto. No obstante lo mencionado, se efectúan controles respecto del cumplimiento de las obligaciones previsionales de ciertos proveedores definidos como "críticos" por tener personal trabajando en sus edificios.		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Actualmente, Banco Patagonia no tiene conocimiento de la existencia de impactos negativos significativos en la cadena de suministros por este concepto. No obstante lo mencionado, se efectúan controles respecto del cumplimiento de las obligaciones previsionales de ciertos proveedores definidos como "críticos" por tener personal trabajando en sus edificios.		

Nota 1

Miembros del Directorio 2023		
Por género	Porcentaje	Cantidad
Mujeres	0	0
Hombres	100 %	9
Por edad		
Más de 51 Años	44,44%	4
Entre 31 y 50 años	55,55%	5
Menores de 30 años	0	0

ANEXO II: Informe de auditoría externa.



KPMG
Boucharard 710 - 1° piso - C1106ABL
Buenos Aires, Argentina

+54 11 4316 5700
www.kpmg.com.ar

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADORES INDEPENDIENTES SOBRE LA MEMORIA ANUAL INTEGRADA

A los señores Presidente y Directores de
Banco Patagonia S.A.
Av. de Mayo 701, Piso 24
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CUIT: 30-50000661-3

Información objeto de análisis

Hemos sido contratados por la Dirección del Banco Patagonia S.A. (en adelante, "el Banco") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre los indicadores de sustentabilidad informados en la sección "Objeto del encargo" de este informe, que se encuentran incluidos en la Memoria Anual Integrada del Banco correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 (en adelante, "la Memoria").

Objeto del encargo

Los indicadores de sustentabilidad objeto del encargo de aseguramiento limitado se detallan a continuación:

- Clientes
- Colaboradores
- Sociedad
- Proveedores
- Ética y transparencia

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección del Banco es responsable por la preparación y presentación de la Memoria de acuerdo con las directrices de reportes de sostenibilidad versión standard del "Global Reporting Initiative" (en adelante "GRI Standards").

Asimismo, la Dirección del Banco es responsable por:

- a. la información y las afirmaciones contenidas en la Memoria;
- b. la determinación de los objetivos del Banco, en relación con el desarrollo sustentable de resultados y de reporte, incluyendo la identificación de las partes interesadas y los asuntos significativos;
- c. el diseño, la implementación y el mantenimiento de un control interno apropiado de manera que la Memoria no contenga distorsiones significativas debidas a errores o irregularidades, y
- d. mantener registros adecuados que respaldan el proceso de información.



Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo el encargo de aseguramiento limitado y expresar una conclusión en base al trabajo realizado, de acuerdo con las instrucciones recibidas del Banco. No aceptamos ni asumimos responsabilidad hacia terceros distintos del Banco por nuestro trabajo, o por las conclusiones a las cuales arribamos en el informe de aseguramiento limitado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 “Adopción de las Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados” emitida por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (en adelante, “FACPCE”), en lo que respecta a la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 “Compromisos de Aseguramiento Diferentes de Auditoría o Revisión de Información Financiera Histórica”.

Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos de ética, incluyendo los requerimientos de independencia, y que planifiquemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener una seguridad limitada sobre si la Memoria no contiene errores significativos.

Procedimientos realizados

Un encargo de aseguramiento limitado sobre un informe de sustentabilidad consiste en hacer indagaciones, principalmente a los funcionarios responsables de la preparación de la información presentada en el informe, en realizar procedimientos analíticos y en obtener evidencia mediante otros procedimientos, según se considere apropiado. Estos procedimientos incluyeron:

- indagaciones a la Dirección para obtener un conocimiento sobre los procesos del Banco, con el objeto de determinar los asuntos relevantes para los grupos de interés del Banco.
- entrevistas con la Dirección en relación a la estrategia de sustentabilidad, las políticas sobre asuntos significativos y su implementación.
- entrevistas con el personal responsable de preparar la información incluida en la Memoria.
- con relación a la información financiera incluida en el Índice de contenidos GRI del Reporte, identificada con (#), verificación de que surjan de los estados contables auditados de la Sociedad al 31 de diciembre de 2023 y por el ejercicio finalizado en esa fecha.
- inspección, sobre bases selectivas, de documentación para corroborar ciertas manifestaciones de la Dirección.

Un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable o de auditoría realizado de acuerdo con las Resoluciones Técnicas N° 35 y 32 de la FACPCE respectivamente, y por lo tanto no nos permite obtener la seguridad de que tomaremos conocimiento de todos los asuntos significativos que podrían ser identificados en una auditoría o un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de auditoría o una conclusión de aseguramiento razonable.

Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.



Este informe de aseguramiento limitado ha sido preparado para uso del Banco con el propósito de asistir a la Dirección en determinar si el Banco ha cumplido con los criterios de GRI Standards para un nivel de aplicación esencial en la preparación del Informe, y para ningún otro propósito.

Independencia

Al llevar a cabo nuestro encargo, hemos cumplido con los requerimientos de independencia de la Resolución Técnica N° 35 de la FACPE.

Conclusión

Del trabajo profesional descrito en la sección "Procedimientos realizados" del presente informe, no surgieron indicios que nos lleven a pensar que los indicadores de sustentabilidad informados en la sección "Objeto del encargo", incluidos en la Memoria del Banco correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los criterios de GRI Standards y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 28 de febrero de 2024

KPMG
Reg. de Asoc. Prof. CPCECABA T° 2 F° 6

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mabel F. Casillas', written over a horizontal line.

Mabel F. Casillas
Socia
Contadora Pública (UBA)
CPCECABA T° 195 F° 103

ANEXO III: Reporte del código de Gobierno Societario 2023

En cumplimiento de las Normas emitidas por la Comisión Nacional de Valores, se adjunta el Reporte del Código de Gobierno Societario de Banco Patagonia S.A. como Anexo III a la Memoria Anual Integrada, correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2023.

REPORTE DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO 2023

A) LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO

Principios

- I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.
- II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.
- III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.
- IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.
- V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.

1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía.

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio de Banco Patagonia (en adelante "Banco Patagonia", el "Banco" o la "Entidad") ha aprobado un Código de Ética, que traduce los valores que dicho Directorio pretende que se observen y pregonen en todos los niveles de la organización, en la interacción con los clientes, con compañeros de trabajo, proveedores o la comunidad en la que se opera.

El Código de Ética se ha establecido con el objeto de facilitar el conocimiento y comprensión de los principios éticos y de conducta que cada uno de los integrantes de Banco Patagonia debe cumplir en su desempeño, con eficiencia, calidad y transparencia, respetando la ley, las buenas prácticas y las más altas normas de conducta, promoviendo y protegiendo los derechos humanos en todo nuestro ecosistema de negocios.

Mediante este Código, el Directorio declara el propósito, la visión de futuro y los valores del Banco, definiendo que "la ética es la inspiración y condición de nuestro comportamiento personal e institucional."

Los miembros del Banco que ocupan roles de liderazgo deben velar por hacer cumplir estos principios, promoviendo una cultura de respeto y condenando enérgicamente cualquier manifestación de violencia.

Adicionalmente, Banco Patagonia cuenta con un Código de Conducta, aplicable a todos los empleados en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, que define los deberes de lealtad con que deberán desempeñarse todas las personas alcanzadas y establece la política y los procedimientos correspondientes a las normas legales y éticas.

El Comité de Ética del Banco, dependiente del Directorio, es el Órgano que posee la atribución de resolver las cuestiones interpretativas relativas al alcance del Código de Ética, tomar conocimiento de los reportes que surjan de las denuncias provenientes del Canal de denuncias “Línea Ética”, o de las diferentes fuentes de detección de comportamientos que afecten los principios de integridad institucional. Asimismo, es el Órgano encargado de revisar anualmente el Código de Ética y elevarlo al Directorio para su aprobación.

Asimismo, el Directorio de Banco Patagonia aprobó una Política y un Programa de Integridad, el cual surge como resultado de su compromiso indeclinable con la prevención y lucha contra la corrupción; un compromiso que se asume expresa y públicamente manifestando su postura de “tolerancia cero” frente a cualquier acto de corrupción cometido por algún miembro del Banco. Alineado al Código de Ética y a las políticas específicas vigentes en materia de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, como así también a las políticas de integridad de nuestra Sociedad controlante, el Programa consagra los valores éticos rectores del Banco y provee las directrices necesarias para que todo miembro oriente sus conductas cotidianas hacia la ética y la integridad.

Inspirados en los valores sostenidos en el Código de Ética, los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, integran los factores éticos, sociales y medioambientales a nuestras prácticas de contratación.

El Código de Ética, el Código de Conducta, los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, así como la Política y el Programa de Integridad y las Políticas sobre Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, se encuentran publicadas en nuestro sitio web: <https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/etica-e-integridad.php>
<https://www.bancopatagonia.com.ar/codigo-proteccion-inversor.php>
<https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/politicas-aml-cft.php>

2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el Directorio tiene en consideración factores ambientales, sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal como surge del Código de Gobierno Societario, el Directorio es responsable de establecer la estrategia global del negocio y en ese marco aprueba el Plan Estratégico. El mismo es elaborado con la participación de todas las Superintendencias, la Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación, la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional y la Gerencia Ejecutiva de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas, considerando las variables del contexto macroeconómico, socio-político y regulatorio, así como también las capacidades del Banco en relación a su entorno competitivo, determinando como resultante los principales lineamientos estratégicos, como son el propósito, la visión de futuro, los valores corporativos y un mapa estratégico compuesto por resultados corporativos basados principalmente en el crecimiento y la transformación digital, los objetivos de negocios y de desarrollo humano. El Plan Estratégico vigente fue aprobado por el Directorio el 16-12-20 por el período 2021-2025.

El Directorio monitorea la ejecución del Plan Estratégico, verifica la implementación de estrategias y políticas, el cumplimiento del presupuesto y controla el desempeño de las gerencias en relación con los

objetivos fijados y las utilidades previstas. Mensualmente se comparte y se analiza con los Directores y gerentes de primera línea, diversos tableros de gestión que resumen la evolución de las principales variables, líneas de negocios e índices, comparándolos con los parámetros presupuestarios.

Banco Patagonia es signatario, en carácter de Banco fundador, del Protocolo de Finanzas Sostenibles suscripto en el año 2019, inicialmente junto a otras 17 Entidades Financieras argentinas (en la actualidad cuenta con una adhesión de 33 Entidades que concentran el 94% de la cuota de préstamos del Sistema Financiero argentino).

Dicho Protocolo tiene como principal objetivo promover prácticas de inversión sostenible e institucionalizar el criterio de la sostenibilidad como principio rector de la actividad financiera. A partir de la labor de sus distintas Comisiones, en las cuales el Banco participa activamente, el Protocolo busca fomentar la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promueven una efectiva integración entre los factores económicos, sociales y ambientales, instando a que esta triple mirada integre la estrategia de negocio de cada Entidad Financiera.

Bajo este marco Banco Patagonia se encuentra profundizando su estrategia de sostenibilidad a partir de distintos abordajes: integrando el análisis de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno societario) en el otorgamiento de créditos, desarrollando herramientas vinculadas a la gestión del riesgo climático, analizando la viabilidad de desarrollar productos financieros "verdes", robusteciendo su estrategia de diversidad e inclusión internamente, a partir de la creación de una Célula Interdisciplinaria.

Asimismo, cuenta con una larga tradición en apoyar inversiones sociales y de microempresariado, como así también en la difusión interna de buenas prácticas de protección del ambiente. Finalmente, Banco Patagonia promueve activamente estándares de transparencia e integridad entre todos sus grupos de interés, poniendo especial atención en sus colaboradores/as y terceros relacionados, entre quienes difunde periódicamente los principios de ética, integridad y anticorrupción que rigen el accionar diario.

3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.

Se aplica la práctica recomendada.

La Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, que depende del Directorio, tiene a su cargo la Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance. De dicha gerencia depende la Jefatura de Riesgo Operacional y Controles Internos, cuya misión es establecer y ejecutar los procedimientos tendientes a monitorear los controles internos a fin de asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de los diferentes procesos del Banco y sus Subsidiarias.

El Directorio es el responsable de asegurar que la Alta Gerencia realiza un seguimiento apropiado y consistente de la implementación de sus políticas, estrategias, el cumplimiento del presupuesto y desempeño de las mismas con los objetivos fijados y las utilidades previstas. A tales fines se han establecido controles e indicadores que permiten detectar desvíos, variaciones y controlar la gestión, cuyo seguimiento está a cargo del Comité de Riesgo Operacional.

Por su parte, los miembros de la Alta Gerencia, son los máximos responsables operativos de la implementación, administración y seguimiento de las normas mínimas de control interno. Siguiendo las mejores prácticas del Marco COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el Directorio estableció un esquema de tres Líneas de Defensa por la cual, la primera línea (Dueños de Procesos) es propietaria de los riesgos, de su gestión y de la implementación de acciones correctivas para hacer frente a deficiencias de proceso y control, mantener un control interno efectivo ejecutando los procedimientos de control sobre los riesgos de manera constante en el día a día. Una segunda línea en la que se establecen diversas funciones de gestión de riesgos y cumplimiento para ayudar a crear y/o monitorear los controles de la primera línea de defensa (ej.: Controles Internos); y por último una tercera línea que se encuentra constituida por la Auditoría Interna, que proporciona a la alta dirección un aseguramiento comprensivo basado en un alto nivel de independencia y objetividad dentro de la Organización.

4. El Directorio diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo definido por la Resolución General N° 797 de la CNV el Gobierno Societario es el conjunto de prácticas, procesos y estructuras por el cual se dirigen y controlan las Compañías, aclarando que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) agrega que el gobierno societario “involucra una serie de relaciones entre la gerencia de la Compañía, su Directorio, accionistas y otras partes interesadas.”

El Directorio de Banco Patagonia tiene a su cargo la administración del Banco y tal como surge de las actas de Directorio resultantes de sus reuniones, toma todas las decisiones relacionadas con ese fin, pudiendo afirmar que como parte de ese proceso, diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario y a los responsables de su implementación (aprueba la macroestructura organizacional, la composición y atribuciones de los Comités, las políticas generales, designa a los miembros de la Alta Gerencia, etc).

El Directorio aprobó un Código de Gobierno Societario, el cual es revisado anualmente evaluando si es adecuado al perfil, complejidad e importancia económica del Banco. Del mismo surgen las funciones del Directorio, la Alta Gerencia, los Comités, las Auditorías, el Control Interno y las principales políticas de la Entidad.

Tal lo detallado en la Práctica 9, la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, es el área dependiente del Directorio que ejerce una función administrativa y organizativa de los aspectos societarios tanto del Banco como de sus Sociedades controladas, asistiendo a los miembros del Directorio, a los Accionistas y a los integrantes de la Comisión Fiscalizadora en los aspectos formales del funcionamiento de los Órganos que integran. De dicha Gerencia depende la Jefatura de “Gobierno Corporativo y Asesoramiento al Directorio”, cuya misión es asesorar y asistir al Directorio en su función de velar por el cumplimiento de la política de Gobierno Societario.

Desde el área de Controles Internos se realiza periódicamente un procedimiento de revisión del presente Reporte

5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.

Se aplica la práctica recomendada.

Los miembros del Directorio de la emisora (<https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/organizacion/autoridades.php>) cuentan con suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente.

Cada uno de ellos ha sido evaluado y autorizado por el Banco Central de la República Argentina, quien ha considerado las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional. Adicionalmente, el Directorio del Banco aprobó un procedimiento de control aplicable a sí mismo y a sus Sociedades controladas, para que anualmente se puedan verificar dichas condiciones. Dicho procedimiento, se aplica también de manera previa a la Asamblea de Accionistas en el caso de las nuevas autoridades a ser designadas.

Sin perjuicio de lo estipulado en leyes y normas de Organismos de contralor aplicables, las reglas que gobiernan el accionar del Directorio están establecidas en el Estatuto Social (<https://www.bancopatagonia.com.ar/relacionconinversores/espanol/estatutos.shtml>) y en el Reglamento interno de funcionamiento, ambos documentos inscriptos en el Registro Público de Comercio de la Inspección General de Justicia. Dichos documentos detallan claramente: integración, duración de los

mandatos, inhabilidades e incompatibilidades, designación del Presidente y los Vicepresidentes, convocatoria a las reuniones, periodicidad de las mismas, quórum y votos, reuniones a distancia, responsabilidades, funciones y atribuciones, representación legal, ejercicio de la función, confidencialidad, rol de la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, etc.

Durante el ejercicio 2023 se celebraron las reuniones de Directorio cumpliendo con la periodicidad reglamentada, las que contaron con una alta participación de sus miembros. Las reuniones se realizaron bajo una modalidad mixta, en la que los participantes podían participar en forma presencial o comunicados a través de medios de transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras de acuerdo a lo previsto en el artículo duodécimo del Estatuto Social y la normativa aplicable.

Con respecto a los Comités creados por el Directorio del Banco con el objetivo de mantener una adecuada organización, control y seguimiento de las actividades inherentes a la gestión, cada uno de ellos, cuyo detalle se encuentra publicado en la página web del Banco <https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/organizacion/comites.php> (Comité de: Auditoría CNV; Auditoría BCRA; Control y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo; Protección de los Usuarios de Servicios Financieros; Tecnología Informática; Seguridad Informática y Protección de Activos de Información; Finanzas, Riesgo Operacional; Riesgo Global; Desarrollo Humano; Negocios; Ética; Experiencia del Cliente; Dirección; Seguridad, Arquitectura y Administración de Bienes), cuenta con un Reglamento que establece sus atribuciones, composición y reglas de funcionamiento. Dichas reglas establecen, entre otras cuestiones, la periodicidad de las reuniones, la anticipación para realizar las convocatorias y así contar con tiempo suficiente para disponer de la información a tratar, el quórum necesario -que requiere para cada Comité la participación de al menos un Director con carácter de Vicepresidente o Presidente-, la posibilidad de reuniones a distancia. Dichos Reglamentos se encuentran publicados en el sistema de normas internas del Banco.

B) LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

Principios

- VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.
- VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.
- VIII. El Presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del gerente general.

- 6. **El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.**

Se aplica la práctica recomendada.

Tal como surge del Código de Gobierno Societario del Banco, el Presidente del Directorio es el responsable de asegurar el buen funcionamiento del Directorio. Como parte de dicha responsabilidad debe garantizar la buena organización de las reuniones de Directorio y para ello es asistido por la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, como se explica en la Práctica 9 del presente Reporte.

El Reglamento interno de funcionamiento del Directorio establece que dicha área será la encargada de administrar y archivar la información a incluir en las reuniones de Directorio, organizar las mismas y transmitir las decisiones en ellas tratadas al resto de la Organización. Es decir que con su asistencia se establece el orden del día de las reuniones que se celebran en cada ciclo anual, incluyendo los asuntos pertinentes cuya consideración haya sido solicitada por alguno de los Vicepresidentes o por los responsables de cada uno de los Comités, y se garantiza que los miembros del Directorio reciban información completa y suficiente para la toma de decisiones, lo que implica asegurar una vía de consulta entre el Directorio y la Alta Gerencia, en caso de ser necesario. Es misión del Presidente, estimular el debate y determinar la información que resulte necesaria en cada momento para asegurar que los Directores podrán formarse una opinión y mantenerse informados sobre las materias de su competencia.

La convocatoria a las reuniones de Directorio se hace por escrito con al menos dos (2) días hábiles de anticipación, tal como está estipulado en el Estatuto Social.

Cabe aclarar, que tal lo explicado en la Práctica 7., se realiza un procedimiento anual de autoevaluación del Directorio. Dicho procedimiento contempla la evaluación de los aspectos formales de las reuniones de Directorio, entre otras, se evalúa si la información para las reuniones de Directorio se recibe con suficiente antelación y contiene todos los elementos necesarios para llegar bien preparado a las reuniones.

Con respecto a los Comités creados por el Directorio del Banco (<https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/organizacion/comites.php>), cada uno de ellos cuenta con un Reglamento interno de funcionamiento, por medio de los cuales se designa a un “Coordinador” quien tiene a su cargo, entre otras tareas, la de convocar y presidir las reuniones, autorizar la inclusión de temas que exijan decisión fuera del plazo previsto para la elaboración de la pauta de reunión, evaluar y definir los temas que se discutirán en las reuniones, y autorizar la participación de invitados. Asimismo, cada Reglamento especifica el plazo a cumplir para las correspondientes convocatorias.

7. El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.

Se aplica la práctica recomendada.

Anualmente, de manera previa a la Asamblea de Accionistas, bajo la coordinación de la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, se realiza una autoevaluación del desempeño del Directorio, el cual contiene un cuestionario para que cada miembro del Directorio pueda realizar una evaluación de desempeño del Directorio en su conjunto - de los aspectos formales de las reuniones de Directorio, de sus responsabilidades y el desempeño de su gestión, de la relación con la Organización - y una autoevaluación individual. De dichas encuestas se confecciona un informe de resultados, del que posteriormente se toma formal conocimiento en una reunión de Directorio.

Por otra parte, la Auditoría Interna en su ciclo de revisión de gobierno societario realiza la evaluación de las tareas relacionadas con la aplicación del Código de Gobierno Societario, entre las que se evalúa el funcionamiento de los Comités.

Desde el área de Controles Internos se realiza periódicamente un procedimiento de revisión del presente Reporte.

8. El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

Se aplica la práctica recomendada.

Es función del Presidente generar un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegurar que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

Con respecto a la capacitación, existe un plan anual dirigido a Directores, Superintendentes y Gerentes. Se ha adoptado para todos los integrantes del Banco como enfoque de aprendizaje organizacional, la Teoría del Aprendizaje 70/20/10 que plantea que el 70 % de lo que los adultos aprenden es a través de desafíos y experiencias, el 20% de los otros que los rodean (líderes, pares) y sólo un 10% en cursos y lecturas. Desde el área de Capacitación y Desarrollo se proponen actividades pensadas para favorecer esta modalidad de aprendizaje bajo la premisa de fomentar el autodesarrollo y el crecimiento de todos los colaboradores.

En particular, para Directores, Superintendentes y Gerentes, dichas actividades están orientadas a la actualización y formación en las nuevas tendencias del mercado. Durante el 2023 se realizaron las siguientes actividades:

- Conferencias de actualización económica con periodicidad mensual a cargo de consultoras externas.
- Capacitación en temas de Prevención de Lavado de Activos e Integridad y Anticorrupción.
- Programa sobre Diversidad e Inclusión en las organizaciones.
- Programa de capacitación en Idiomas: inglés, portugués y español.
- Reuniones de Comisiones especialistas en la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA).
- Encuentros y congresos a nivel nacional e internacional para compartir experiencias y mantenerse informados sobre el negocio, la actividad bancaria y temas relevantes como innovación y finanzas sostenibles, entre otros.

9. La Secretaría Corporativa apoya al Presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo explicado en la Práctica 4, el Banco cuenta en su estructura con un área que depende directamente del Directorio denominada Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio. La misma ejerce una función administrativa y organizativa de los aspectos societarios tanto del Banco como de sus Sociedades controladas, asistiendo a los miembros del Directorio, a los Accionistas y a los integrantes de la Comisión Fiscalizadora en los aspectos formales del funcionamiento de los Órganos que integran.

De dicha Gerencia Ejecutiva dependen tres Jefaturas: “Secretaría de Directorio”, con la misión de asistir a los miembros del Directorio y a la Entidad en los asuntos de sus competencias, a efectos de acompañar el proceso de toma de decisiones y velar por el cumplimiento normativo de las decisiones adoptadas; “Gobierno Corporativo y Asesoramiento al Directorio”, cuya misión es asesorar y asistir al Directorio en su función de velar por el cumplimiento de la política de Gobierno Societario; “Atención a Empresas Subsidiarias”, con la misión de asistir a los Accionistas, miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora de las empresas controladas del Banco, a efectos de cumplimentar los aspectos formales requeridos para el funcionamiento de las mismas e intervenir en todos sus aspectos societarios.

Entre otras funciones a cargo del área se incluyen: organizar las Asambleas de Accionistas, reuniones de Directorio y reuniones de Comisión Fiscalizadora, tanto del Banco como de sus Sociedades controladas, analizar y preparar el temario de dichas reuniones y confección de las Actas resultantes, atender las necesidades de los accionistas, relacionadas con temas societarios y demás temas de su interés, analizar la normativa emitida por los distintos Organismos de control, focalizando la atención en aquellas que impactan en temas de Gobierno, manteniendo la actualización del Código de Gobierno Societario, participar y acompañar a la Organización en todos los temas relacionados con la información que involucra a los miembros del Directorio, realizar todas las presentaciones de información ante los organismos de control referidas a temas societarios del Banco, velar por el cumplimiento de los procedimientos societarios en general y aquellos relacionados con los miembros del Directorio del Banco ante los diferentes

organismos de control, articular los asuntos relacionados con las Sociedades en las que el Banco posee una participación minoritaria.

Cabe aclarar, que el procedimiento anual de autoevaluación del Directorio explicado en la Práctica 7, contempla la evaluación a la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio sobre el apoyo que brinda al Presidente en la administración efectiva del Directorio, así como la colaboración en la comunicación entre accionistas, Directorio y Alta Gerencia.

10. El Presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio de Banco Patagonia ha aprobado una macroestructura organizacional, en la que la administración y supervisión diaria de todos los niveles gerenciales y operativos está descentralizada en la Alta Gerencia, la que se encuentra conformada por las siguientes áreas:

Superintendencia de Negocios con Empresas
 Superintendencia de Red de Sucursales y Negocios con Personas
 Superintendencia de Finanzas, Administración y Sector Público
 Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos
 Superintendencia de Operaciones
 Superintendencia de Tecnología y Negocios Digitales
 Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional
 Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación
 Gerencia Ejecutiva de Asuntos Legales
 Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio
 Gerencia de Prevención de Lavado de Activos
 Gerencia de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información
 Gerencia de Auditoría Interna

Con el objetivo de fortalecer y desarrollar las habilidades de sus líderes y prepararlos para cubrir eventuales vacancias, a través de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional se llevan adelante acciones específicas para identificar a potenciales candidatos.

Los integrantes de la Alta Gerencia deben tener la idoneidad y experiencia necesarias para gestionar el negocio bajo su supervisión, así como el control apropiado de su personal a cargo.

Se cuenta con reportes completos de potencial realizados por una consultora externa a Gerentes Ejecutivos y Superintendentes, de los que surge información concreta a considerar en un plan de sucesión.

C) COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO

Principios

- IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.
- X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio del Banco posee dos miembros independientes, de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores, de un total de nueve miembros titulares.

Cabe aclarar que los Directores del Banco no cumplen funciones ejecutivas en la Entidad, de acuerdo a lo establecido en la Comunicación "A" 7143 y 7896 del BCRA.

La biografía profesional de cada Director, se encuentra publicada en: <https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/organizacion/autoridades.php>

12. La compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de participar frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.

Considerando que Banco Patagonia cuenta con mecanismos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar un cargo en el Directorio, tal lo mencionado en el principio que inspira esta práctica, no advierte la necesidad de contar con un Comité de Nominaciones. Las designaciones y remociones del Directorio son resueltas por la Asamblea Ordinaria de Accionistas, según lo previsto en el art. 234 de la Ley General de Sociedades N° 19.550, cumpliéndose con dicha Ley, la Ley de Entidades Financieras, las normas del BCRA sobre Autoridades de Entidades Financieras, las normas de la CNV y el Estatuto Social, en cuanto a las prohibiciones e incompatibilidades para ejercer el cargo de Director.

Cabe aclarar que el BCRA, como órgano de contralor de las Entidades Financieras, evalúa las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional de los miembros del Directorio propuestos. Estas condiciones deberán ser mantenidas durante todo el período de desempeño en el cargo. Los correspondientes antecedentes son presentados ante el BCRA para su aprobación, con una antelación de por lo menos 60 días a la fecha prevista para la celebración de la Asamblea que tratará su designación, o dentro de los 30 días corridos posteriores a su designación.

Cuando no se disponga de una nueva evaluación por parte del BCRA, las Entidades Financieras deberán certificar anualmente que sus Directores (titulares y suplentes) mantienen las condiciones exigidas por dicho Organismo para el desempeño del cargo. Para ello, el Directorio aprobó un procedimiento aplicable a sí mismo y a sus Sociedades Controladas para que todos los años se puedan verificar dichas condiciones.

13. El Directorio, a través del Comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los Accionistas.

Tal lo detallado en la Práctica 12, las designaciones y remociones del Directorio son resueltas por la Asamblea Ordinaria de Accionistas.

Los miembros del Directorio de Banco Patagonia, conforman un grupo diverso, con una combinación de experiencia profesional, edad y origen geográfico, alineados a las necesidades del Banco, que le permiten tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes.

Al 31 de diciembre de 2023, el Directorio estaba compuesto por nueve miembros titulares, de los cuales tres son argentinos y seis son extranjeros; sus edades se encuentran entre los 45 y 71 años, y lo más destacado es la diversidad de experiencia profesional con la que cuenta cada uno de ellos. Asimismo, a

dicha fecha el Directorio contaba con cuatro miembros suplentes, que son los sucesores en caso de renuncia, muerte o incapacidad de los titulares.

14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.

Se aplica la práctica recomendada.

Se ha implementado un Programa de Orientación a cargo de la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, que es el área a cargo de asistir a los miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora, desde el momento en que se toma conocimiento de su posible designación o efectiva asunción. A partir de ese momento se los contacta, no solo para requerirles la documentación exigida por los Organismos de contralor, sino para apoyarlo en su incorporación, presentando los aspectos relevantes del Banco y sus órganos de gobierno, temas administrativos, presentaciones, explicaciones, organización de reuniones, visita a las instalaciones, y toda aquella necesidad que manifieste, antes y durante el ejercicio de su cargo.

D) REMUNERACIÓN

Principios

- XI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia – liderada por el gerente general- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.

15. La compañía cuenta con un Comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.

Se aplica la práctica recomendada.

La Entidad cuenta con un Comité de Desarrollo Humano, integrado por: el Presidente del Directorio, dos Directores con carácter de Vicepresidentes y un Director independiente, todos con derecho a voto, y por el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional como miembro sin derecho a voto.

Tal lo explicado en la Práctica 11, de acuerdo a la Comunicación "A" 7143 y 7896 del BCRA, Banco Patagonia no puede tener Directores que cumplan funciones ejecutivas en la Entidad, con lo cual de los cuatro miembros con derecho a voto todos son no ejecutivos y uno de ellos además es independiente.

Según la política de compensación, es práctica del Banco Patagonia administrar la compensación integral de sus colaboradores basándose en los principios de equidad interna y competitividad externa, dentro del marco de la normativa legal vigente. En este sentido, el sistema de retribución incluye la compensación que por todo concepto percibe el colaborador como contraprestación por su aporte a la organización en términos de función y resultados.

El Banco desea que la retribución de su personal sea competitiva a través de una compensación adecuada, promoviendo de esta manera la motivación, atracción y retención del talento.

La Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional brinda al Comité de Desarrollo Humano, por lo menos una vez al año, la información necesaria para establecer las bandas salariales y que a consecuencia de ellas se determinen los montos de las remuneraciones de la Alta Gerencia, teniendo en cuenta los valores correspondientes a compañías comparables y la situación frente al mercado que se propone alcanzar.

Los temas tratados en las reuniones del Comité, son formalizados en actas que se elevan mensualmente al Directorio para su toma de conocimiento.

16. El Directorio, a través del Comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del Directorio.

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio del Banco ha aprobado una política de compensaciones que se ha establecido de manera tal de:

- cumplir con la legislación vigente,
- preservar la equidad interna,
- adoptar una posición competitiva respecto al mercado comparable,
- contar con personal capacitado y motivado.

El Comité de Desarrollo Humano tiene la atribución de revisar y proponer al Directorio la aprobación de toda política relacionada con compensaciones. Asimismo, analiza y aprueba la compensación de la Alta Gerencia en el marco de la política de compensaciones, a fin de compensar a sus funcionarios manteniendo la equidad interna y la competitividad externa. Dicha compensación se compone de una remuneración fija y un esquema variable que contempla los resultados alcanzados y su contribución en el rendimiento global de la organización, considerando una toma prudente de riesgos y permitiendo la diferenciación de la contribución individual

Con el fin de mitigar potenciales riesgos, el Banco no promueve esquemas generales de incentivos económicos de naturaleza remuneratoria de corto plazo, vinculados a ingresos futuros de incierta efectivización.

Con respecto a las remuneraciones (honorarios) al Directorio, se ha aprobado una política, estableciendo la responsabilidad de fijar dichos honorarios a la Asamblea de Accionistas, de acuerdo con lo prescripto por el artículo 261 de la Ley General de Sociedades N° 19.550. En la determinación de dichas remuneraciones se debe tener en cuenta las responsabilidades, el tiempo dedicado a las funciones, la experiencia y la reputación profesional. Este criterio se basa en que el nivel de remuneración debería ser el que se considere necesario para atraer, retener y motivar a Directores que reúnan las condiciones requeridas para ejercer dicha función.

No está contemplada la posibilidad de otorgar otro tipo de beneficios tales como participaciones patrimoniales.

E) AMBIENTE DE CONTROL

Principios

- XII. El Directorio debe asegurar la existencia de un ambiente de control, compuesto por controles internos desarrollados por la gerencia, la auditoría interna, la gestión de riesgos, el cumplimiento regulatorio y la auditoría externa, que establezca las líneas de defensa necesarias para asegurar la integridad en las operaciones de la compañía y de sus reportes financieros.
- XIII. El Directorio deberá asegurar la existencia de un sistema de gestión integral de riesgos que permita a la gerencia y al Directorio dirigir eficientemente a la compañía hacia sus objetivos estratégicos.
- XIV. El Directorio deberá asegurar la existencia de una persona o departamento (según el tamaño y complejidad del negocio, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos a los cuales se enfrenta) encargado de la auditoría interna de la compañía. Esta auditoría, para evaluar y auditar los controles internos, los procesos de gobierno societario y la gestión de riesgo de la compañía, debe ser independiente y objetiva y tener sus líneas de reporte claramente establecidas.
- XV. El Comité de Auditoría del Directorio estará compuesto por miembros calificados y experimentados, y deberá cumplir con sus funciones de forma transparente e independiente.
- XVI. El Directorio deberá establecer procedimientos adecuados para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos.

17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo -entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.

Se aplica la práctica recomendada.

La Entidad posee políticas y procesos para manejar la exposición a los diferentes riesgos propios de su actividad, sobre la base de las definiciones estratégicas que emanan del Directorio, especialmente en lo relativo a apetito y tolerancia al riesgo.

El Banco y sus subsidiarias han implementado un proceso de gestión integral de riesgos conforme a los lineamientos establecidos por la Comunicación "A" 5398 y complementarias. A través de estos principios, se han definido una serie de procedimientos y procesos que permiten identificar, medir y valorar los riesgos a los que está expuesta la Entidad, buscando la consistencia con su estrategia de negocio.

Los riesgos de crédito, liquidez, mercado, tasa de interés, estratégico, reputacional, operacional, de tecnología y de modelo, son los principales riesgos a los que está expuesta la Entidad y el consolidado. Además, se evalúa y da seguimiento a los riesgos relativos a la seguridad de la información y a la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. También son evaluados en los procesos de análisis de las operaciones de créditos los riesgos ambientales y sociales.

El Directorio establece el nivel de tolerancia al riesgo y los límites asociados. Con el apoyo de los Comités el Directorio supervisa el Sistema Integral de Riesgos, define los objetivos globales expresados en metas, alertas y límites para las unidades de negocio en el marco del proceso de fijación y control del apetito de riesgo. Entre los distintos Comités relacionados con la gestión de riesgos, podemos mencionar al: Comité de Riesgo Global, Comité de Riesgo Operacional, Comité de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información y Comité de Control y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

Por último, la Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos junto a las Gerencias y Áreas que la integran, es responsable por la gestión y monitoreo integral de los diversos riesgos asumidos por Banco Patagonia y sus subsidiarias.

18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al Comité de Auditoría.

Se aplica la práctica recomendada.

La Gerencia de Auditoría Interna de Banco Patagonia es independiente de las áreas de gestión y reporta en forma directa al Comité de Auditoría. Cuenta con una estructura permanente y calificada y con un presupuesto independiente.

El plan de Auditoría Interna es presentado en forma anual al Comité de Auditoría para su revisión y aprobación. Las directrices para ejercer su función se hallan contenidas en el Manual de Auditoría, el cual es aprobado por el Comité y el Directorio y es actualizado periódicamente.

El Directorio, entre otras funciones enunciadas en el Código de Gobierno Societario, promueve reuniones periódicas con la Auditoría Interna, a través del Comité de Auditoría BCRA y CNV, para revisar los resultados que surjan del monitoreo del control interno.

Dichos Comités se hallan compuestos de la siguiente manera:

Comité de Auditoría BCRA:

Integrado por cinco (5) miembros con derecho a voto, a saber:

- Dos Directores con carácter de Vicepresidente.
- Dos Directores independientes.
- El Gerente de Auditoría Interna.

Comité de Auditoría – CNV:

Integrado por (3) miembros con derecho a voto, a saber:

- Dos Directores independientes.
- Un Director con carácter de Vicepresidente.

19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo mencionado en la práctica 18, la Gerencia de Auditoría Interna de Banco Patagonia es independiente de las áreas de gestión y reporta en forma directa al Comité de Auditoría. Los integrantes de dicha Gerencia cuentan con una amplia experiencia en la materia y un importante nivel de capacitación acorde a los requisitos de la función que ejercen.

Adicionalmente, el Manual de Auditoría Interna contempla la capacitación permanente de los integrantes de la misma, considerando que el estudio de nuevas técnicas y la constante actualización profesional y general es uno de los requisitos indispensables para mantener la calidad del trabajo de Auditoría.

En tal sentido, el Directorio fomenta la capacitación permanente, mediante la autorización de cursos y seminarios de actualización y perfeccionamiento. El Gerente de Auditoría Interna establecerá los cronogramas, cupos, materias y destinatarios más convenientes para realizar las capacitaciones.

20. El Directorio tiene un Comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.

Se aplica la práctica recomendada.

Banco Patagonia posee dos Comités de Auditoría, el Comité de Auditoría CNV, bajo las normas de la Comisión Nacional de Valores, y el Comité de Auditoría BCRA, bajo las normas del Banco Central de la República Argentina. Ambos Comités se rigen por las normas de dichos Organismos de contralor según corresponda, y por sus Reglamentos Internos de funcionamiento.

El Comité de Auditoría CNV se encuentra integrado por tres Directores, de los cuales dos revisten el carácter de independientes y dichos Directores ejercen la Presidencia y la Vicepresidencia del Comité.

El Comité de Auditoría BCRA se encuentra integrado por cinco miembros: dos Directores con carácter de Vicepresidente, dos Directores independientes y el Gerente de Auditoría Interna

Cabe aclarar que en ambos Comités hay miembros con experiencia profesional en áreas financieras y contables, así como también en control de gestión y en negocios digitales. Uno de sus miembros está designado ante el BCRA como Experto Contable y Financiero.

21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de Accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.

El Directorio ha establecido procedimientos específicos para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos, tal lo establecido en el Principio que inspira esta Práctica y en las exigencias establecidas al respecto por la normativa del BCRA vigente. El Directorio de Banco Patagonia tiene asignada, entre otras funciones, la de ejercer la debida diligencia en el proceso de contratación y seguimiento de la labor de los auditores externos.

De acuerdo al Reglamento interno de funcionamiento del Comité de Auditoría CNV, este Comité opina respecto de la propuesta del Directorio para la designación de los auditores externos a contratar por el Banco y vela por su independencia, revisa sus planes y evalúa su desempeño, emite una opinión al respecto en ocasión de la presentación y publicación de los estados financieros anuales, y analiza los diferentes servicios prestados por los mismos y su relación con la independencia conforme a las normas vigentes.

Adicionalmente, según surge de su Reglamento interno de funcionamiento del Comité de Auditoría BCRA, este Comité revisa periódicamente el cumplimiento de las normas de independencia de los auditores externos, recomienda al Directorio los candidatos para desempeñarse como auditor externo de la Entidad, así como las condiciones de contratación, detallando la opinión del Comité de Auditoría en relación con la propuesta de designación o remoción de los auditores externos, la cual deberá contener como mínimo una evaluación de los antecedentes considerados y las razones que fundamentan la designación del contador público en el cargo, verifica periódicamente que lleven a cabo su labor de acuerdo con las condiciones contratadas, analizando su desempeño y comprobando el cumplimiento de los requerimientos del Directorio y del BCRA, analiza y opina, previamente a su contratación, respecto de los diferentes servicios prestados en la Entidad y su relación con la independencia, de acuerdo con las normas de auditoría establecidas por la FACPCE y en toda otra reglamentación que, al respecto, dicten las autoridades que llevan el contralor de la matrícula profesional.

F) ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Principios

- XVII. El Directorio debe diseñar y establecer estructuras y prácticas apropiadas para promover una cultura de ética, integridad y cumplimiento de normas que prevenga, detecte y aborde faltas corporativas o personales serias.
- XVIII. El Directorio asegurará el establecimiento de mecanismos formales para prevenir y en su defecto lidiar con los conflictos de interés que puedan surgir en la administración y dirección de la compañía. Deberá contar con procedimientos formales que busquen asegurar que las transacciones entre partes relacionadas se realicen en miras del mejor interés de la compañía y el tratamiento equitativo de todos sus accionistas.

22. El Directorio aprueba un Código de Ética y Conducta que refleja los valores y principios éticos y de integridad, así como también la cultura de la compañía. El Código de Ética y Conducta es comunicado y aplicable a todos los directores, gerentes y empleados de la compañía.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo mencionado en la práctica 1, el Directorio de Banco Patagonia ha aprobado un Código de Ética, comunicado a toda la Organización, con el objeto de facilitar el conocimiento y comprensión de los principios éticos y de conducta que cada integrante del Banco debe observar en su desempeño, con eficiencia, calidad y transparencia, respetando la ley, las buenas prácticas y las más altas normas de conducta, promoviendo y protegiendo los derechos humanos en todo nuestro ecosistema de negocios, siendo la base para un comportamiento ético con clientes, proveedores, organismos de control y la comunidad en la que se opera.

Los miembros del Banco que ocupan roles de liderazgo deben velar por hacer cumplir estos principios, promoviendo una cultura de respeto y condenando enérgicamente cualquier manifestación de violencia.

Asimismo, el Directorio ha aprobado la creación de un Comité de Ética, que tiene por objeto resolver cuestiones relativas a la interpretación y el alcance del Código de Ética y revisarlo anualmente con el objetivo de que refleje año tras año la cultura ética del Banco. Adicionalmente, este Comité toma conocimiento de los reportes que surgen del Canal de denuncias "Línea Ética" o de las diferentes fuentes de detección de comportamientos que afecten los principios de integridad institucional.

De manera complementaria Banco Patagonia cuenta con un Código de Conducta, aplicable a todos los empleados en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, que establece la política y los procedimientos correspondientes a las normas legales y éticas aplicables.

El Directorio de Banco Patagonia aprobó además una Política y un Programa de Integridad, el cual surge como resultado de su compromiso indeclinable con la prevención y lucha contra la corrupción; un compromiso que se asume expresa y públicamente manifestando su postura de "tolerancia cero" frente a cualquier acto de corrupción cometido por algún miembro del Banco. Alineado al Código de Ética y a las políticas específicas vigentes en materia de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, como así también a las políticas de integridad de nuestra Sociedad controlante, el Programa consagra los valores éticos rectores del Banco y provee las directrices necesarias para que todo miembro oriente sus conductas cotidianas hacia la ética y la integridad.

Inspirados en los valores sostenidos en el Código de Ética, los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, integran los factores éticos, sociales y medioambientales a nuestras prácticas de contratación.

El Código de Ética, el Código de Conducta, los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, así como la Política y el Programa de Integridad y las Políticas sobre Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, se encuentran publicados en nuestro sitio web

<https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/etica-e-integridad.php>

<https://www.bancopatagonia.com.ar/codigo-proteccion-inversor.php>

<https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/politicas-aml-cft.php>

- 23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.**

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio del Banco ha aprobado en el año 2019 el Programa de Integridad (PDI), elaborado a partir de los principios éticos plasmados en el Código de Ética. La confección del PDI fue encomendada por el Directorio a un equipo interdisciplinario liderado por el área de Compliance y compuesto por distintas Gerencias involucradas tangencialmente en la temática de Integridad. En esto se manifiesta el apoyo e involucramiento inequívoco del Directorio con el PDI. Este documento recogió, en gran parte, políticas y prácticas ya existentes en la Entidad, e impulsó la creación de nuevos mecanismos de prevención frente a posibles hechos de corrupción. Se designó como Responsable Interno del PDI a la figura de Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos quien, en base a un monitoreo y evaluación permanente del Programa, reporta en forma directa al Directorio sobre las novedades y avances del mismo. Este documento es revisado en forma anual por el Directorio, reflejando su compromiso con la mejora y revisión continua del esquema de prevención de la corrupción.

El PDI aborda en forma integral los distintos elementos previstos en la normativa de responsabilidad penal de la persona jurídica. Al respecto, contiene previsiones sobre:

- i) Capacitaciones periódicas a todos los miembros de la Entidad.
- ii) Línea Ética, un canal de denuncia provisto por BP tanto para colaboradores como para proveedores.
- iii) Protocolos de actuación vinculados a la protección de los denunciantes de buena fe, y procedimientos para la investigación de ilícitos y fraudes. Por otro lado, y conforme fuera definido en el Código de Ética, el régimen disciplinario/ sancionatorio es abiertamente comunicado.
- iv) Manual de procedimiento para Procesos Licitatorios.
- v) Previsión de un monitoreo periódico del PDI, a cargo de la Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance.
- vi) Procedimiento de due diligence para proveedores, en donde se detalla la evaluación previa de requisitos de integridad que debe atravesar todo proveedor o tercero relacionado.
- vii) Previsiones vinculadas al due diligence necesario en procesos de fusiones y adquisiciones.
- viii) Protocolos de interacción con la administración pública.

ix) Procedimiento de due diligence vinculado a las donaciones, patrocinios y mecenazgos.

Cada persona que integra los distintos grupos de interés del Banco ha sido sensibilizada sobre los estándares de Integridad y Transparencia que rigen en la Entidad, utilizando un criterio de segmentación y criticidad basado en el grado de exposición al riesgo de corrupción. Se ha institucionalizado la difusión de contenido vinculado a la Integridad, siendo parte de las comunicaciones periódicas que se difunden en la herramienta oficial de comunicación. El Directorio y la Alta Gerencia del Banco reciben con una periodicidad anual una capacitación sobre temas de Integridad y Anticorrupción, impartida por consultores externos que mantienen actualizados los conocimientos sobre la temática de cada miembro del top management. Asimismo, el Banco ha institucionalizado un encuentro anual vinculado a la promoción de buenas prácticas sobre Compliance, contando con la presencia de notables referentes y expertos/as en la materia.

La cultura de Integridad y prevención de la corrupción ha ido permeando progresivamente en todos los procesos del Banco, evolucionando paulatinamente hacia el concepto de Integridad sostenible, en donde a partir de una mirada ampliada la Entidad se encuentra abordando estándares no sólo vinculados a la lucha contra la corrupción, sino también a los derechos humanos, ambiente, géneros, diversidad e inclusión. Este concepto ha sido el centro sobre el cual se estructuraron las distintas instancias formativas, como así también la campaña de difusión de Compliance: se introdujo la Agenda 2030 como elemento de relevancia, vinculando el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16 (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>) a la labor que desarrolla el área de Compliance, destacando su impacto e importancia para el negocio.

Durante el 2023, como resultado del análisis periódico de riesgos elaborado siguiendo los Lineamientos de la Oficina Anticorrupción, el Banco ha trabajado en robustecer su metodología de análisis de riesgo de corrupción, aplicando criterios basados en la optimización de recursos y priorización de procesos críticos para el esquema de Integridad. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora vinculadas con los procesos de capacitación, con la extensión de nuestras políticas anticorrupción a terceras personas que actúan en nuestra representación, o bien desarrollando nuevos procedimientos que completen el esquema de prevención.

Acompañando esta evolución, y en concordancia con el compromiso asumido por el Directorio en sostener una postura de tolerancia cero frente a hechos de corrupción, el Banco mantiene anualmente su membresía en la Asociación Argentina de Ética y Compliance, participando como entidad auspiciante en los eventos que organiza.

Asimismo, los referentes del área de Compliance de la Entidad participan activamente en distintos espacios académicos, promoviendo y divulgando en distintos espacios conocimientos y buenas prácticas de Integridad y Transparencia.

24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o sólo a ciertos inversores.

Se aplica la práctica recomendada.

El conflicto de interés tiene lugar cuando una persona incumple un deber que le compete con la organización, en beneficio de otro interés que prioriza por motivaciones personales.

Adicionalmente a lo descrito en las Prácticas 3, 17, 18 y 23, el Directorio de Banco Patagonia ha considerado el tema "conflicto de interés" en los siguientes documentos:

- Política de celebración de actos o contratos entre Banco Patagonia y una parte relacionada por un monto relevante: define los conceptos "parte relacionada" y "monto relevante", y establece el procedimiento a seguir por parte de cada área involucrada para la aprobación y divulgación de una

operación de este tipo, incluyendo el pronunciamiento formal del Comité de Auditoría sobre la operación y su adecuación a condiciones normales y habituales de mercado.

- Código de Ética: se identifican los posibles casos de conflicto entre los intereses personales y los intereses del negocio o sus clientes que se deberán evitar. Asimismo, este Código destina un punto a la confidencialidad de la información con la que todos los integrantes del Banco se deben desenvolver. También se destina un punto específico al conflicto de intereses en los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, mencionado en la Práctica 1 y en la Práctica 22.
- Código de Conducta: define los deberes de lealtad con que deberán desempeñarse todas las personas en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, a fin de evitar posibles conflictos de interés. Asimismo, define los aspectos relacionados al uso de información privilegiada o reservada y el deber de guardar reserva.
- Código de Gobierno Societario: destina un punto específico denominado "Conflictos de interés". Contempla el conflicto de interés entre los accionistas y el Banco, en oportunidad del tratamiento de un tema particular en la Asamblea de Accionistas. Adicionalmente, este Código contempla los deberes de lealtad y diligencia que deberán tener los Directores en el ámbito de la oferta pública, y prevé que los mismos deben abstenerse de tomar decisiones cuando haya conflicto de intereses, que le impidan desempeñar su cargo adecuada y objetivamente.
- Política de Publicidad y Comunicación de la Información: contempla el deber de guardar estricta reserva para todas las personas que, en razón de su cargo, actividad, posición o relación tengan información sobre el desenvolvimiento o negocios del Banco o sus Controladas, siempre que la misma no haya sido divulgada públicamente y que por su importancia pueda afectar la colocación de valores negociables o el curso de su negociación en los Mercados.
- Política de Integridad: establece como uno de sus principios básicos que los conflictos de interés son particularmente monitoreados, toda vez que pueden propiciar la ocurrencia de hechos de corrupción.
- Programa de Integridad: consiste en un sistema articulado de acciones, mecanismos y procedimientos que Banco Patagonia posee, destinados a promover la integridad y a prevenir, detectar, corregir y eventualmente sancionar conductas indebidas o actos ilícitos, en particular las alcanzadas por la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que pudieran ser realizados por un funcionario o un tercero en interés o beneficio del Banco.

G) PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS

Principios

- XIX. La compañía deberá tratar a todos los Accionistas de forma equitativa. Deberá garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones asamblearias de la compañía.
- XX. La compañía deberá promover la participación activa y con información adecuada de todos los Accionistas en especial en la conformación del Directorio.
- XXI. La compañía deberá contar con una Política de Distribución de Dividendos transparente que se encuentre alineada a la estrategia.
- XXII. La compañía deberá tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.

25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los Inversores.

Se aplica la práctica recomendada.

Banco Patagonia posee un sitio web de acceso público (www.bancopatagonia.com.ar), en el cual publica y mantiene actualizada su información financiera, institucional y de disciplina de mercado.

En dicho sitio, se puede encontrar información acerca de la historia del Banco, Estatuto, composición accionaria, información financiera trimestral y anual, autoridades, comités, presentaciones institucionales, responsabilidad social, políticas de prevención del lavado de activos, Código de Ética, Política y Programa de Integridad, Principios para la gestión de proveedores, Memoria anual integrada y reporte del Código de Gobierno Societario, etc.

El Banco ha previsto la función Relación con Inversores, cuya misión es garantizar al público inversor el acceso a la visión estratégica e información del Banco. Sus funciones son:

- Mantener fluido contacto con inversores actuales o potenciales, locales y extranjeros para comunicar la situación actual del Banco y su estrategia futura.
- Tener reuniones con inversores actuales o potenciales que permitan incrementar la relación con éstos y mejorar la gestión.
- Llevar la relación con las agencias calificadoras de riesgo, informándolos de los planes de acción del Banco.
- Cumplir con las demás funciones que en materia de su competencia le sean asignadas para el logro de los objetivos del Banco.

El contacto con el Responsable de Relación con Inversores puede realizarse en forma telefónica o por correo electrónico a la dirección investors@bancopatagonia.com.ar.

26. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.

Se aplica la práctica recomendada.

Según el Glosario del Anexo III de la Resolución de la CNV N° 797/2019, se define como “Parte interesada” a una parte que tiene un interés en las operaciones y resultados de la Compañía, como por ejemplo, los consumidores, empleados, ONG’S, la comunidad, el Estado, proveedores, entre otros. Adicionalmente, debemos considerar a los accionistas y a las Sociedades controladas.

Conocer las Partes interesadas o Grupos de interés o Públicos clave y sus perfiles y expectativas, es clave para crear valor en la sociedad. Es por eso que Banco Patagonia realiza un mapeo de los mismos con los siguientes criterios: responsabilidades legales, financieras y operativas, influencia en el logro de sus metas, cercanía geográfica, grado de dependencia y representación de otras personas, como es el caso de líderes de comunidades locales, implementando canales de diálogo para relevar sus demandas particulares, tal como está detallado en el punto 5.2 de la Memoria anual integrada.

27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un “paquete de información provisorio” que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.

Se aplica la práctica recomendada.

Anualmente, el Directorio expone los resultados de su gestión con la emisión de los Estados Financieros auditados y la Memoria anual integrada (Memoria más Informe de Responsabilidad Social Empresaria) los que están disponibles para los accionistas en forma previa a la Asamblea que los debe considerar, considerando que son formalmente aprobados por el Directorio y divulgados públicamente, aproximadamente dos meses antes de la celebración de la Asamblea de Accionistas. Este último documento incluye, información financiera y no financiera del Banco, datos relativos a la estructura de gobierno, autoridades, responsables de las distintas áreas de negocio, información sobre gobierno societario y de responsabilidad social empresaria, aspectos de la gestión más importantes ocurridos en el año, razones sobre el estado actual de los negocios, proyecciones futuras y razones de las variaciones significativas del activo, pasivo y resultados, entre otros.

Tal lo manifestado en la Práctica 28, hay un alto porcentaje de participación de accionistas en las Asambleas del Banco. No solo podemos afirmar que no hay restricción alguna para que los mismos participen como así tampoco para que tengan voz y voto. La documentación de respaldo de los temas incluidos en la Convocatoria, según el caso, se encuentra publicada en la página web del Banco, en la Autopista de la Información Financiera de la CNV y en el sitio de BYMA, así como las propuestas del Directorio para cada punto. El canal habilitado para cualquier tipo de aclaración o pedido adicional puede ser canalizado a través del Responsable de Relación con Inversores (investors@bancopatagonia.com.ar), tal como se explica en la Práctica 25, o a la dirección de correo electrónico informado en la Convocatoria a Asamblea (secretariaejecutiva@bancopatagonia.com.ar).

La Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales dispone en su art. 70 que hasta cinco (5) días corridos antes de la fecha para la celebración de la asamblea ordinaria que deba considerar la documentación del ejercicio, los accionistas que representen por lo menos el dos por ciento (2%) del capital social podrán entregar en la sede social comentarios o propuestas relativas a la marcha de los negocios sociales correspondientes al ejercicio. Además del accionista controlante Banco do Brasil, Banco Patagonia posee dos accionistas que superan dicho porcentaje, ANSES FGS y Provincia de Río Negro, con quienes existe un canal de comunicación habitual.

28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

Se aplica la práctica recomendada.

El Estatuto Social (<https://www.bancopatagonia.com.ar/relacionconinversores/espanol/estatutos.shtml>) prevé en el artículo décimo octavo la posibilidad de realizar las Asambleas de Accionistas con sus participantes presentes o a distancia, siempre y cuando se garanticen los recaudos dispuestos por la normativa aplicable, entre otros: a) deberá establecerse un canal de comunicación que permita la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes; b) se dejará constancia en el acta de los sujetos y el carácter en que participaron en el acto a distancia, el lugar donde se encontraban, y de los mecanismos técnicos utilizados. El órgano de fiscalización dejará constancia de la regularidad del acto en caso de reuniones a distancia. A los efectos del quórum, se computará la asistencia de los accionistas presentes y de los que participen a distancia.

En la página web de la CNV (<https://www.cnv.gov.ar/SitioWeb/Empresas/Empresa/30500006613?fdesde=17/11/2019>) se encuentra publicado el reglamento que establece el procedimiento para la celebración de asambleas bajo la modalidad a distancia.

Con respecto a la documentación de respaldo de los temas incluidos en la Convocatoria a Asamblea de Accionistas, toda la información relacionada con la aprobación de Estados Financieros, se encuentra publicada en la página web del Banco, en la Autopista de la Información Financiera de la CNV, y en el sitio de BYMA, así como las propuestas del Directorio para cada punto que surgen de un acta de dicho órgano. El canal habilitado para cualquier tipo de aclaración o pedido adicional puede ser canalizado a través del Responsable de Relación con Inversores (investors@bancopatagonia.com.ar), tal como se explica en la Práctica 25 o a la dirección de correo electrónico informado en la Convocatoria a Asamblea (secretariaejecutiva@bancopatagonia.com.ar) como se explica en la Práctica 27.

29. La Política de Distribución de Dividendos está alineada a la estrategia y establece claramente los criterios, frecuencia y condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos.

Se aplica la práctica recomendada.

El artículo vigésimo del Estatuto Social de Banco Patagonia establece el destino que se deberá dar a las ganancias realizadas y liquidas.

A los efectos de establecer los lineamientos a seguir para la distribución de Dividendos, el Directorio del Banco ha aprobado una Política, cuyo objetivo es establecer el marco regulatorio para dicha distribución, manteniendo un adecuado equilibrio entre los montos a distribuir y las políticas de inversión y expansión del Banco.

La normativa del BCRA establece un procedimiento especial para determinar el resultado distribuible y demostrar que la distribución de dividendos no afecta la solvencia y liquidez de las Entidades, así como también establece que será necesaria la previa autorización de dicho Organismo para proceder al efectivo pago de dividendos. Este procedimiento establece que las Entidades Financieras podrán distribuir resultados, en la medida que en la Entidad no se verifiquen determinadas situaciones expresamente detalladas en su normativa, disponiendo la metodología de cálculo del importe a distribuir, y los límites que no debe superar.

Considerando la normativa del BCRA y la política interna del Banco, el Directorio propondrá a la Asamblea Ordinaria de Accionistas, - siempre que sea posible en virtud del cumplimiento de los requisitos de la normativa vigente - la distribución de hasta el 50% de las ganancias líquidas y realizadas del ejercicio en concepto de dividendos, a pagar en efectivo.

Una vez llevada a cabo la Asamblea de Accionistas y de no mediar prohibiciones a la distribución de dividendos por parte del BCRA, y habiendo obtenido la autorización previa, se pondrá a disposición de los accionistas en el menor tiempo posible, considerando los plazos máximos establecidos por las normas de la Comisión Nacional de Valores (Texto Ordenado 2013) y el Reglamento de Listado de Bolsas y Mercados Argentinos S.A. (BYMA).

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 28 de febrero de 2024

El Directorio