

BANCOPATAGONIA

Memoria Anual Integrada al 31 de diciembre de 2024

Índice de contenidos

1. CARTA DEL PRESIDENTE	4
2. SOBRE ESTA MEMORIA	7
3. INTRODUCCIÓN AL BANCO	8
3.1. Introducción al Banco.....	8
3.2. Plan estratégico 2021-2025.....	8
3.3. Estructura accionaria.....	9
3.4. Sociedades controladas	9
3.5. Alianzas estratégicas	10
3.6. Historia.....	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	12
5.1. Foco sustentable.....	17
5.2. Identificación y relacionamiento con los grupos de interés	21
5.3. Análisis de materialidad	21
6. GOBIERNO SOCIETARIO	26
6.1. Buenas prácticas de gobierno societario	26
6.2. Directorio del Banco	26
6.3. Características del Directorio.....	27
6.4. Comisión Fiscalizadora	28
6.5. Comités del Banco	29
6.6. Macroestructura organizacional	33
7. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	35
7.1. Gestión de riesgos	35
7.2. Controles internos	41
7.3. Actividades de Auditoría Interna	41
7.4. Monitoreo	44
7.5. Política de Gestión del Canal de Denuncias	45
8. CAPITAL FINANCIERO	47
8.1. Análisis financiero y de resultados de la entidad	47
8.2. Procedimiento para el pago de dividendos según las normas aplicables.....	52
8.3. Proyecto de distribución de utilidades (información en moneda histórica).....	53
9. CAPITAL INTELECTUAL E INDUSTRIAL	53
9.1. Perfil de los clientes.....	54
9.2. Política comercial proyectada y aspectos relevantes de planificación empresarial, financiera y de inversión	54
9.3. Negocios con Personas.....	54

9.4.	Negocios con Empresas.....	56
9.5.	Comercio exterior.....	59
9.6.	Créditos.....	60
9.7.	Finanzas y sector público.....	62
9.8.	Tecnología y negocios digitales	63
9.9.	Experiencia del cliente.....	71
9.10.	Beneficios: Club Patagonia	71
9.11.	Gestión de reclamos	72
9.12.	La Red	72
9.13.	Accesibilidad	73
9.14.	Seguridad física.....	73
9.15.	Seguridad en el manejo de datos	74
10.	CAPITAL HUMANO	76
10.1.	Perfil de los colaboradores	76
10.2.	Empleos y oportunidades laborales	77
10.3.	Formación continua	81
10.4.	Gestión del desempeño.....	84
10.5.	Gestión del clima: contención y cuidado de las personas.....	84
10.6.	Diversidad e inclusión	85
10.7.	Comunicación interna.....	86
10.8.	Bienestar y salud de los colaboradores.....	88
11.	CAPITAL SOCIAL	92
11.1.	Compromiso con la inversión social privada	92
11.2.	La inversión social en 2024	93
11.3.	Desarrollo y promoción Social.....	93
11.4.	Finanzas sostenibles e inclusión financiera.....	98
11.5.	Impactos ambientales y cambio climático	100
11.6.	Diversidad e inclusión	100
11.7.	Canales de comunicación de las acciones con la comunidad.....	100
11.8.	Proveedores de Banco Patagonia	101
12.	CAPITAL NATURAL	104
12.1.	Generación de valor ambiental en el negocio	104
12.2.	Gestión de impactos directos	104
13.	CIERRE	108
	ANEXO I: Lineamientos internacionales	109
	ANEXO II: Informe de auditoría externa	120
	ANEXO III: Reporte del código de Gobierno Societario 2024	123

MEMORIA ANUAL INTEGRADA 2024

1. CARTA DEL PRESIDENTE

Con gran satisfacción y orgullo les presento nuestra Memoria Anual Integrada 2024, que resume nuestra gestión y logros alcanzados durante el año, gracias al esfuerzo colectivo de todo nuestro equipo. En estas páginas, compartimos, además, datos del negocio y de nuestra gestión sustentable, enfocada tanto en generar valor y contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestro país, como en impulsar un impacto positivo en la vida de las personas, la comunidad y el medioambiente.

Si bien 2024 fue un año de estabilización para la economía global –con la reducción de la inflación y la reactivación del comercio internacional–, el panorama de crecimiento global presenta crecimientos inferiores a los esperados en comparación con los estándares históricos. En cuanto a la Argentina, este año estuvo marcado por la implementación de diversas políticas fiscales, monetarias, cambiarias y regulatorias por parte del nuevo gobierno, lo que ocasionó que el año terminara con precios relativos más acomodados, un flujo de dólares más consistente, una demanda de pesos estabilizándose y las cuentas fiscales equilibradas. En este contexto, el ejercicio económico 2024 finalizó con un resultado integral total positivo de \$ 173.563 MM, un ROE de 16,2% calculado sobre el resultado del ejercicio.

En Banco Patagonia, consideramos clave la confianza que nuestros clientes, accionistas y colaboradores depositan en nuestra marca, y es por ello que trabajamos día a día para ser reconocidos por nuestra experiencia de servicio y por ofrecer, a cada uno de nuestros segmentos de negocio, soluciones a medida. En este marco, en lo que respecta a nuestros clientes, buscamos brindarles experiencias *omnicanal* y personalizadas, con un firme compromiso con la innovación y la transformación digital. Atentos a sus expectativas y a las tendencias del mercado, los colocamos en el centro de cada una de nuestras operaciones, buscando fortalecer nuestro vínculo con ellos y adaptarnos a las necesidades de cada uno.

A modo de resumen, quisiera mencionar algunos de los aspectos destacados de nuestra gestión a lo largo del año. En primer lugar, es relevante mencionar que, en un contexto de recuperación del crédito en Argentina, nuestra cartera en el sector privado creció un 236%, al mismo tiempo que mantuvimos la mora en un nivel estable y significativamente por debajo del promedio del mercado, demostrando así nuestra capacidad de generación de una cartera de crédito saludable y sostenida. Asimismo, resalto el liderazgo del Banco en la colocación de fideicomisos financieros en el mercado argentino y en el financiamiento con fondeo del exterior, lo que demuestra la confianza del mercado y de nuestros Bancos corresponsales. Por otra parte, mantuvimos el liderazgo, dentro de los Bancos privados, como agente financiero de las Universidades Nacionales, acompañando el desarrollo del segmento joven. Destaco también el relanzamiento de los Préstamos Hipotecarios UVA con tasas competitivas y condiciones preferenciales para quienes cobran su sueldo en Banco Patagonia y para nuestros colaboradores. Además, en este ejercicio presentamos Cuenta MIX para emprendedores, profesionales y comercios, junto con un nuevo modelo de atención y beneficios asociados en todo el país. Fue también durante 2024 que trabajamos en una oferta cada vez más atractiva para el segmento joven, con nuevas funcionalidades en nuestra app y con el lanzamiento de Patagonia ON, una propuesta de valor 100% online con beneficios exclusivos y un monto en pesos para ser invertido en Fondos Lombard, y así ayudarlos en su primera inversión. Este lanzamiento superó el objetivo propuesto alcanzando picos históricos de crecimiento en el segmento.

A lo ya mencionado puedo agregar que, en este período, y por tercer año consecutivo, fuimos distinguidos por el Foro Ecuménico Social como Mejor Reporte Integrado de la Argentina y con el premio al Emprendedor Solidario por nuestro programa de educación financiera para adultos mayores “Un Click de Confianza”. Por otro lado, nuestra campaña *Taylormania* recibió en los premios Eikon tres estatuillas de oro en las categorías Campaña General de Difusión, Social Media, *Sponsoring Cultural* o Artístico, y una estatuilla de plata en Relaciones con los Consumidores. Esta campaña también fue galardonada con el Effie de oro en la categoría *Engaged Community*, mientras que nuestra campaña “Tour de Acciones 2024” fue reconocida con el premio Integración de Grupo Brasil, en la categoría Desarrollo de Talentos Humanos. Asimismo, nuestro programa BP Innova – Universidades fue distinguido con el Premio Conciencia en la categoría Bancos.

En el contexto de la transformación digital, comenzamos a ejecutar un ambicioso proyecto de recambio de todas las soluciones de canales digitales de atención, incluyendo los que utilizan nuestros clientes personas físicas y empresas, así como el canal con el cual interactúan nuestros colaboradores. Este proyecto es una de las mayores inversiones en tecnología realizada por el Banco y que involucra la construcción de una nueva arquitectura de sistemas sobre una plataforma *cloud* híbrida, una nueva solución de canales digitales basada en tecnología de microservicios, cambios en la metodología de desarrollo e integración de soluciones de canales digitales, cambios de procesos operativos tecnológicos, así como la capacitación de los colaboradores de las áreas de tecnología para que puedan adoptar nuestro nuevo stack tecnológico.

Por otro lado, dada nuestra responsabilidad como agente financiero de la provincia de Río Negro, continuamente acompañamos el desarrollo económico y social de los rionegrinos. Con presencia en toda la provincia contribuimos al crecimiento de cada municipio a través de propuestas de valor exclusivas tanto para el sector público local como para personas, pymes y empresas de los diversos sectores. Además, con nuestro programa “Emprendedores y Emprendedoras de Río Negro” impulsamos proyectos que generan un impacto positivo en lo económico, social y ambiental.

Nuestro apoyo al desarrollo social no se detiene en Río Negro, sino que trabajamos día a día para potenciar todas las comunidades donde estamos presente, tanto a través de programas propios, como acompañando iniciativas en alianza con otras instituciones. Nuestro compromiso está enfocado en fomentar el desarrollo y la promoción social, las finanzas sostenibles y la inclusión financiera, la reducción de los impactos ambientales y el cambio climático, teniendo como eje la perspectiva de diversidad e inclusión. También continuamos promoviendo acciones de voluntariado entre nuestros colaboradores; este año fueron más de 1000 participantes de todo el país, a quienes les agradezco profundamente su entusiasmo y dedicación.

En cuanto al análisis de riesgos sociales y ambientales, en 2024 categorizamos 2.994 propuestas de crédito –equivalentes a \$9.302.836 millones– siguiendo los lineamientos del Código de Clasificación Industrial Uniforme (CCIU) provisto por Naciones Unidas. Adicionalmente, continuamos reduciendo el consumo energético interno total del banco: en 2024 generamos un ahorro adicional del 7,4% respecto del año pasado. Y el 20% del consumo del edificio de nuestra sede central, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, provino de energía de fuentes renovables.

Por otro lado, abordamos la sustentabilidad como un proceso de mejora continua, en el que cada progreso nos permite incorporar nuevas competencias que potencian nuestro impacto positivo. Con el objetivo de fortalecer y ampliar el alcance de nuestra gestión y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, en 2024 rediseñamos nuestra Política de Sustentabilidad e incorporamos los estándares ambientales, sociales y de gobierno (ASG) como guía para nuestra gestión. De esta manera, nos alineamos con la Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática (PR SAC) de Banco do Brasil y los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, afirmando nuestro compromiso con un futuro más sostenible, inclusivo y responsable.

Asimismo, a lo largo de 2024 continuamos profundizando nuestra evolución hacia la Integridad Sostenible, adoptando una perspectiva que contempla no solo la prevención de la corrupción, sino que fomenta estándares vinculados con el respeto por los derechos humanos de todos nuestros grupos de interés, la promoción social, la protección del ambiente y la perspectiva de inclusión y diversidad. De esta manera, priorizamos la transparencia y la inclusión como pilares fundamentales para seguir transformando nuestro banco en una entidad más cercana, accesible y equitativa.

Todos estos logros y reconocimientos no serían posible sin el trabajo, energía y dedicación de cada uno de nuestros colaboradores a quienes les doy mi más sincero agradecimiento. Quisiera también reconocer especialmente a los equipos involucrados en la elaboración de este informe, quienes asumieron la enorme responsabilidad que conlleva la recopilación y manejo de los datos de valor estratégico que aquí compartimos. Para asegurar la transparencia de este reporte seguimos los lineamientos de los Estándares GRI y el Marco de Reporte Integrado de IIRC.

Junto a nuestro accionista Banco do Brasil, uno de los grupos financieros más importante de América Latina, continuaremos nuestro camino hacia el desarrollo sostenible de negocios, poniendo en práctica nuestro propósito, acompañar el desarrollo de las personas, apoyando a los clientes y a la sociedad

en la transición hacia modelos de negocio más verdes e inclusivos, además de ampliar oportunidades y sinergias entre países para potenciar nuestro negocio y su impacto en el crecimiento de la región.

Los invito entonces a leer nuestro reporte, para conocer en detalle los avances que hemos logrado en materia ambiental, social y de gobierno. Agradezco nuevamente a los clientes por elegirnos, a nuestros colaboradores por su profesionalismo, a los accionistas y al Directorio por su apoyo. Es con el compromiso de todos que podemos enfrentar desafíos, prosperar y avanzar hacia un futuro más sostenible.

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 Miembro de la Comisión Directiva de 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. Entre 2013 y 2016 actuó en las áreas de Crédito Large Corporate y Proyectos y Mercado de Capitales. Asimismo, se desempeñó como Presidente de GPAT Compañía Financiera SAU, 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), en la Universidad De Paul de Chicago (USA) y Northwestern Kellogg – Chicago (USA).

2. SOBRE ESTA MEMORIA

La Memoria Anual Integrada 2024 presenta el desempeño del Banco Patagonia en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobernanza, abarcando el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. En este documento, la Entidad da a conocer sus acciones, programas, procesos y resultados del año, proporcionando tanto información financiera como no financiera, en respuesta a las exigencias de transparencia e información del mercado.

Para su elaboración, el Banco Patagonia utilizó nuevamente al Marco de Referencia de Reporte Integrado del Consejo Internacional de Reporte Integrado (*IIRC*). La información se organiza de acuerdo con los capitales definidos por dicho marco: financiero, industrial, intelectual, humano, social y natural. Dado que la Entidad pone énfasis en la banca digital y en los avances tecnológicos como motores de la evolución de sus procesos, el capital industrial y el capital intelectual se presentan conjuntamente en un único capítulo, integrando ambos conceptos. Además, se adoptaron los Estándares GRI 2021 de *Global Reporting Initiative* como referencia.

La Memoria incluye un Informe de Aseguramiento Limitado emitido por la firma KPMG, en su calidad de auditores independientes. Asimismo, en cumplimiento de las disposiciones legales, ha sido revisada por la Comisión Fiscalizadora, tal como se detalla en su Informe a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2024.

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

Como uno de los principales bancos de capitales privados en Argentina, Banco Patagonia opera con un enfoque centrado en el cliente, impulsado por el talento de sus equipos de trabajo y su profundo conocimiento del negocio. Esto le permite desarrollar una estrategia competitiva que impulsa resultados destacados, siempre priorizando el cuidado de las personas y el medio ambiente.

3.1. Introducción al Banco

Banco Patagonia es uno de los bancos líderes en el mercado argentino. Tiene como su propósito principal el de “acompañar el desarrollo de las personas”, y de esta forma, avanza de manera integral en sus dimensiones de negocio, gestión, nivel de servicio y clima interno, fortaleciendo además sus relaciones con las comunidades, con las que mantiene un estrecho vínculo y un firme compromiso de desarrollo.

Siguiendo los lineamientos del Plan Estratégico vigente, Banco Patagonia continúa desarrollando proyectos integrados para alinear las actividades de todas las áreas y alcanzar los Resultados Corporativos, definidos como metas integrales de toda la organización.

Estos resultados reflejan los principales objetivos en dimensiones clave: el crecimiento de los negocios, la performance en la gestión, el incremento y diversificación de la base de clientes, y el nivel de experiencia percibida por los clientes al interactuar con los servicios, canales, beneficios e imagen de marca que el Banco ofrece en cada segmento y en todas las provincias del país. Además, incluyen la evolución en la transformación digital, la salud de la marca y el fortalecimiento de la cultura interna de quienes conforman el Banco.

De este modo, el Banco avanza de manera integral en sus dimensiones de negocio, gestión, nivel de servicio y clima interno.

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.

Durante 2024, Banco Patagonia gestionó de forma integral todos los proyectos que conforman su Plan Estratégico. El Banco realizó un monitoreo continuo de los avances, implementaciones, resultados y efectos que estos proyectos tuvieron en la gestión de negocios.

En el marco de los objetivos del Plan Estratégico, Banco Patagonia evaluó la percepción de los clientes respecto a los productos, servicios, beneficios y canales de atención ofrecidos -incluyendo canales digitales, personalizados y de atención automática e inteligente.

Dentro de todo el sistema de resultados, objetivos, líneas de acción, y mediciones, el Banco destaca la salud de la cultura y el clima de su organización.

Durante el 2025 se trabajará en estudios específicos orientados en la búsqueda de oportunidades que apunten al crecimiento de los negocios estratégicos del Banco.

3.3. Estructura accionaria

Al 31 de diciembre de 2024:

- 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 Comisión Nacional de Valores (CNV) por estar habilitada a la emisión de Obligaciones Negociables con oferta pública.

PATAGONIA INVERSORA S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión: es una Sociedad Anónima inscrita en la 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 del 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 y se encontraba 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

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

Financieros del Banco Central del Uruguay emitió la Resolución RR-SSF-2022-584, que dispuso su inhabilitación para funcionar como institución de intermediación financiera. Con fecha 09 de septiembre de 2024, el Ministerio de Economía y Finanzas de la República Oriental del Uruguay, emitió la resolución que revoca la autorización para funcionar como institución de intermediación financiera externa, por cese voluntario de sus actividades. Una vez que la Asamblea de Accionistas apruebe el balance definitivo, se solicitará a la Dirección General Impositiva el certificado final de clausura, y su inscripción en el Registro Nacional de Comercio para que se perfeccione el cese de la personería jurídica de la Sociedad.

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 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 integra la Comisión Directiva.
- Asociación Civil Argentina de Empresas Brasileñas (Grupo Brasil). Banco Patagonia ejerce la Presidencia
- Asociación de Leasing de Argentina
- 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)

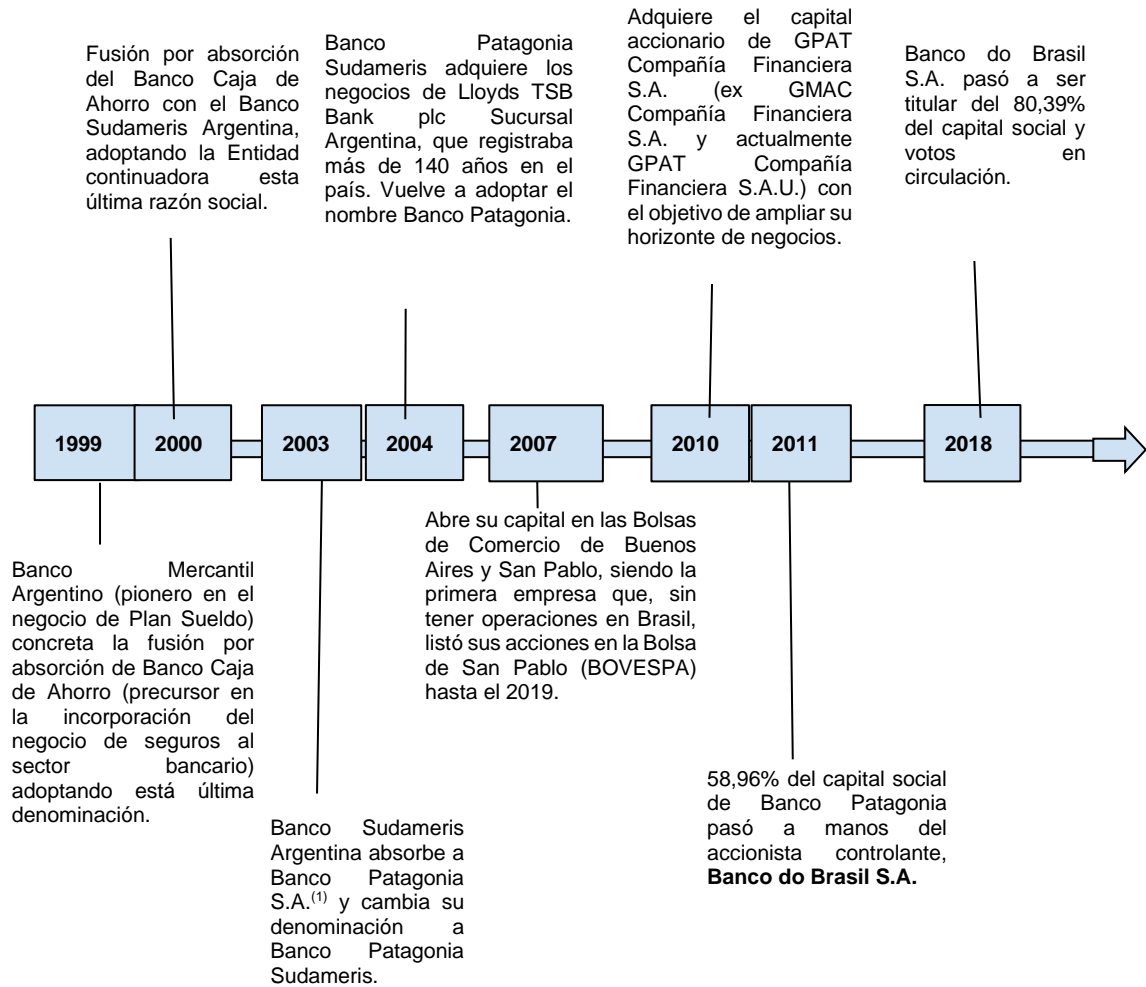
Además, Banco Patagonia también participa como accionista en las siguientes empresas:

- Interbanking S.A.
- Play Digital S.A.
- Mercado Abierto Electrónico S.A. y MATBA Rofex S.A. que comenzarán a operar fusionadas como A3 Mercado S.A.
- Compensadora Electrónica S.A.
- Garantizar SGR

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, al Banco Caja de Ahorro, al Banco Sudameris Argentina 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 el principal accionista de Banco Patagonia desde 2011 y uno de los conglomerados financieros más importantes de Brasil, con más de 215 años de historia. Fue el primer Banco en operar en su país y la primera empresa en realizar una oferta pública de acciones en el mercado de capitales brasileño. Atiende la demanda de más de 80 millones de clientes. Cuenta con amplia experiencia en mercados financieros mundiales, con presencia en diversos países.

El Banco do Brasil tiene una larga trayectoria en la evolución de su agenda ASG (Medioambiental, Social y de Gobernanza). La Sostenibilidad Corporativa es un aspecto transversal de la gestión de negocios y procesos. Cree en la viabilidad de conciliar los intereses de los accionistas con negocios social y ambientalmente sostenibles. El Banco do Brasil también entiende que tiene un papel en la promoción de las mejores prácticas sostenibles, apoyando a sus clientes y a la sociedad en la transición hacia modelos de negocio más verdes e inclusivos.

En reconocimiento a su contribución a una economía más sostenible, Banco do Brasil ha sido clasificado como el banco más sostenible del planeta en el ranking de las 100 Corporaciones Más Sostenibles del Mundo – Global 100 de *Corporate Knights*, en los años 2019, 2021, 2022, 2023 y 2024.

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

El 2024 fue un año de estabilización para la economía global, caracterizado por la moderación de la inflación, aunque a un ritmo más lento del esperado, y la reactivación del comercio internacional. No obstante, el panorama de crecimiento global permanece deprimido en comparación con los estándares históricos. En cuanto al panorama argentino, el 2024 estuvo marcado por la implementación de ajustes en las políticas fiscales, monetarias, cambiarias y regulatorias por parte del nuevo gobierno, destinados a reducir los desbalances macroeconómicos. Como consecuencia, el año terminó con precios relativos más acomodados, un flujo de dólares más consistente, una demanda de pesos estabilizándose y las cuentas fiscales equilibradas.

4.1. Panorama económico en el mundo

Tras varios años de shocks negativos superpuestos, la economía mundial comienza a estabilizarse, con una inflación que continúa moderándose y un comercio internacional que empieza a reactivarse. No obstante, el panorama de crecimiento global permanece deprimido en comparación con los estándares históricos. Tanto las economías avanzadas como las emergentes y en desarrollo crecerán alrededor de medio punto porcentual por debajo de su promedio de 2010-2019 durante el período 2024-2026.

El Fondo Monetario Internacional (FMI)² espera que la inflación global se modere a un ritmo más lento de lo previsto anteriormente, y habría alcanzado un promedio del 5,8% en 2024 (2,6% en economías avanzadas). La inflación subyacente persiste en niveles elevados en muchas economías, impulsada principalmente por el aumento en los precios de los servicios. Ante esta situación, es probable que los bancos centrales adopten una postura cautelosa respecto a la flexibilización de su política monetaria.

En este contexto, el FMI estimó un crecimiento de la economía mundial del 3,2% en 2024. Mientras que las economías avanzadas habrían crecido un 1,7%, las economías emergentes presentan una situación más heterogénea. China e India habrían exhibido tasas de crecimiento por encima del promedio (5% y 6,5%, respectivamente), mientras que América Latina y Caribe, habrían mantenido la tasa de crecimiento experimentada en 2023, 2,4%.

En 2024, se destaca nuevamente la resiliencia de los Estados Unidos, con una primera estimación de crecimiento del 2,8%, a pesar de la política monetaria restrictiva de la Reserva Federal, que mantuvo por un tiempo prolongado las tasas en su nivel más alto en 22 años para combatir la inflación más elevada de las últimas cuatro décadas. Con la inflación descendiendo sostenidamente hacia el objetivo del 2% de la Reserva Federal, la autoridad monetaria comenzó a reducir los costos de endeudamiento. Sin embargo, el mercado laboral no muestra señales claras de enfriamiento: la tasa de desempleo permanece en niveles históricamente bajos (4%) y los salarios en el sector de servicios continúan creciendo a un ritmo superior a la inflación. A esto se suma la incertidumbre respecto a la agenda que llevará adelante el presidente electo Donald Trump y las tensiones geopolíticas con China. Esta confluencia de eventos podría llevar a la Reserva Federal a avanzar cautelosamente con las bajas de tasas.

Por otro lado, China enfrenta un conjunto de desafíos que podría complicar su trayectoria de crecimiento. Entre ellos destacan una crisis del sector inmobiliario que lleva tres años y un elevado nivel de desempleo joven, lo que evidencia la debilidad del mercado laboral. Recientemente, el gobierno anunció medidas focalizadas, junto con la continua disminución de tasas por parte de las autoridades monetarias, con el objetivo de apuntalar la demanda interna. Por su parte, la recuperación de la demanda mundial tiene al sector externo chino como su principal motor del crecimiento en un contexto de descenso de la inversión en activos fijos.

En terreno latinoamericano, Brasil, nuestro principal socio comercial, habría crecido un 3,6% en 2024 según las estimaciones del FMI. Las transferencias del gobierno a las familias, el aumento del salario mínimo en enero y el mercado laboral más activo en casi una década impulsaron a la demanda interna. Sin embargo, se deterioraron las expectativas de inflación, que se situaron por encima del objetivo del Banco Central. Esto llevó a la autoridad monetaria a revertir el curso y elevar las tasas de interés. Por

² <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2025/01/17/world-economic-outlook-update-january-2025>

otro lado, estas expectativas se manifestaron en un tipo de cambio que llegó a cotizar en 6,1 reales por dólar. En este contexto, el 2025 se perfila incierto para el gigante de la región.

En lo que respecta a los precios internacionales de los commodities agrícolas, la cotización de los granos en 2024 sufrió una caída del 16% promedio, como consecuencia de la mayor oferta mundial de cereales -principalmente de maíz, soja y trigo. De cara al 2025 se espera un descenso adicional del 5% en el precio de los granos y una baja del 4% en el valor de los subproductos, debido a la mayor oferta de cereales y oleaginosas.

En el caso del petróleo, el precio medio del Brent se situó en USD80,7/barril en 2024, antes de reducirse a USD73/barril en 2025. La escalada en las tensiones geopolíticas contrasta con factores estructurales como la menor demanda de crudo, la diversificación de la oferta y los sucesivos recortes de producción de la OPEP. Por su parte, el precio del oro, especialmente sensible a las tensiones geopolíticas, mostró un alza sostenida durante el año, alcanzando en diciembre un valor un 31% por encima de su nivel de diciembre de 2023.

De cara al futuro, el panorama económico mundial enfrenta riesgos significativos. Las tensiones geopolíticas, particularmente en Oriente Medio, podrían generar disrupciones en el mercado del petróleo, elevando sus precios, lo que presionaría sobre la inflación, las tasas de interés, la confianza y el crecimiento. Además, la incertidumbre de la política comercial aumentó notablemente en los últimos meses y nuevas restricciones al comercio mundial elevarían los precios de importación, elevando los costos de producción y reduciendo el nivel de vida de los consumidores. Finalmente, los shocks negativos sobre el crecimiento o un desvío respecto de la trayectoria de desinflación prevista también podrían desencadenar correcciones en los mercados financieros y generar turbulencias en los flujos de capital y los tipos de cambio en economías emergentes.

4.2. Panorama económico en la República Argentina

Luego de un 2023 marcado por la sequía y la incertidumbre política y económica propia de un año electoral, el 2024 abrió paso a la implementación de una serie de políticas, por parte de la nueva administración, que transformaron el panorama general. La prioridad de reducir los desbalances macroeconómicos, en un contexto caracterizado por una significativa distorsión de precios relativos, implicó ajustes en las políticas fiscales, monetarias, cambiarias y regulatorias. En términos generales, la economía redujo fuertemente los déficits del sector externo y fiscal, aunque aún persisten retos importantes en los ámbitos financiero, fiscal, productivo y de ingresos para asegurar la sustentabilidad del proceso económico.

En el frente externo, se observaron los efectos iniciales del salto del tipo de cambio, que llevaron al superávit comercial acumulado en el año a ubicarse cerca de los USD18.900 millones. Las exportaciones de bienes acumularon envíos por USD79.721 millones, elevándose un 19% respecto a un año atrás (USD12.932 millones superiores). El auge está más asociado a una fuerte recuperación en las cantidades exportadas (+26,7%) ya que el año fue signado por un descenso en precios internacionales (-5,8%). La mejora en las cantidades de productos primarios y manufacturas de origen agropecuario, +41% y +39,5% respectivamente, fueron acompañadas por el incremento de las exportaciones energéticas (+28,6%).

El complejo sojero fue el principal motor de la recuperación de las ventas externas, explicando prácticamente el 50% del resurgimiento en las exportaciones. El complejo sojero fue el principal motor de la recuperación de las ventas externas explicando prácticamente el 50% del resurgimiento en las exportaciones. Las exportaciones del sector energético se sumaron al alza del sector agropecuario (+29% en cantidades), donde la producción de Vaca Muerta y las obras de infraestructura inauguradas durante el año pasado permitieron un ingreso adicional de casi USD 1.600 millones en comparación con 2023 y, llevaron a su vez revertir el déficit comercial del sector y alcanzar un superávit cercano a los USD5.700 millones.

Por su parte, las importaciones de bienes acumuladas en 2024 alcanzaron USD60.822 millones y se hundieron 17% interanual. La mayor parte de la caída tuvo lugar en el primer semestre del año (-27,6%), donde se conjugaron los efectos de la recesión, el salto del tipo de cambio y el incremento de los impuestos a la importación. Luego de una fuerte caída inicial, los efectos de la devaluación se

fueron diluyendo en la medida que la actividad se recomponía y los stocks preexistentes se fueron agotando, junto con una apreciación del tipo de cambio real y una reducción de la presión impositiva.

Al holgado superávit comercial devengado se sumaron una serie de medidas implementadas por el Banco Central con el objetivo de mejorar la posición bruta de las reservas internacionales, que aumentaron cerca de USD6.600 millones respecto a los valores de inicios de año y se ubican actualmente en torno a los USD28.900 millones. Todo ello ocurrió en un contexto de prevalencia de los controles de capitales.

Un primer paso fue abordar la presión latente sobre las reservas provocada por el crecimiento de la deuda comercial de los importadores, que creció casi en USD30.000 millones entre 2022 y 2023. En este contexto el Banco Central emitió instrumentos que permitieron aplazar la demanda de divisas para repagar parte de la deuda comercial acumulada por los importadores al igual que utilidades y dividendos pendientes de pago a accionistas no residentes por USD10.000 millones. A ello se sumó un cronograma escalonado de pago de importaciones, lo que permitió revertir el signo de la cuenta corriente cambiaria. Adicionalmente, con el objetivo de no intervenir en el mercado cambiario e incentivar la liquidación de las exportaciones el Gobierno sostuvo la posibilidad de liquidar el 20% de las ventas externas en el mercado financiero. Con el correr de los meses y el anclaje de las expectativas producto tanto del superávit fiscal como de la baja en la inflación, la porción de las exportaciones que se volcó al mercado paralelo fue disminuyendo, permitiendo mantener el superávit comercial base caja en simultáneo a la normalización de los pagos de las importaciones.

Por el lado de la cuenta financiera, el resultado también fue positivo, incluso con el Gobierno enfrentando vencimientos de capital de Bonares y Globales. Detrás de ello, se destaca la colocación de deuda por parte de las empresas que, en un contexto de baja del riesgo país e influjo de divisas en el marco del blanqueo, vieron la oportunidad de emitir créditos para capitalizar esa ventana de financiamiento.

En el plano fiscal, hubo una fuerte consolidación del balance del Tesoro, alcanzando el equilibrio financiero tras una fuerte baja del gasto público cercana al 4,5% del PIB.

El ajuste en la actividad económica y los ingresos traccionaron a la baja la recaudación, aunque esta terminó compensada por ingresos extraordinarios provenientes del impuesto a las Ganancias, Bienes Personales y el blanqueo realizado hacia el final del año. La corrección de precios relativos iniciada a fines de 2023 implicó un ajuste en el nivel de actividad, que se tradujo en una fuerte caída de los ingresos derivados del IVA y de los impuestos sobre Créditos y Débitos. Asimismo, la disminución de los salarios en términos reales durante gran parte del año, junto con la caída de los puestos de trabajo registrados, resultó en una menor recaudación de aportes y contribuciones a la seguridad social. Sin embargo, en términos agregados, la recaudación se mantuvo en niveles similares como porcentaje del producto, gracias al impuesto PAIS con el gravamen a las importaciones, así como a una mejor cosecha respecto a la temporada anterior, que generó mayores ingresos por exportaciones.

En razón de lo expuesto, la fuerte reducción del gasto público para lograr la consolidación fiscal se concentró en el recorte del gasto de capital y de las transferencias a las provincias, que en conjunto explicaron una baja de 1,7 puntos porcentuales del PBI. A esto se sumó una disminución de los subsidios económicos, resultado de la recomposición de tarifas y de una caída en los costos de generación. Otra parte del ajuste provino de menores transferencias a las familias, especialmente durante la primera parte del año, hasta la implementación de la nueva fórmula de movilidad. En la misma línea, se efectuaron recortes en la nómina de empleados estatales y en los ingresos de los trabajadores públicos, lo que contribuyó a reducir las erogaciones.

En este marco de reordenamiento económico, la economía acumuló al tercer trimestre una caída real de 3,1% del nivel de actividad, en un contexto donde la baja base de comparación, trastocada por la sequía de 2023, ayudó a la estadística. Neteando este efecto, la retracción se ubicaría en 6,2% acumulado. Tras el agresivo ajuste de precios relativos y consolidación fiscal, el nivel de actividad encontró piso en el segundo trimestre y comenzó nuevamente a recuperarse empujada por una menor nominalidad y acompañada de la recuperación de los ingresos reales, crecimiento del crédito interno y profundización de la apreciación del peso. De continuar esta dinámica, el 2024 cerraría con una caída del 2,4%.

Desde el lado de la demanda, el salto inicial del tipo de cambio implementado por la nueva administración, junto con la normalización de la cosecha respecto al año anterior, impulsaron las exportaciones, que acumulan un crecimiento del 21,8% y proyectamos que cierren el año en torno al 24,4%. La contracara de este crecimiento fue la retracción de la absorción interna. La inversión (formación bruta de capital fijo) acumuló una caída del 23,2% al tercer trimestre frente al año previo, con una disminución generalizada en todos sus componentes, pero especialmente en los segmentos nacionales de Maquinaria y Equipo, así como en Equipo de Transporte, que se retrajeron un 22,9% y un 22,6%, respectivamente. Los segmentos importados, aunque también cayeron fuertemente, lo hicieron en menor proporción, dado que continuó coordinándose la apreciación del peso frente al dólar. Con esto, se estima una baja acumulada del 17,4% para la inversión en 2024, tras el deterioro del 2% en 2023.

El consumo privado se vio fuertemente golpeado en los primeros nueve del año como consecuencia de la erosión de los ingresos reales, fruto del ajuste de precios relativos y la aceleración de la nominalidad. Acumuló una baja del 6,3%, aunque las expectativas están puestas en que se recupere, en la medida que se continúe coordinando el rebote de los salarios y el crédito al sector privado. Proyectamos una baja de 4,8% para 2024, ubicándonos en un nivel similar al registrado en 2019. En una línea similar, el consumo público acumuló al tercer trimestre una retracción de 4,8% enmarcado en el contexto de consolidación fiscal. Proyectamos una baja acumulada para este componente del 4,3% en 2024.

Por el lado del mercado laboral, el freno en la actividad marcó la tónica del año, con una pérdida estimada de 236.081 puestos de trabajo al tercer trimestre, nucleados principalmente en sectores como construcción, industria y comercio. Si bien la desocupación —que durante el 2023 se redujo a mínimos históricos— alcanzó el 6,9%, la evolución dentro de los distintos grupos no fue heterogénea. Tanto el empleo asalariado público como privado evidenciaron caídas, mientras que el cuentapropismo creció, morigerando el efecto de la recesión.

En cuanto a la evolución de los salarios, la devaluación minó el poder adquisitivo de las familias, con una caída del salario real que entre noviembre 2023 y enero 2024 alcanzó el 12% en el caso de los salarios privados y el 21,9% para los públicos. Desde mayo, la situación comenzó a revertirse, en un contexto donde la desaceleración de la inflación contribuyó a la recuperación de los salarios reales. A pesar de esto, a diciembre del 2024, sólo los salarios privados registrados muestran una recuperación completa (se ubican un 0,6% por encima del umbral de noviembre 2023), los salarios públicos - directamente afectados por el recorte en el gasto público- se ubican un 18,1% por debajo.

Dentro del resto de los ingresos que reciben las familias, el caso de las transferencias experimentó la situación más dispar. Mientras que los ingresos por la AUH crecieron significativamente (100% estimado en términos reales) debido a la duplicación nominal implementada por el gobierno al asumir, el congelamiento nominal del bono para jubilados que perciben el haber mínimo desde marzo —que representaba cerca del 60% de los ingresos a fines de 2023— afectó considerablemente el poder adquisitivo de este grupo, que entre noviembre de 2023 y diciembre de 2024 acumuló una caída del 13,5% en términos reales.

La evolución de los precios fue un tema clave durante el 2024. El reordenamiento del frente fiscal y monetario, la reducción de la brecha, el freno en la actividad y el cambio en las expectativas fueron algunos de los principales factores que tuvieron incidencia a nivel macro. Luego del pico experimentado en diciembre 2023, donde la inflación minorista alcanzó el 25,5% y el 211% interanual, el IPC comenzó un camino de desaceleración que llevó al indicador a ubicarse por debajo del 3% en el último trimestre del año, cerrando con una inflación para 2024 del 117,8%. Un punto para resaltar es que esta desaceleración se dio acompañada por un cambio en los precios relativos, donde los servicios regulados anotaron subas considerablemente por encima del resto de los precios, corrigiendo parte importante del atraso acumulado en los años anteriores. Mientras que la inflación general acumuló una suba de 117,8% en el año, el alza de los precios regulados alcanzó el 205,9%, con incrementos de más de 400% en el año para servicios como el gas o la electricidad.

La falta de necesidad por parte del Banco Central de financiar al fisco, sumada a la eliminación de los pasivos remunerados en pesos de la entidad, implicó una mejora en el panorama monetario, que vio limitado el crecimiento de la oferta de dinero. Además, la baja en la nominalidad, junto a la tasa positiva

en dólares, producto de un tipo de cambio oficial y paralelo estable, fomentó la recomposición de la demanda de moneda local. Esto generó un aumento de la base monetaria genuino luego de un largo período en mínimos históricos.

El desarme de Leliqs y pases tuvo como correlato un traspaso de la deuda hacia el Tesoro, que, a través de instrumentos a tasa fija, logró captar ese excedente, sosteniendo sin cambios el stock de deuda pública en moneda local con acreedores privados, al tomar el Tesoro y el Banco Central en forma conjunta.

El ordenamiento de la macroeconomía, sumado a ciertos factores internacionales que incidieron positivamente, ayudó a reducir el riesgo país, lo que se tradujo en una fuerte disminución del riesgo a lo largo del año. Si bien aún no se ha logrado acceder nuevamente a los mercados de crédito internacionales para renovar los servicios de la deuda, la continuidad de este avance será clave de cara a los vencimientos de los próximos años.

Estas perspectivas favorables también se derramaron en el mercado de acciones, obligaciones negociables y otros títulos públicos, donde el *market cap* tuvo un crecimiento significativo. Un punto a destacar fue el blanqueo de capitales iniciado en agosto, cuyo ingreso de más de USD20.000 millones permitió también el crecimiento de las reservas y acomodar la cuenta de financiamiento en dólares para el Gobierno y las empresas.

De esta manera, con precios relativos más acomodados, un flujo de dólares más consistente, una demanda de pesos estabilizándose y las cuentas fiscales equilibradas, el año entrante se presenta con mejores perspectivas y mayor certidumbre para el crecimiento y desarrollo económico.

5. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Comprometido con el desarrollo sostenible, Banco Patagonia adopta una perspectiva estratégica en su gestión y reconoce la importancia de su rol como entidad financiera. A través de la innovación y la responsabilidad, trabaja para maximizar el impacto positivo de sus acciones en las personas y el planeta, con especial énfasis en las economías locales, el apoyo a las empresas y el bienestar de las comunidades.

5.1. Foco sustentable

A lo largo del año, la Entidad avanzó en la implementación de su Política de Sustentabilidad, identificando y gestionando los riesgos y oportunidades asociados con la sustentabilidad para el crecimiento de su negocio, abordando de manera integral tanto el entorno interno como el mercado.

Con el objetivo de fortalecer y ampliar el alcance de la gestión y el compromiso con el desarrollo sostenible, en 2024 Banco Patagonia rediseñó su Política de Sustentabilidad e incorporó los estándares Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG) como guía para la gestión sustentable. De esta manera, el Banco logró alinearse con la Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática (PRSAC) de Banco do Brasil y a los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, que propicia prácticas corporativas sostenibles.

Aspectos destacados de la política:

- Proporciona un marco de referencia mediante el cual el Banco asume compromisos que aseguran una cultura organizacional y un modelo de negocios impactado en su totalidad por los estándares ASG (Ambiental, Social y de Gobierno).
- Establece objetivos de impacto en la dimensión ambiental, social y de gobierno.
- Define los principios y los ejes de actuación sobre los cuales se consolida la estrategia de la Entidad.
- Establece metas para contribuir con la Agenda 2030 de Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Principios de la Política de Sustentabilidad

- **Sostenibilidad**

Banco Patagonia es una entidad comprometida con el desarrollo sostenible y con la mirada puesta en las personas y en el ambiente.

- **Diversidad**

El Banco valora las diferentes características que hacen que las personas sean únicas.

- **Transversalidad**

El enfoque de sustentabilidad impacta tanto en las prácticas internas, alcanzando a todas las áreas y jerarquías de la organización, como en el desarrollo externo de productos y servicios.

- **Transparencia**

Banco Patagonia tiene un fuerte compromiso con la ética y la transparencia en la divulgación de información relacionada con las prácticas y el desempeño sostenible, que parte de la gestión de su gobierno corporativo para las partes interesadas.

- **Innovación**

La Entidad fomenta la innovación en todas las áreas e incentiva la búsqueda de soluciones creativas y respetuosas con el ambiente para superar desafíos y crear oportunidades de mejora.

- **Capacitación**

El Banco asume la importancia de una comprensión más profunda de la sustentabilidad y se compromete con la educación y sensibilización, tanto dentro de la organización como de la comunidad.

Ejes de compromiso en actuación en Sustentabilidad

En línea con los principios que rigen la política, los ejes sobre los cuales Banco Patagonia se compromete a actuar en materia de sustentabilidad son:

- **Desarrollo y promoción social**

Acompañar el desarrollo de la comunidad de la que forma parte, considerando a todos los grupos de interés y su ecosistema de Negocios.

- **Finanzas sostenibles e inclusión financiera**

Integrar criterios ambientales, sociales y de gobierno en el modelo de negocios del Banco. Diseñar y promover instrumentos de financiación que contribuyan al desarrollo sustentable. Facilitar espacios que contribuyan a la innovación y a la educación financiera.

- **Impactos ambientales y cambio climático**

Promover prácticas sostenibles e inclusivas que permitan reducir los impactos ambientales y climáticos de todas las operaciones del Banco e integrar el cambio climático en la gestión de riesgos.

- **Diversidad e Inclusión**

Tener como eje la perspectiva de diversidad e inclusión para seguir transformándose en una entidad que propicie soluciones más adecuadas frente a la comunidad interna y externa.

Con el objetivo de fomentar una cultura organizacional más comprometida con la sociedad, el medio ambiente y las prácticas más responsables en la gestión del negocio, la estrategia de sustentabilidad y los principios de Desarrollo Sostenible y ASG fueron difundidos durante el 2024 a todos los colaboradores, a partir de acciones vinculadas a capacitación obligatoria y comunicaciones a través de la plataforma de comunicación interna Workplace.

En el mes de noviembre de 2024, participamos del 2º Fórum de Sustentabilidad, organizado por Banco do Brasil. El evento fue un momento especial y oportuno para el intercambio de conocimientos y reflexiones sobre este tema de suma importancia para la sociedad y para el Conglomerado Banco do Brasil.

Como una forma de sellar nuestro compromiso con un futuro más sostenible, inclusivo y responsable, hemos firmado la Carta de Intención de ASG, afirmando de este modo nuestro compromiso con la Agenda de Sustentabilidad de nuestro accionista controlante.

Integridad Sostenible

Durante el 2024 Banco Patagonia continuó profundizando su evolución hacia el concepto de Integridad Sostenible, destacándose la importancia de adoptar una perspectiva que no solo se centre en prevenir la corrupción, sino que abarque un concepto más amplio de Integridad que fomente estándares vinculados con el respeto por los derechos humanos de todos nuestros grupos de interés, la promoción social, la protección del ambiente, y la perspectiva de inclusión y diversidad.

<h3>Reconocimientos 2024</h3> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● Premio Conciencia por el Programa “BP Inova Universidades” ● Premio Integración de Grupo Brasil, categoría Desarrollo de Talentos Humanos por la campaña interna Tour de Acciones 2024

Modelo de creación de valor

El Banco lleva a cabo iniciativas enfocadas en maximizar el valor económico, social y ambiental generado en las comunidades y en el planeta. Estas acciones están alineadas con su plan estratégico de gestión empresarial, que busca generar un impacto positivo y desempeñar un papel clave en el desarrollo del país.

Siguiendo los principios del Marco de Reporte Integrado, la entidad ha establecido un modelo en el que los resultados reflejan su compromiso con la sustentabilidad. Este compromiso se materializa a través de la implementación de diversas acciones, programas, productos y servicios que generan valor tanto para la economía como para las personas y el medio ambiente.

Principios de la Política de Sustentabilidad	Recursos	Modelo de negocio para la creación de valor	Rendimiento	Resultados	Temas materiales
CAPITAL FINANCIERO					
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> Fondos propios Inversiones Capital social 	Propósito Visión Valores Política de Sustentabilidad Plan Estratégico 2021-2025 Estructura organizacional: Directorio, Comisión Fiscalizadora, Comités, Superintendencias y Gerencias Grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y sociedad Códigos internos, lineamientos y normativos Gestión de riesgos y sistemas de control	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad Solidez financiera Liquidez 	<ul style="list-style-type: none"> 13,6 % ROE (Retorno sobre el patrimonio neto) calculado sobre Otro Resultado Integral del ejercicio 2024. 39,1 % ratio de liquidez 	<ul style="list-style-type: none"> Ética y transparencia Gestión integral del riesgo
CAPITAL INTELECTUAL E INDUSTRIAL					
Innovación Transversalidad	<ul style="list-style-type: none"> Procesos y sistemas con foco en la transformación hacia una banca digital integrando canales de 		<ul style="list-style-type: none"> Banca digital con foco en la experiencia del cliente Productos y servicios a medida 	<ul style="list-style-type: none"> + 72% de clientes traccionando a través de canales digitales Lanzamiento del proyecto de Transformación Tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia del cliente Innovación y tecnología Ciberseguridad y privacidad de la información

	<ul style="list-style-type: none"> atención y servicios • Productos y servicios para cada perfil • Sistemas de seguridad y privacidad de la información 		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en el manejo de datos • Accesibilidad y alcance federal 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de una nueva herramienta de onboarding digital • 173 sucursales en todo el país • 381 cajeros automáticos adaptados para el uso de personas con discapacidad visual • Estrategia de ciberseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos financieros de impacto
CAPITAL HUMANO					
Diversidad Capacitación	<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"> • 59 colaboradores promocionados • 40.069 horas de formación a colaboradores • 94 % 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					
Sostenibilidad Capacitación	<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 • Emprendedurismo • Voluntariado • Desarrollo local 	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 6.700 jóvenes y adultos mayores alcanzados por programas de finanzas sostenibles e inclusión financiera • Más de 600 emprendedores potenciados • 1.172 Voluntarios Patagonia • 11 universidades y más de 371 estudiantes participaron del programa BPInnova 	<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					
Sostenibilidad	<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"> • 2.994 propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales. • 7,4% 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 • 76,3% de trámites cursados de paquetes de productos se 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión responsable de recursos • Gestión de residuos • Lucha contra el cambio climático • Concientización ambiental

				realizaron con legajo digital	
--	--	--	--	-------------------------------	--

5.2. Identificación y relacionamiento con los grupos de interés

Banco Patagonia analiza a sus públicos clave utilizando criterios como responsabilidades legales, financieras y operativas, así como su capacidad de influir en el logro de metas, su proximidad geográfica, el grado de dependencia y su rol como representantes de otros, como los líderes de las comunidades locales. Además, el Banco implementa canales de diálogo específicos que permiten identificar y atender las necesidades y demandas particulares de estos grupos.

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 - Academia Patagonia Virtual 	<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

La Entidad identificó y seleccionó un listado de temas relevantes 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. Para este ejercicio, la selección de los temas materiales se mantuvo vigente según el último publicado.



- 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 ³	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

³ 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 Pymes y emprendimientos	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	11.3, 11.8
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
Desarrollo de la comunidad local	GRI 413: Comunidades Locales 2016	11.1-11.4
Inclusión y educación financiera	Tema propio: Inclusión y educación financiera	11.4
Diversidad e inclusión	GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	10.6, 11.6
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	11.8

Ejercicio de doble materialidad

A continuación, se presenta el análisis de doble materialidad preliminar realizado por Banco Patagonia 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 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 lideran las actividades y operaciones de la Entidad, garantizando el cumplimiento de las normativas, la ejecución de la estrategia corporativa y la integración de la sustentabilidad, tanto para el Banco como para sus comunidades locales, de manera ética, responsable e íntegra.

6.1. Buenas prácticas de gobierno societario⁴

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 es responsable de la administración del Banco y de tomar todas las decisiones necesarias para este fin, 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 normativas aplicables. De esta manera, el Directorio es el encargado de ejecutar las decisiones adoptadas en la asamblea y de llevar a cabo las tareas delegadas por los accionistas.

MIEMBROS DEL DIRECTORIO⁵

Miembros del Directorio al 31 de diciembre de 2024 (con mandatos hasta la Asamblea de Accionistas que trate los Estados Financieros anuales al 31-12-25)

Presidente

Oswaldo Parré dos Santos

Vicepresidentes

Marvio Melo Freitas
 Juan Manuel Trejo
 Otacilio Martins de Magalhães Filho
 Felipe Guimaraes Geissler Prince
 João Francisco Fruet Junior

Directores Titulares

Rodrigo Mulinari
 Ernesto Juan Cassani (Director Independiente)
 Edgardo Omar Vega (Acciones clase "A" – Director Independiente)

Directores Suplentes

Luciano Matarazzo Regno
 Alejandro Damián Mella
 Luis Carlos Cerolini (Director independiente)

⁴ Para más información sobre el gobierno societario del Banco, ver en el Anexo III de la presente Memoria Anual Integrada, el Reporte Anual 2024 del código de Gobierno Societario.

⁵ 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 del Directorio es fijada por la Asamblea de Accionistas entre un número mínimo de siete y un máximo de nueve miembros titulares, pudiendo designar suplentes. Los Directores son 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 evalúa las condiciones para el nombramiento de los Directores. Deben 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: Establece 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 2024, 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 actualización en las nuevas tendencias del mercado y en conferencias de actualización económica, capacitación en temas de prevención de lavado de activos, integridad y anticorrupción. 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 un 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.
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	Establece la importancia de considerar los potenciales conflictos de interés, dada su capacidad para propiciar conductas poco transparentes, reñidas con la ética, o virtualmente capaces de encuadrar dentro de la tipificación prevista en el artículo 1° de la Ley de Responsabilidad Penal para las Personas Jurídicas.

SECRETARÍA DE DIRECTORIO

Secretaría del Directorio

La Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio cumple una función administrativa y organizativa en los aspectos societarios del Banco, sus sociedades controladas y sociedades participadas. Tiene como objetivo brindar asistencia a los miembros del Directorio, a los accionistas y a los integrantes de la Comisión Fiscalizadora en los aspectos formales relacionados con el funcionamiento de los órganos que componen la entidad.

6.4. Comisión Fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora es responsable de fiscalizar la administración de la Sociedad. Para ello, asiste con voz, pero sin voto, a las Asambleas de Accionistas y a las reuniones del Directorio; vela por el cumplimiento de las leyes y demás normativas aplicables a la Sociedad; y verifica que los órganos sociales cumplan debidamente con la Ley, el Estatuto, el Reglamento y las decisiones asamblearias.

Miembros de la Comisión Fiscalizadora al 31-12-24

Designados por la Asamblea de Accionistas del 24-04-24 con mandatos hasta la Asamblea de Accionistas que trate los Estados Financieros anuales al 31-12-24.

Síndicos Titulares

Mónica María Cukar
Alberto Mario Tenaillon
Sebastián María Rossi

Síndicos Suplentes

María Cristina Tapia Sasot
Héctor Osvaldo Rossi Camilión
Julio Alberto Pueyrredon

6.5. Comités del Banco

Con el objetivo 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 funcionamiento.

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 Riesgos No Financieros 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 ilícitas, en el marco de las normas del BCRA, de la UIF y la CNV.	Dos Directores, uno de los cuales es el Oficial de Cumplimiento designado por el Directorio, que en la actualidad es un Director independiente, 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.
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 sentido analiza y propone al Directorio la Política que soporte los objetivos estratégicos del Banco y aprueba el Plan de Tecnología y Sistemas. Además, debe asegurarse de la existencia de un Plan de Contingencia, supervisar el resultado de las pruebas periódicas del mismo y verificar su permanente actualización, garantizando los mecanismos que aseguren resiliencia tecnológica.	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 de un Vicepresidente, deberá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE FINANZAS	Establece la estrategia en lo referente a la gestión de activos y pasivos, definiendo los lineamientos de gestión de la liquidez, tasa de interés y exposición a riesgo cambiario. Asimismo, propone políticas y procedimientos respecto de la gestión de los principales riesgos financieros, a saber: tasas de interés, precios, moneda, liquidez, plazos, tipo de instrumento, volumen y mecanismos de cobertura.	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 Riesgos Financieros y el Gerente de Riesgos No Financieros. En caso de ausencia del Presidente, podrá ser reemplazado por un Vicepresidente.
COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL	Tiene por objeto principal proponer al Directorio para su aprobación, las políticas, y estructuras necesarias para la gestión del riesgo operacional y reputacional, de tecnología, regulatorio y de corrupción, los controles internos, la prevención de fraudes digitales y el Programa de Integridad. Asimismo, realiza el seguimiento de las actividades tendientes a asegurar una adecuada gestión de dichos riesgos.	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 Riesgos No Financieros y el Gerente Ejecutivo de Negocios Digitales. En caso de ausencia de un Vicepresidente deberá 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	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 Riesgos No Financieros y el Gerente Ejecutivo de Negocios Digitales. En caso de ausencia del

	acciones correctivas. De la misma forma, propone al Directorio la planificación estratégica de la organización en materia de la ciberseguridad y la ciberresiliencia, 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.	Director con carácter de Vicepresidente deberá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE	Es responsable de proponer 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, el Gerente de Planeamiento y Proyectos Estratégicos y el Gerente de Negocios Digitales. 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 <i>Corporate</i> , 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 Y SUSTENTABILIDAD	Evalúa todos los temas referentes a los esquemas de remuneraciones, gratificaciones, escalas e incrementos salariales, ascensos del personal, movimientos internos de cargos	Presidente, dos Directores con carácter de Vicepresidentes, un Director independiente y como miembro sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional.

	gerenciales, y emergentes de clima organizacional. Asimismo, aprueba los lineamientos, programas y acciones relacionadas con Sustentabilidad.	
COMITÉ DE NEGOCIOS	Analiza diferentes propuestas comerciales, define las estrategias comerciales que serán adoptadas por los diferentes segmentos y analiza 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 deberá 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	Analiza 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 Digitales. En caso de ausencia de un Director con carácter de Vicepresidente deberá ser reemplazado por el Presidente.

6.6. Macroestructura organizacional

El Directorio de Banco Patagonia aprobó 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

Los miembros de la Alta Gerencia son 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 terminó el 2024 con niveles de mora por debajo del promedio del sistema financiero, especialmente en lo referido a la Banca Comercial. Asimismo, en línea con el apetito al riesgo definido por el Directorio, el Banco tiene 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 asuntos relacionados con riesgos que se presentan al Directorio son previamente analizados en los Comités de Riesgo Global (CRG) y de Riesgo Operacional (CRO). Esto asegura que lleguen al Directorio con las justificaciones técnicas y metodológicas necesarias, así como con una evaluación de posibles impactos económicos y/o financieros, cuando corresponda.

Durante 2024, el Directorio ajustó el apetito al riesgo de la entidad, privilegiando la solvencia y rentabilidad del Banco, buscando reducir los riesgos asumidos. Asimismo, en línea con las funciones definidas por el BCRA, el Directorio fue responsable de la aprobación de los modelos de crédito que fueron desarrollados durante 2024.

Asimismo, a lo largo del año, Banco Patagonia mantuvo una sólida posición de solvencia y liquidez, con ratios prudentes en ambos casos, lo que le permitió afrontar la demanda de créditos sin inconvenientes. La disposición de amplios márgenes de liquidez, compuestos por activos de alta calidad, junto con una gestión prudente en una estructura de balance sólida, permitieron mantener los ratios internos de apetito y tolerancia por el riesgo, así como los requerimientos, muy por encima de los mínimos exigidos.

Las gestiones de riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad, además de la gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento de activos, son gestionadas por las gerencias de Seguridad informática y Protección de Activos de Información y la Gerencia de Prevención de lavado de Activos, con reporte y supervisión directa del Directorio.

Los principales riesgos que gestiona Banco Patagonia 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
- Riesgos ambientales y sociales
- Riesgo asociado a la Seguridad Informática y la Protección de Activos de la Información (SIPAI)
- Riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

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 objetivo de establecer un marco para generar negocios que logren un equilibrio adecuado entre el riesgo de crédito asumido y la rentabilidad esperada de las operaciones, el Directorio aprueba las políticas crediticias, definiendo límites específicos para mantener las exposiciones dentro de márgenes de tolerancia bien definidos.

Banco Patagonia monitorea de forma constante las concentraciones en sus carteras, en línea con el apetito y las políticas aprobadas por el Directorio al respecto.

Dentro de este marco, durante 2024, la Entidad gestionó sus carteras de manera eficiente, monitoreando los cambios en las calificaciones crediticias y previniendo el deterioro en la calidad de sus activos financieros. Esto permitió garantizar la recuperabilidad del portafolio en riesgo y el sostenimiento de las tasas de mora. A lo largo del año el Banco desarrolló diversos modelos, destacándose los siguientes:

- Un nuevo modelo comportamental y de originación para Pymes, con submodelos específicos para las pymes del sector agropecuario.
- Nuevos modelos de cobranza diseñados para eficientizar los procesos de cobro a los clientes.
- Modelos de evaluación crediticia para Grandes Empresas.
- Nuevos submodelos para seguir mejorando 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—, teniendo en consideración las diferentes monedas y plazos de liquidación de derechos y obligaciones, sin pérdidas significativas.

Banco Patagonia posee políticas específicas en materia de liquidez, orientadas a gestionar eficientemente sus recursos, optimizando el costo y la diversificación de las fuentes de fondeo. Asimismo, busca maximizar la rentabilidad de las colocaciones mediante una gestión prudente que asegure la disponibilidad de los fondos necesarios para la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de las regulaciones vigentes.

Durante 2024, el Banco mantuvo índices de liquidez holgados, sin registrar concentraciones significativas de fondeo. La alocaión de recursos en activos de alta calidad y elevada liquidez permitió sostener durante todo el año un Ratio de Cobertura de Liquidez (LCR) holgado y en línea con el apetito de riesgo de la Entidad. En la segunda mitad del año, ante el aumento de la demanda de créditos, se redujeron los ratios de liquidez, aunque se mantuvieron en niveles suficientemente altos para garantizar la disponibilidad de fondos ante eventuales retiros por parte de los depositantes.

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 dispone de políticas específicas para la gestión de riesgo de mercado, que establecen los procesos de monitoreo y control de los riesgos de variaciones en las cotizaciones de los instrumentos financieros, con el propósito de optimizar la relación entre riesgo y retorno.

Dada la volatilidad macroeconómica de 2024, 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 fluctuaciones en las tasas de interés generen cambios en la condición financiera del Banco, lo que podría afectar a los ingresos financieros netos y su valor económico.

Este año, a partir del nuevo contexto económico-financiero, el Banco exhibió una posición favorable y extendió los plazos de colocación del activo a partir del incremento de la demanda de créditos.

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 refiere al riesgo de pérdida resultante de la inadecuación o fallas en los procesos internos, en la actuación del personal y/o en los sistemas internos, así como a eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y reputacional.

Durante 2024, el Banco cumplió con la actualización de los mapas de los 72 procesos identificados para realizar las autoevaluaciones de riesgo, que consiste en la identificación, el seguimiento y el monitoreo. Además, el Directorio fue informado sobre las mejoras implementadas en los procedimientos internos y en las herramientas utilizadas, con el fin de seguir fortaleciendo 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 del Banco para mantener las relaciones comerciales existentes, establecer nuevas, y continuar accediendo a fuentes de fondeo en forma normal.

En 2024, Banco Patagonia continuó gestionando este riesgo a través del monitoreo de los indicadores vinculados a cada grupo de interés.

Riesgo de corrupción

Se entiende por riesgo de corrupción a la 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.

Como parte de la gestión de este riesgo, el Banco tiene un Programa de Integridad transversal a toda la Entidad. Además, cuenta con la colaboración de todas las áreas involucradas y el acompañamiento del Directorio, con el objetivo de consolidar la política de "tolerancia cero" frente a hechos de corrupción.

Tras la entrada en vigor de la Ley 27.401, el Banco consolidó su esquema de Prevención de la Corrupción mediante la creación de diversos documentos y protocolos, entre los que se incluyen el documento de buenas prácticas y pautas de actuación para el relacionamiento con funcionarios públicos. Además, formalizó el proceso de *Due Diligence* en lo relativo a donaciones y patrocinios, así como en la vinculación con proveedores, e instituyó los criterios de integridad aplicados en los procesos licitatorios. Con estos instrumentos, Banco Patagonia refuerza su Programa de Integridad, consolidando su compromiso de operar en un entorno transparente y libre de corrupción. Asimismo, la Entidad dispone de un documento denominado "Principios para la Gestión de Proveedores y Terceros

Relacionados”, a través del cual comunica sus estándares de Ética, Integridad y Anticorrupción a este grupo de interés clave. Estos documentos son de público acceso y se encuentran disponibles en <https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/etica-e-integridad.php>

Banco Patagonia también gestiona el riesgo de corrupción mediante la implementación de un plan de capacitación segmentado para sus empleados/as, tomando en consideración su nivel de exposición a este riesgo. De esta manera, la Entidad diseña capacitaciones para lo que considera las interacciones de cada colaborador/a y optimiza las instancias formativas para difundir, explicar y concientizar a cada perfil respecto a las políticas de anticorrupción que alcanzan a sus tareas.

A nivel interno, además de las capacitaciones, el Banco dispone de otra vía fundamental para comunicar sus políticas y procedimientos: las campañas, publicaciones y difusión de conocimiento a través de Workplace y del grupo "Soy Compliance".

- 2.767 empleados realizaron el curso “Conociendo *Compliance*”, donde se abordaron conceptos centrales de la disciplina de *Compliance* y su relación con la cultura de Integridad.
- 14 horas sincrónicas dictadas de capacitación direccionada a perfiles específicos, alcanzando a casi 350 empleados.
- 95% de los colaboradores alcanzados por la campaña de difusión de *Compliance*, “Partituras”, la cual se estructuró en torno al concepto de la ética y tuvo una imagen positiva del 72%.

Por último, de forma periódica, el Banco realiza una evaluación del riesgo de corrupción utilizando una metodología basada en mapas de procesos y los referentes de riesgo definidos en la gestión de riesgo operacional. El ciclo de gestión abarca las etapas de identificación, validación, evaluación y mitigación de los riesgos, con sus correspondientes acciones de monitoreo y reporte. De esta forma, Banco Patagonia analiza y gestiona de forma razonable el riesgo de corrupción asociado a sus procesos y a sus empresas controladas.

En cuanto a la divulgación externa, la Entidad publica todas sus políticas centrales relacionadas con integridad y corrupción en la sección de su web institucional denominada "Ética e Integridad".

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 o 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 implementa un Tablero de Seguimiento de Performance de Modelos. Este tablero incluye niveles de apetito y tolerancia específicos para este riesgo, lo que permite monitorear los modelos más relevantes del Banco. La definición de este tablero es anual, en función de los límites de tolerancia establecidos por el Directorio del Banco.

Asimismo, la Gerencia de Gestión de Riesgo de Modelo cuenta con un mapa de modelos del Banco actualizado y cumple con su plan de validación anual, para lo que presenta las conclusiones alcanzadas al Comité de Riesgo Global. De la misma forma, esta Gerencia vela por el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la identificación, medición, control y mitigación del riesgo de modelo.

Sumado a estos procesos y mecanismos existentes, se desarrollaron metodologías para poder simplificar la evaluación del Riesgo de modelo de cada uno de los modelos de la entidad.

Riesgos ambientales y sociales⁶

El Banco lleva a cabo el análisis de Riesgos Sociales y Ambientales (RSA) para aquellos clientes que cumplan con las siguientes dos condiciones:

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

Para los clientes que cumplen con estas condiciones, antes del otorgamiento de cualquier calificación, el Banco evalúa 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.
- Aplicación de sanciones, multas o penalidades 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.

Riesgo asociado a la Seguridad Informática y la Protección de Activos de Información

La estrategia de Banco Patagonia se focaliza en prevenir, responder y mitigar la creciente variedad y cantidad de amenazas propias del ecosistema financiero. Durante 2024, Banco Patagonia siguió creciendo en Seguridad de la Información y Ciberseguridad, garantizando la seguridad en la operatoria y en el tratamiento de la información de los clientes.

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

Riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de control y prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, Banco Patagonia tiene las políticas, procedimientos y herramienta necesarias para cumplir con los cambios exigidos por la Resolución 14/2023 UIF. Estas políticas y procedimientos son actualizados de manera continua para garantizar el cumplimiento ante modificaciones normativas, cambios en el contexto y el desarrollo o modificación de los productos y servicios brindados por el Banco.

A fin de gestionar el cumplimiento de la prevención del lavado de activos, Banco Patagonia cuenta con una estructura organizativa de Prevención y Control Interno. Dicha estructura está 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. A su vez, cuenta con el aval y seguimiento del Directorio.

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.

Además de disponer de una estructura y políticas específicas para gestionar este riesgo, el Banco promueve el conocimiento de sus colaboradores en la temática a través del plan anual de capacitación. Asimismo, ha implementado un grupo especializado en Gestión PLA dentro de la plataforma Workplace y ha incorporado un apartado en la Biblioteca de Recursos. Estas herramientas de difusión facilitan el acceso a información, manuales y capacitaciones de manera más accesible y amigable, reforzando la prevención como un eje transversal en toda la Entidad.

⁶ Para más información ver sección de "Análisis de riesgos sociales y ambientales" en el capítulo de "Capital Natural" de esta Memoria.

Durante 2024, el Banco avanzó con el proceso de optimización del Sistema de Prevención de Lavado de Activos. Nuevamente, logró reducir la cantidad de alertas que deben ser analizadas por las áreas comerciales, gracias a la incorporación de nuevos controles que aseguran la exactitud y completitud de la información ingresada al sistema de análisis y monitoreo de operaciones sospechosas.

En marzo, la Unidad de Información Financiera emitió la Resolución 56/2024 que redujo los plazos establecidos para el monitoreo y reporte de operaciones. En respuesta, la Gerencia de PLA diseñó e implementó un nuevo procedimiento que permitió cumplir con los nuevos plazos, garantizando al mismo tiempo la calidad y efectividad del análisis de las operaciones.

Adicionalmente, a lo largo del año, el Banco finalizó el desarrollo de la nueva plataforma para la administración del sistema de Prevención de Lavado de Activos, la cual permitirá la incorporación de beneficios para el Banco en términos de eficiencia y experiencia de uso.

En relación con las Políticas en materia de PLA, Financiación del Terrorismo, y Corrupción, durante 2024 se mantuvieron adecuadas en concordancia a las establecidas por la Sociedad Controlante Banco Do Brasil y a los lineamientos establecidos por la Evaluación Nacional de Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masivas.

El 100% de los colaboradores del Banco cumplieron con la Declaración de Políticas de Prevención y Lavado de Activos y fueron capacitados en materia de Prevención de Lavado de Activos, Integridad y Anticorrupción y Financiamiento al Terrorismo.

En materia de capacitación, Banco Patagonia terminó el año con un 100% de colaboradores capacitados en material de Prevención de Lavado de Activos, Integridad y Anticorrupción y Financiamiento al Terrorismo. Además de los cursos de e-learning de cumplimiento obligatorio, Banco Patagonia ofreció a los colaboradores la oportunidad de participar en ciclos de ensayos donde se abordaron diferentes temáticas. Un total de 850 colaboradores participaron de estos encuentros.

100% de los integrantes del órgano de dirección realizaron la capacitación FIDESNET - Jornada de actualización anual obligatoria de Prevención de Lavado de Activos y Compliance e Integridad Sostenible.

Gerentes, jefes y analistas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo llevaron adelante los siguientes cursos externos:

- *Anti-Money Laundering (AML) & FINTECH* – Como establecer un sistema eficiente de AML en el mundo Fintech 2024
- 22° Conferencia Anual – *Compliance Forum* Prevención de Lavado de Activos 2024
- Jornada PLA y Financiamiento del Terrorismo – Cámara de Agentes de Bolsa y Estudio Mosin
- 14° Congreso Sudamericano de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo
- Seminario Técnico de Aplicación Práctica Adecuación de los Programas de PLA y Financiamiento del Terrorismo para bancos bajo el nuevo régimen de regularización excepcional
- FIDESNET – Jornada de actualización anual obligatoria de Prevención de Lavado de Activos y *Compliance* e Integridad Sostenible
- Colegio Público de Abogados Capital Federal – Contratos Comerciales y Empresariales.

Cumplimiento desafíos 2024

- Se actualizaron todos los manuales de procedimientos y políticas internas en la materia.
- Se finalizó el desarrollo de la nueva plataforma para la administración del sistema de PLA, la cual se va a implementar a partir de enero de 2025.
- El proceso de análisis y reporte que lleva adelante la Gerencia PLA recibió la calificación “Adecuado” del Revisor Externo Independiente.

Desafíos para 2025

- Continuar con las pruebas de la nueva plataforma para la administración del sistema de Prevención de Lavado de Activos, realizando las adecuaciones que resulten convenientes.
- Introducir las mejoras pendientes en la antigua plataforma y desarrollar manuales y capacitaciones para los usuarios en el uso de esta.
- Iniciar el desarrollo de nuevos modelos de análisis automático de alertas para Personas Físicas y Jurídicas.

7.2. Controles internos

Banco Patagonia dispone de una Política y un área específica de Controles Internos, que depende de la Gerencia de Riesgos No Financieros.

El área de Controles Internos utiliza una metodología de evaluación del ambiente de control interno basada en diversas fuentes de información, como mapas de procesos del Banco, bases de incidentes y autoevaluaciones de riesgos y controles.

La metodología está alineada con estándares internacionales de referencia, como los informes COSO y COBIT, lo que garantiza la eficiencia de los controles, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y normativas aplicables. Esto contribuye al fortalecimiento de los controles y a la mitigación de riesgos.

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

Controles Generales	Evaluaciones de Compliance	Controles a nivel de Procesos
<p>Realizados en el ámbito corporativo, tanto del negocio como de tecnología, con el propósito de prevenir y detectar debilidades que puedan comprometer al ambiente de control de toda la organización. Entre los aspectos evaluados se encuentran: la existencia y conocimiento del Código de Ética, una adecuada gestión de riesgos, una gestión eficiente de la tecnología, la capacitación del personal, la segregación de funciones y niveles de autorización, el cumplimiento del Programa de Integridad, entre otros. Esta evaluación también abarca a las empresas subsidiarias.</p>	<p>Controles diseñados para mitigar el riesgo de incumplimiento, tanto en el ámbito regulatorio relacionado con las actividades del Banco como en el cumplimiento de cualquier normativa o estándar al que el Banco adhiera, ya sea de manera voluntaria o por obligación legal. Estas evaluaciones abarcan todas las normas que puedan tener un impacto en las operaciones del Banco.</p>	<p>Revisión del funcionamiento y mapeo de los procesos, seguida de la evaluación y prueba del diseño y ejecución de los controles identificados, ya sean manuales o integrados en los sistemas informáticos que respaldan los procesos.</p>

7.3. Actividades de Auditoría Interna

Durante 2024, el Banco planificó las actividades bajo un enfoque plurianual, abarcando tanto las sucursales como los procesos críticos de la Entidad. Esta planificación incluyó seguimientos y revisiones periódicas en base a los resultados de una matriz de riesgos, la cual constituye una herramienta de gestión que facilita la identificación de los procesos, actividades y productos más relevantes del Banco, así como la evaluación de la magnitud de los riesgos asociados.

El Plan Anual de Auditoría Interna para el ejercicio 2024, aprobado por el Comité de Auditoría del BCRA y el Directorio de la Entidad, fue diseñado en cumplimiento de la normativa del BCRA y alineado

con la planificación estratégica del Banco, su Propósito, Visión y objetivos institucionales. Dicho plan contempló la realización de 162 trabajos de Auditoría Interna, incluyendo procesos generales de áreas centralizadas, gestión de riesgos, sistemas informáticos, auditoría de sucursales, centros de empresas y auditoría continua. También abarcó más de 30 trabajos realizados en las Subsidiarias de Banco.

Algunos de las revisiones más relevantes incluidas en el plan fueron:

- Servicios Financieros Digitales
- Ciberseguridad
- Revisión Ambiente de TI – Com “A” 7724
- Transformación Digital
- Sistemas de Transferencia de Fondos
- Revisión de Seguridad Lógica y Protección de Activos Informáticos
- Protección de Usuarios de Servicios Financieros
- Gestión Integral de Riesgos
- Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo
- Comercio Exterior y Cambios
- Préstamos y Depósitos
- Compras y Pagos a Proveedores
- Evaluación de empresas subsidiarias
- Gestión Integral de Riesgos
- Seguros
- Administración de Sucursales
- Relaciones Técnicas y Regímenes Informativos

Detalle ejemplificativo de procedimientos efectuados por Auditoría Interna

Proceso	Revisiones de auditoría interna
Prevención del Lavado de Activos, del Financiamiento al Terrorismo y otras Actividades Ilícitas	Se llevaron a cabo actividades de control desde todas las jefaturas de la Gerencia de Auditoría Interna. Entre ellas, se destacan las auditorías realizadas sobre los procedimientos de control implementados por la Entidad para la generación y monitoreo de alertas, así como sobre los sistemas informáticos vinculados a 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. Asimismo, se revisó la presencia de herramientas de monitoreo, protocolos de respuesta a incidentes de ciberseguridad y controles de acceso y prevención de fugas de información. También se analizó la realización de ciber ejercicios o simulacros de ciberataques, actividades de capacitación y concientización sobre los riesgos de ciberseguridad y la alineación a los requerimientos normativos del BCRA.
Ambiente de Tecnología Informática – Com. “A” 7724	Se implementó una evaluación del proyecto de encuadramiento a las disposiciones de la nueva Com. “A” 7724, “Requisitos mínimos para la gestión y control de los riesgos de tecnología y seguridad de la información”, realizando un seguimiento y revisión del estado de situación de los <i>gaps</i> identificados y del cumplimiento de los planes de acción definidos por los sectores responsables involucrados.
Servicios Financieros Digitales – Com. “A” 7783	Se llevaron a cabo revisiones para verificar el grado de cumplimiento de lo establecido en la nueva Comunicación “A” 7783, “Requisitos mínimos para la gestión y control de los riesgos de tecnología y seguridad de la información asociados a los Servicios Financieros Digitales”. Se evaluó el proyecto de encuadramiento y se realizó el seguimiento y revisión del análisis de <i>gaps</i> y del

	avance de los planes de acción definidos por los sectores responsables involucrados.
Productos activos y pasivos	Se verificó el cumplimiento de la normativa vigente del Banco en relación con los niveles de autorización, la calificación crediticia y, cuando correspondiera, la documentación de respaldo requerida para las principales líneas de préstamos – documentos a sola firma, préstamos personales, descuento de documentos y tarjetas de crédito, entre otros–. Asimismo, se revisaron los procesos vinculados a las cuentas de depósito, abarcando los distintos canales de comercialización y verificando los diferentes controles implementados para garantizar su correcto funcionamiento.
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, se 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 los clientes, así como el cumplimiento de las normativas emitidas por organismos de contralor. Además, se puso énfasis en la revisión de los procesos vinculados a la experiencia del cliente, destacando aspectos como el análisis de la causa raíz de los reclamos y la existencia de canales adecuados para su recepción.

Cumplimiento desafíos 2024

- El área implementó nuevos indicadores y automatizaciones de procesos y logró alcanzar a numerosos procesos críticos.
- Se migraron al nuevo tablero de la Gerencia los indicadores definidos para la Red de Sucursales.
- El Banco recibió una revisión por parte de la Gerencia de Control de Auditores del BCRA, referida al cumplimiento de las normas mínimas sobre controles internos por el período comprendido en entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, la cual tuvo resultados muy satisfactorios.

Desafíos para 2025

- Avanzar con la implementación de una nueva herramienta de Auditoría continua y seguir desarrollando nuevos indicadores/automatización de procesos.
- Ejecutar los más de 200 trabajos de Auditoría Interna planificados para el Banco y sus Sociedades Subsidiarias para 2025 dentro de los plazos previstos y generar recomendaciones de mejoras en los procesos evaluados.
- Poner en funcionamiento la matriz dinámica de sucursales, diseñada para identificar de manera proactiva situaciones que requieran una revisión puntual en las mismas.
- Continuar con la gestión de casos de fraude interno y de clientes, así como con la revisión de incidentes operativos según la alzada establecida.
- Mantener una buena *performance* en la nota obtenida en las inspecciones de los organismos de contralor.

Principales proyectos llevados a cabo en 2024:

Capacitación en materia de Prevención de Fraudes Digitales	Mesa de trabajo de cambio climático y Protocolo de Finanzas Sostenibles	Comisión Ambiental – Mesa de Emisiones Financiadas	Protocolo para la gestión de eventos operativos
En 2024, Banco Patagonia inició un	El área de Auditoría Interna participó, en	Durante 2024, se participó en la	Desde el segundo semestre del año, el

<p>ciclo de capacitaciones sobre prevención de fraudes digitales, comenzando con la “Jornada de Prevención de Fraudes Digitales” en la ciudad de Viedma. Este primer encuentro, dirigido a Municipios, Organismos y clientes de la Provincia de Río Negro, contó con el apoyo del Ministerio de Seguridad y Justicia y la Universidad Nacional de Río Negro. La capacitación, en formato híbrido, permitió la participación presencial y virtual de municipios alejados de la capital provincial. El objetivo fue brindar información sobre las amenazas digitales en la administración pública, estrategias de protección y avances hacia un modelo más seguro y eficiente. La Universidad Nacional de Río Negro evaluó académicamente los contenidos presentados.</p>	<p>conjunto con la Gerencia de Riesgos Financieros, en la mesa de trabajo de cambio climático, con el objetivo de generar una nueva política de cambio climático para la cartera comercial. Asimismo, colaboró en la mesa de trabajo vinculada al Protocolo de Finanzas Sostenible, orientada al desarrollo de una metodología que permita determinar el impacto de las emisiones de dióxido de carbono financiadas, producto de la actividad de las entidades financieras.</p>	<p>Comisión Ambiental – Mesa de Emisiones Financiadas– que tiene por objetivo fomentar que las entidades financieras incorporen políticas y estándares ASG (ambiente, social y gobernanza) y promover la coordinación de esfuerzos entre las entidades signatarias.</p>	<p>Banco implementó el “Protocolo para la Gestión de Eventos Operativos”. Este protocolo tiene como objetivo impulsar la mejora continua de los procesos operativos mediante un sistema de notificación de eventos que facilita el análisis temprano de las causas raíz de los incidentes, la identificación de debilidades y oportunidades de mejora, así como la evaluación del desempeño de los roles involucrados. La Gerencia de Auditoría Interna participó en la definición e implementación del Protocolo y realiza análisis de los casos de eventos operativos según el alcance establecido en la metodología definida.</p>
---	---	---	--

7.4. Monitoreo

En materia de acciones de monitoreo, en 2024, la Gerencia de Auditoría Interna:

- Continuó realizando el monitoreo de las temáticas tratadas en las reuniones de Directorio y de los diferentes Comités del Banco.
- Siguió desarrollando actividades vinculadas al seguimiento de la Estrategia de Transformación Digital, sobre la que se desarrollan diferentes proyectos de cara a los cambios en el entorno de negocios.
- Avanzó con la implementación de alertas e indicadores bajo la metodología de Auditoría Continua que complementan las revisiones en sucursales, 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.
- Participó en numerosas reuniones vinculadas a temáticas variadas, con el objetivo de acompañar el desarrollo de nuevos productos, propuestas de respuestas a organismos reguladores, modificaciones de procesos y normas y otros proyectos estratégicos para la Entidad.
- Monitoreó el 100% de las sucursales bajo la modalidad de Auditoría Continua.

Respecto a las actividades orientadas a asegurar la Continuidad Operativa del Negocio de la Entidad, la Auditoría Interna continuó monitoreando las mismas a través de las siguientes tareas:

- Identificación de estrategias de recuperación y planes de continuidad operativa del negocio.
- Constatación de la existencia de evaluaciones de impactos en el negocio y de riesgos de escenarios disruptivos.
- Revisión de procedimientos y responsabilidades ante situaciones de crisis.
- Verificación de los mecanismos de seguridad de las herramientas informáticas utilizadas por los colaboradores.
- Verificación de la existencia de un Plan de Pruebas de Continuidad del Negocio y del cumplimiento de su ejecución.
- Constatación de la realización de actividades de capacitación y concientización sobre los objetivos de continuidad del negocio, así como de los roles y responsabilidades ante escenarios disruptivos.

Política para la gestión de fraudes, ilícitos e irregularidades

Durante 2024, Banco Patagonia mantuvo su compromiso con la integridad y la transparencia. En este sentido, a lo largo del ejercicio se cumplimentaron las actividades vinculadas a esta temática, para prevenir, detectar y responder de manera eficaz ante cualquier tipo de actividad irregular o fraudulenta.

Por otra parte, el Banco continuó promoviendo y participando en diversas acciones orientadas a mejorar los controles aplicados en los servicios financieros digitales. Estas acciones incluyeron la modificación de procedimientos operativos, la incorporación de nuevas herramientas de prevención vinculadas a la transaccionalidad en dichos servicios financieros digitales, la implementación de estrategias de recupero frente a actividades fraudulentas identificadas, la redefinición de límites y la actualización de parámetros, entre otras.

Gestión de la Continuidad del Negocio (GCN)

En Banco Patagonia se gestiona la continuidad del negocio (GCN) con base en políticas y procedimientos específicos, alineados al *Business Impact Analysis* (BIA).

Se realizan capacitaciones periódicas sobre esta temática y de manera regular se llevan a cabo ejercicios para evaluar la eficacia de las estrategias desarrolladas. Estas estrategias consideran diversos escenarios contemplados en el *Business Continuity Plan* (BCP), como la imposibilidad de acceso al lugar de trabajo, la indisponibilidad de sistemas, proveedores críticos o recursos humanos.

7.5. Política de Gestión del Canal de Denuncias

A través de la Línea Ética del Banco, tanto colaboradores como proveedores pueden reportar irregularidades que afecten los principios de integridad institucional. Estas denuncias pueden realizarse de forma anónima o con identificación del denunciante. En todos los casos, la Entidad garantiza una gestión segura y confidencial.

El Comité de Auditoría es el encargado de definir los procesos y procedimientos para implementar y operar el marco de gestión de la Línea Ética.

Al momento de recibir denuncias, Banco Patagonia aplica los siguientes principios:

- Confidencialidad total en el tratamiento de la información.
- Presunción de inocencia y respeto por los derechos de las personas señaladas.
- Prohibición de represalias contra denunciante que actúen de buena fe, garantizando su protección efectiva.
- Rigor en las investigaciones, mediante un análisis exhaustivo de los hechos para verificar la veracidad de las posibles irregularidades.

Se pueden denunciar actos que vulneren el Código de Ética y el Clima Organizacional, posibles casos de fraude y/o corrupción, conflictos de intereses, descuido o uso inapropiado de los activos de la Entidad y situaciones de *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, de la Red de Sucursales o del Centro de Contacto con Clientes, 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 realizado tomando como base los estados financieros consolidados de Banco Patagonia al 31 de diciembre de 2024, 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 2024 (NIC 29 “Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias”).

Asimismo, el Banco consolidó cuenta por cuenta 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 2024, Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. “En Liquidación” se encuentra en la etapa final del proceso de liquidación de la sociedad en Uruguay. Con fecha 15 de septiembre de 2022, el Banco Central de Uruguay aprobó la revocación de la autorización para actuar como entidad financiera y el 9 de septiembre de 2024, el Ministerio de Economía y Finanzas revocó la autorización para funcionar como institución de intermediación financiera.

Los estados financieros consolidados han sido preparados de acuerdo con la normativa del 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) El valor de reconocimiento inicial de los instrumentos de deuda del sector público recibidos en canje, de acuerdo con lo determinado en la Comunicación “A” 7014 del BCRA. Dicha Comunicación establece que los instrumentos mencionados deberán incorporarse al valor contable de los instrumentos entregados en canje a la fecha de la operación, criterio que difiere con lo estipulado por la NIIF 9 “Instrumentos financieros” que establece que los instrumentos deben reconocerse a su valor de mercado al momento de la incorporación, imputando la eventual diferencia con el valor contable en el resultado del ejercicio.

Resultado del Ejercicio 2024

(Cifras expresadas en moneda homogénea del 31 de diciembre de 2024)

El ejercicio económico 2024 finalizó con un resultado integral total positivo de \$ 173.563 MM siendo inferior en 26,8% (\$ 63.596 MM) al ejercicio anterior (\$ 237.160 MM). A continuación, se detallan las principales variaciones en la composición del resultado:

El resultado neto por intereses totalizó de \$ 1.406.245 MM con una disminución de 3,9% (\$ 57.666 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 1.463.911 MM), como consecuencia de que:

- Los ingresos por intereses totalizaron \$ 2.506.308 MM disminuyendo 38,3% (\$ 1.553.715 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 4.060.023MM).

La principal disminución corresponde a los intereses devengados por la cartera de títulos públicos que disminuyó 40,6% (\$ 1.336.967 versus \$ 914.745 MM), a pesar del crecimiento de la cartera, como consecuencia de la reducción de la tasa de política monetaria que pasó de 133% a mediados de diciembre 2023 al 32% al finalizar 2024 y a una menor variación de los títulos ajustables por CER, como consecuencia de la caída de la inflación durante el ejercicio 2024.

Las primas por pases activos totalizaron \$ 422.152MM reduciéndose 42,8% (\$ 315.717 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 737.870 MM), debido a que el BCRA dispuso la suspensión de la operatoria a partir de julio de 2024.

Los intereses por préstamos otorgados al sector privado no financiero totalizaron \$ 613.626 MM, reduciéndose 29,3% (\$ 254.663 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 868.289 MM). Si bien esta cartera tuvo un crecimiento cercano al 60%, la baja generalizada de las tasas activas tuvo mayor ponderación en la variación del resultado. En cuanto a su composición, las principales disminuciones corresponden a las líneas de adelantos por \$ 132.148 MM, documentos por \$ 52.961 MM y tarjetas de crédito por \$ 43.580 MM.

- Los egresos por intereses totalizaron \$ 1.100.063 MM disminuyendo (\$ 1.496.049 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 2.596.112 MM), debido a menores intereses devengados por los depósitos a plazo fijo por \$ 1.127.976 MM. Si bien en la comparación interanual la cartera de estos depósitos subió 33,4%, no fue suficiente para compensar la fuerte baja de las tasas pasivas.

El resultado neto por comisiones alcanzó \$ 70.258 MM, con una disminución de 24,6% (\$ 22.982 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 93.240 MM), según se detalla a continuación:

- Los ingresos por comisiones totalizaron \$ 130.225 MM, disminuyendo 15,1% (\$ 23.094 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 153.319 MM) debido principalmente a menores comisiones ganadas vinculadas con seguros por \$ 8.027 MM, con tarjetas de crédito y débito por \$ 5.877 MM, con depósitos por \$ 4.603 MM y con paquetes de productos por \$ 3.330 MM.
- Los egresos por comisiones totalizaron \$ 59.967 MM, con un comportamiento similar al ejercicio anterior en cuanto a importe (\$ 60.079 MM) y a su composición.

La diferencia de cotización de oro y moneda extranjera fue de \$ 58.944, disminuyendo 80,8% frente a \$ 248.178 MM) del ejercicio anterior (\$ 307.122 MM), como consecuencia de un menor ritmo devaluatorio del peso durante el ejercicio 2024. La variación del tipo de cambio de referencia del BCRA fue de 27,7% en 2024 frente a 356,4% en 2023.

El resultado por otros ingresos operativos fue de \$ 78.007 MM aumentando 4,9% (\$ 3.651 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 74.356 MM). Las principales variaciones corresponden a los ingresos vinculados con mayores colocaciones en el mercado de capitales y con títulos valores por \$ 4.967 MM y a mayores honorarios de gestión obtenidos en carácter de sociedad gerente de Fondos Comunes de Inversión por \$ 2.860 y fueron parcialmente compensados por menores ajustes e intereses por créditos diversos por \$ 4.843 MM como consecuencia de la tendencia decreciente del ajuste por índice UVA que acompaña a la inflación.

El cargo por incobrabilidad fue de \$ 23.718 MM frente a \$ 13.784 MM del ejercicio anterior, aumentando 72,1% (\$ 9.934) acompañando el crecimiento de los préstamos del segmento personas que son los de mayor ponderación dentro del cálculo de la pérdida crediticia esperada.

Los beneficios al personal fueron de \$ 214.530 MM reduciéndose 13,5% (\$ 33.480 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 248.010 MM).

Los gastos de administración totalizaron \$ 141.500 MM, con un comportamiento similar al ejercicio anterior en cuanto a importe (\$ 140.062 MM) y a su composición.

Las depreciaciones y desvalorizaciones de bienes ascendieron a \$ 43.592 MM, mostrando un incremento de 81,5% (\$ 19.580 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 24.012 MM) producto de la contabilización de una pérdida por deterioro de los inmuebles propios por la disminución de los valores de mercado frente a los valores contables de acuerdo a lo establecido en la NIC 36 "Deterioro del valor de los Activos".

Por su parte, los otros gastos operativos ascendieron a \$ 164.704 MM reduciéndose 44,4% (\$ 131.459 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 296.163 MM), principalmente debido a menores impuestos

pagados sobre los ingresos brutos por \$ 124.717 MM en línea con la disminución de los ingresos financieros del Banco comentada anteriormente.

El resultado por posición monetaria neta totalizó \$ 746.731 MM disminuyendo 23,5% (\$230.021 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 976.752 MM) como consecuencia de la tendencia decreciente observada en los niveles de inflación durante 2024.

Otro resultado integral (ORI)

El ORI del ejercicio 2024 fue una pérdida de \$ 33.722 MM frente a la ganancia de \$ 53.555 MM del ejercicio anterior. Las principales variaciones corresponden a:

Resultado por instrumentos financieros a valor razonable con cambios en ORI, registró una pérdida de \$ 13.916 M frente a la ganancia de \$ 81.820 del ejercicio anterior, como consecuencia de las variaciones en las cotizaciones de los títulos registrados bajo este modelo de negocios.

Revaluación de propiedad y equipo e intangibles: durante el ejercicio 2024 se registró una pérdida de \$ 24.350 MM producto de la disminución de las cotizaciones de mercado de los inmuebles por valores inferiores a sus registros contables en el 2024, por lo cual se dieron de baja las Reservas de inmuebles constituidas oportunamente, de acuerdo a lo establecido en la NIC 36 "Deterioro del valor de los Activos".

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 16,2 % y 4,0 %, respectivamente, frente a 28,8 % y 5,3 % del ejercicio 2023.

Por otra parte, el ROE y el ROA calculados sobre el Otro Resultado Integral del ejercicio fueron de 13,6% y 3,3% respectivamente, frente a 37,3 % y 6,9 % del ejercicio 2023.

Estado de Situación Patrimonial

Al 31 de diciembre de 2024, el total de los activos de la entidad fue de \$ 6.000.602 MM con un incremento de 0,5 % (\$ 33.349 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 5.967.253 MM). El total de pasivos fue de \$ 4.689.394 MM con una disminución de 1,0% (\$ 48.411 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 4.737.805 MM).

Evolución de préstamos y otras financiaciones

La cartera de préstamos y otras financiaciones alcanzó \$ 2.287.951 MM representando un incremento en términos reales de 59,3% (\$ 851.636 MM) respecto al año anterior (\$ 1.436.315 MM), producto del aumento de las financiaciones al sector privado.

En las líneas comerciales se destaca el crecimiento de las líneas de adelantos por \$ 481.703 MM y documentos por \$ 62.568. En el segmento personas se destacan los aumentos de los préstamos personales por \$ 124.332 MM, tarjetas de crédito por \$ 72.524 MM, y préstamos prendarios por \$ 40.899 MM.

Índices de calidad de cartera

Banco Patagonia se destaca en el sistema financiero por la calidad de su cartera crediticia, lo que se ve reflejado en sus indicadores de calidad de cartera. En este sentido el indicador que compara la cartera irregular con el total de las financiaciones fue de 0,4% manteniéndose en el mismo nivel que el ejercicio anterior. El índice que mide la cobertura de la cartera irregular con provisiones fue de 211,7% frente a 226,7 % del año anterior (ambos indicadores calculados de acuerdo con las normas de clasificación de deudores del BCRA).

Evolución de depósitos

Los depósitos totales alcanzaron \$ 4.131.311 MM aumentando en términos reales 2,9% (\$ 118.263 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 4.013.048 MM), liderados por el crecimiento de 3,1% (\$ 115.503 MM) en los depósitos del sector privado.

Se destaca el crecimiento de la cartera de depósitos a plazo fijo e inversiones a plazo por \$ 353.730 MM y de las cuentas de inversión por \$ 118.633 MM, compensados por la disminución de los depósitos en cajas de ahorro por \$ 410.351 MM.

Liquidez

Al 31 de diciembre de 2024, los activos líquidos representan el 39,1 % del total de los depósitos frente a 83,7% del ejercicio anterior.

El menor índice de liquidez está dado principalmente por la realocación de activos líquidos al otorgamiento de préstamos al sector privado, en línea con lo mencionado anteriormente en el apartado referido a la evolución de préstamos y otras financiaciones.

Solvencia

El índice de solvencia medido en términos de patrimonio neto sobre el total del pasivo fue de 26,8% frente a 25,9% del año anterior. El apalancamiento, que se obtiene del cociente entre el patrimonio neto sobre el total de activos fue de 25,9%, frente a 20,6% del ejercicio precedente.

Integración de capital

Con respecto al capital regulatorio, al 31 de diciembre 2024, el Banco presenta un exceso de integración de \$ 895.849 MM con respecto a lo exigido por la normativa del BCRA (\$ 341.036 MM).

El índice de capitalización medido frente a los activos ponderados por riesgo fue de 29,6% frente a 32,6% del ejercicio anterior.

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 12,7%, frente a 18,2% del año anterior.

Esta disminución del indicador es producto de la registración de un deterioro en el valor de los inmuebles propios de acuerdo con lo establecido en la NIC 36 "Deterioro del valor de los Activos", como consecuencia de la disminución de los valores de mercado en 2024 por debajo de los valores contables.

Estructura consolidada de situación financiera y de resultados

A continuación, se expone el estado de situación financiera consolidado del grupo al 31 de diciembre de 2024, comparativo con el ejercicio anterior.

CONSOLIDADO	2024	2023
Efectivo y depósitos en bancos	843.257	862.141
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	48.640	16.283
Instrumentos derivados	1.871	1.795
Operaciones de pase	11.206	2.151.844
Otros activos financieros	92.176	206.634
Préstamos y otras financiaciones	2.287.951	1.436.315
Otros títulos de deuda	2.360.467	905.715
Activos financieros entregados en garantía	118.996	135.645
Activos por impuestos a las ganancias corriente	47.045	12

Inversiones en Instrumentos de Patrimonio	192	230
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	7.678	6.287
Propiedad, planta y equipo	155.575	217.205
Activos intangibles	4.728	6.361
Activos por impuesto a las ganancias diferido	1.030	7.082
Otros activos no financieros	19.790	13.704
TOTAL DE ACTIVO	6.000.602	5.967.253

CONSOLIDADO	2024	2023
Depósitos	4.131.311	4.013.048
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	3	14
Instrumentos derivados	468	980
Otros pasivos financieros	324.769	344.772
Financiamientos recibidas del BCRA y otras instituciones financieras	39.465	110.988
Obligaciones negociables emitidas	10.366	-
Pasivo por impuestos a la ganancias corriente	3.379	140.922
Provisiones	6.629	6.307
Pasivo por impuestos a las ganancias diferido	76.606	2.173
Otros pasivos no financieros	96.398	118.602
TOTAL DE PASIVO	4.689.394	4.737.806
PATRIMONIO NETO	1.311.208	1.229.447
TOTAL DE PASIVO MÁS PATRIMONIO NETO	6.000.602	5.967.253

A continuación, se expone el estado de resultados consolidado de situación financiera del grupo al 31 de diciembre de 2024 comparativo con el ejercicio anterior.

Estructura consolidado de resultados (en miles de \$)	2024	2023
Ingresos por intereses	2.506.308	4.060.023
Egresos por intereses	-1.100.063	-2.596.112
Resultado neto por intereses	1.406.245	1.463.911
Ingresos por comisiones	130.225	153.319
Egresos por comisiones	-59.967	-60.079
Resultado neto por comisiones	70.258	93.240
Resultado neto por medición de instrum.financieros a VR c/cambios en rdos.	18.015	34.003
Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado	9.978	36.455
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	58.944	307.122
Otros ingresos operativos	78.007	74.356
Cargo por incobrabilidad	-23.718	-13.784
Ingreso operativo neto	1.617.729	1.995.303
Beneficios al personal	-214.530	-248.010
Gastos de administración	-141.500	-140.062
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	-43.592	-24.012
Otros gastos operativos	-164.704	-296.163
Resultado operativo	1.053.403	1.287.056
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	3.922	-919
Resultado por la posición monetaria neta	-746.731	-976.752
Resultado antes de impuestos	310.594	309.385
Impuesto a las ganancias	-103.309	-125.780
Resultado neto del ejercicio	207.285	183.605
Otro Resultado Integral	-33.722	53.555
Resultado integral total	173.563	237.160

Estructura consolidada de flujo de efectivo

VARIACIÓN DE EFECTIVO DEL EJERCICIO (en miles de \$)	2024	2023
Fondos generados por / (utilizados en) las actividades operativas	447.550	(138.454)
Fondos generados por / (utilizados en) las actividades de inversión	43.307	(8.778)
Fondos utilizados en las actividades de financiación	(94.369)	(103.798)
Efecto de las variaciones del tipo de cambio	97.137	1.133.744
Efecto del resultado monetario de efectivo y su equivalente	(512.509)	(698.629)
(DISMINUCIÓN) / AUMENTO NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES	(18.884)	184.084

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, las entidades financieras deberán contar con autorización previa del BCRA para la distribución de sus resultados. Con fecha 21 de marzo de 2024, mediante la Comunicación "A" 7984, el BCRA dispuso que, hasta el 31 de diciembre de 2024, las entidades financieras que cuenten con la autorización del BCRA, podrán distribuir resultados en nueve cuotas iguales, mensuales y consecutivas por hasta el 60% del importe que hubiera correspondido de aplicar las normas sobre "Distribución de resultados". Asimismo, estableció que la distribución de resultados, así como las cuotas señaladas, deberán expresarse en moneda homogénea, según la fecha que corresponda.

Posteriormente, con fecha 30 de abril de 2024, mediante la Comunicación "A" 7997, el BCRA dispuso que aquellas entidades financieras que dispongan distribuir resultados podrán hacerlo en tres cuotas iguales mensuales y consecutivas.

La Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2024 aprobó la siguiente distribución de utilidades correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 (en moneda de esa fecha):

Concepto	Importe
• A Reserva Legal (20% s/85.229.854)	17.045.971
• A Reserva Facultativa para Futura Distribución de Utilidades (30% s/85.229.854)	25.568.956
• A Dividendos en efectivo (50% s/85.229.854)	42.614.927
Total	85.229.854

Por lo tanto, la suma total a pagar en concepto de dividendos en efectivo por la distribución de utilidades correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 fue de 42.614.927 (en moneda de esa fecha), pagadera en tres cuotas mensuales, iguales y consecutivas de 14.204.976, expresadas en moneda de cada fecha de pago.

Con fecha 7 de mayo de 2024, la Entidad recibió la aprobación por parte del BCRA para el pago de los dividendos mencionado, el cual, a la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, se ha desembolsado en su totalidad.

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

A continuación, se expone el proyecto de distribución de utilidades por el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2024:

Concepto	Importe (en miles de pesos)
Resultados No Asignados (1)	502.773.327
A Reserva de Utilidades - Reserva Legal (20% s/207.285.471)	41.457.094
Saldo distribuible del Ejercicio (2)	165.828.377
A disposición de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas	165.828.377

(1) Incluye "Reservas Facultativas para Futura Distribución de Resultados" por miles de pesos 295.487.856 más Resultados No Asignados por miles de pesos 207.285.471.

(2) Resultado del ejercicio por miles de pesos 207.285.471 neto de Reserva Legal por miles de pesos 41.457.094

9. CAPITAL INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Atentos a las tendencias del mercado y las expectativas de los clientes, Banco Patagonia trabaja para ser una entidad cercana y humana, poniendo al cliente en el centro de las operaciones. Con un firme compromiso con la innovación y la transformación digital, busca brindar experiencias *omnichannel* y personalizadas, adaptándose a las necesidades de cada persona y fortaleciendo el vínculo con los clientes.

9.1. Perfil de los clientes

El Banco acompaña a las personas, empresas, instituciones del sector público y entidades financieras de todo el país ofreciéndoles soluciones acordes a sus expectativas.

- 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

Con más de 2.146.537 clientes en el negocio de personas, Banco Patagonia sigue apostando por agregar valor a través de una amplia oferta de productos y servicios a los segmentos Singular, Plus, Clásica y al recientemente lanzado segmento de los más jóvenes, ON.

En 2024, el Banco conformó un equipo de Planeamiento Comercial dentro de la Gerencia de Estrategia de Negocios con Personas, con el objetivo de trabajar en proyectos transversales a toda la cartera que le permitan identificar oportunidades de mejoras, monetización y eficientización de su modelo de negocios.

Otro de los grandes hitos del año fue el lanzamiento de una nueva segmentación estratégica, mediante la cual se identificaron segmentos objetivo según la actividad de cada cliente, complementando las variables de renta y producto con las que la Entidad ya trabajaba. Este cambio fortalece la fidelización de los clientes, mejora su rentabilidad y optimiza su experiencia mediante productos y beneficios ajustados a su perfil e intereses. En este marco, Banco Patagonia presentó una nueva propuesta para el Segmento 'MIX' (profesionales y comercios), junto con un nuevo modelo de atención y beneficios asociados.

Además, el Banco estableció un equipo dedicado a optimizar la experiencia del cliente, identificando puntos de dolor y consultas recurrentes. Se establecieron metas y resultados clave para los aspectos prioritarios y, mediante un seguimiento mensual en el Comité de Experiencia del Cliente, se implementaron proyectos de mejora continua.

En 2024 la Entidad lanzó Patagonia ON, un segmento innovador creado exclusivamente para captar la atención del público joven de hasta 28 años. Esta iniciativa se introdujo en el mercado como una propuesta única, diseñada para conectar profundamente con las necesidades, deseos y valores de una generación activa, consciente y exigente. Más allá de ofrecer productos y servicios financieros, Patagonia ON tiene como objetivo acompañar a los jóvenes en sus primeros pasos en el mundo financiero, alineándose con sus expectativas e intereses. A medida que los jóvenes crecen y evolucionan, el Banco pone a disposición una serie de nuevas ofertas de valor adaptadas a las nuevas necesidades, asegurando un acompañamiento constante a lo largo de su trayectoria financiera.

Seguros

+ de 100.000 seguros voluntarios vendidos en 2024

Con la finalidad de continuar mejorando su propuesta de valor y actualizar los productos de seguros ofrecidos, Banco Patagonia selló un nuevo e importantísimo acuerdo comercial con una de las compañías líderes del mercado asegurador. Este acuerdo se destaca por establecer más y mejores coberturas, además de un servicio de posventa ágil y eficaz.

Por otra parte, para continuar mejorando y simplificando la gestión de los clientes, el Banco perfeccionó las opciones de contratación a través de la Plataforma Digital para que los clientes puedan acceder a los productos y servicios de forma totalmente online y en simples pasos.

Adicionalmente, en el producto de Garantía de Alquiler, la Entidad se adaptó a los cambios de contexto y logró mejorar las condiciones, ampliar las coberturas y facilitar la contratación.

Contar con equipos capacitados es esencial para proporcionar un asesoramiento eficaz a los clientes. En ese sentido, el Banco desarrolló, a lo largo del año, capacitaciones continuas para sus colaboradores en diversos temas referidos a los procesos de venta y posventa de seguros.

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

Préstamos

+ de \$216.000 MM en Préstamos Personales + de \$19.000 MM en Préstamos Hipotecarios UVA

Durante 2024, Banco Patagonia hizo el relanzamiento de los Préstamos Hipotecarios UVA, una línea de financiación a tasa fija para la adquisición o refacción de viviendas. Es actualizable mediante la aplicación del coeficiente de estabilización de referencia (CER) y es expresada en Unidades de Vivienda (UVA). Desde el lanzamiento, la Entidad se posicionó con la tasa más baja para clientes que acreditan su sueldo en el Banco.

Además, la Entidad continuó incentivando el uso del innovador producto Patagonia Cuotas -en conjunto con MODO-, a través de una tasa promocional para el Segmento ON, apostando a la operatoria digital de los clientes más jóvenes.

En línea con el plan estratégico de seguir digitalizando a los clientes, el Banco hizo cambios en la oferta de préstamos personales con acreditación inmediata de fondos y gestión 100% online mediante Patagonia Móvil, lo que resultó en mayor conveniencia para los usuarios y en un crecimiento importante de esa línea de crédito.

Plazo Fijo

Crecimiento del 46,5% respecto de 2023 en pesos, alcanzando los \$382.000 MM

Banco Patagonia siguió promoviendo la autogestión de sus clientes, incentivando el uso de canales digitales para facilitar el alta de las tres líneas de Plazos Fijos disponibles: Plazo Fijo Tradicional, Renta

y UVA Precancelable. Este enfoque fomenta una experiencia más ágil y eficiente, alineada con las necesidades actuales de sus clientes.

Paquete de Productos

En 2024, a partir de la flexibilización de la apertura de cuentas en moneda extranjera, Banco Patagonia relanzó el Producto Patagonia Ahorro e incorporó a su oferta de Paquetes de Patagonia la caja de ahorro en dólares.

Asimismo, la Entidad participó del régimen de regularización de activos contemplado en la Ley 27.743, impulsado por el Gobierno Nacional, y generó más de 4.000 CERA (Cuentas Especiales de Regularización de Activos).

Continuando con la estrategia de segmentación, se implementaron nuevos beneficios de bienvenida en los productos de clientes que acreditan haberes en el banco.

Medios de Pago

Con la finalidad de expandir la experiencia digital de sus clientes, Banco Patagonia se enfocó en las siguientes acciones:

- Implementación de *Push Provisioning* en *Google Pay* para todos los clientes con sistema operativo Android, para que puedan *onboardear* sus tarjetas Visa desde la APP del Banco sin necesidad de abrir *Google Wallet* ni de tipear información.
- Implementación de *Google Pay* para tarjetas American Express para que los clientes AMEX también puedan vivir la experiencia de esta nueva forma de pago con tecnología NFC.
- Incorporación de nuevos diseños para todas tarjetas de Banco Patagonia con una nueva forma de personalización. Se implementó el ultra graficado de la información en el dorso de los plásticos para que los clientes tengan la información completa en el dorso, brindando mayor facilidad de lectura y logrando un frente limpio y disruptivo.
- Implementación de *3D Secure* para tarjetas de crédito Visa que brinda mayor seguridad en los pagos *ecommerce* y mejora la experiencia y aceptación de dichas transacciones.
- Pagos de transporte público con NFC que permite realizar el pago en subtes con tarjetas de Débito Visa y Tarjetas de Crédito Visa y Mastercard. Con esta nueva modalidad, los clientes pueden acercar sus plásticos o billeteras NFC directamente al molinete del transporte sin necesidad de realizar recargas para poder viajar.

9.4. Negocios con Empresas

Alineado a las tendencias actuales que marcan una evolución de las nuevas formas digitales de realizar negocios, Banco Patagonia centra sus esfuerzos en ofrecer soluciones integrales de manera ágil y sencilla a empresas de todos los tamaños, desde pequeñas y medianas empresas (PyMEs) hasta grandes corporaciones internacionales.

Para acompañar el crecimiento de este segmento y generar valor en cada interacción con los clientes como un socio estratégico dentro de su cadena de valor, la Entidad ofrece una gama de servicios que incluye:

- **Optimización de la gestión de tesorería:** Diseña soluciones que mejoran la eficiencia operativa y financiera de los clientes.
- **Financiamiento de capital de trabajo:** Apoya la sostenibilidad y el crecimiento de las operaciones diarias de las empresas de acuerdo con los estándares y tendencias internacionales en finanzas sostenibles.
- **Apoyo en proyectos de inversión:** Provee financiamiento y asesoramiento para iniciativas de expansión y desarrollo.

- **Facilitación de operaciones complejas:** Asiste en emisiones en el Mercado de Capitales, aportando experiencia y solidez.

Asimismo, para fortalecer su propuesta de valor, Banco Patagonia desempeña un papel clave en la integración de las empresas al comercio exterior al promover operaciones de exportación e importación. En este sentido, se destaca el compromiso que asume con el intercambio comercial con Brasil como única Entidad Financiera de capitales brasileños en el país. Durante 2024, la Entidad se posicionó al ofrecer una ventaja competitiva en asesoramiento, sinergia y un enfoque especializado en operaciones internacionales entre Brasil y Argentina.

Corporate, Grandes Empresas, Agronegocios y Pymes

El propósito del Banco es brindar un servicio ágil e innovador desde el momento cero de relación con el cliente y en todo el ciclo de interacción.

En este sentido, durante 2024 se llevó a cabo una readecuación del perfil de PyME, segmentando a personas humanas monotributistas con el objetivo de ofrecer una propuesta de valor específica que respondiera a las nuevas necesidades planteadas por el mercado.

Como resultado, la red de oficiales PyME fortaleció la sinergia con personas jurídicas cuya facturación alcanza hasta \$3.500 millones. Esto permitió acompañar su crecimiento mediante una atención personalizada y especializada.

En lo que respecta a los clientes segmentados como Grandes Empresas y Agro, el Banco continuó brindando atención a través de los Centros de Empresas dispuestos en los principales corredores productivos del país.

En cuanto al segmento Corporativo, la Entidad realizó ajustes en las calificaciones crediticias y potenció la especialización en comercio exterior. Este modelo de atención, altamente especializado y organizado según las actividades productivas, permite generar sinergias internacionales y productivas para las empresas multinacionales y aquellas con gobierno corporativo.

En 2024, las acciones implementadas con más impacto en el negocio se centraron en:

- **Ampliación de beneficios:** El Banco lanzó un *cashback* de primera utilización de TC Comerciales, así como beneficios en rubros como restaurant y combustible que le dieron la posibilidad a más de 2.000 clientes calificados de beneficiarse de este producto.
- **Avances en CopiCloto:** La herramienta de gestión comercial de empresas continuó creciendo, ampliando sus funcionalidades y mejorando su visualización. Como resultado, en 2024 se realizaron más de 50.000 gestiones.
- **Posicionamiento y presencia en eventos relevantes:** Con la participación en más de 15 eventos anuales, el Banco continuó posicionando la marca y demostrando su interés en los segmentos que aportan al crecimiento productivo del país. Se destacan:
 - **Expoagro:** Este evento permitió a Banco Patagonia colocar más de \$7.500 millones en préstamos destinados a la actividad agropecuaria y amplificó la presencia de marca con más de 90 menciones en medios de todo el país. Además, el Banco lanzó el premio a la Mejor Empresa de Servicio y Comercialización agropecuaria que permite visibilizar a aquellas empresas con propuestas innovadoras que mejoran la experiencia y atención de empresas agropecuarias. Los ganadores viajaron a Agrishow, la principal muestra agropecuaria de Brasil, junto con Banco do Brasil. El Banco también continuó acompañando a los emprendedores, esta vez con la participación del ganador del Programa de Emprendedores de Río Negro 2023, con su proyecto de forraje verde hidropónico.

- **Día de las PyMES:** Por segundo año consecutivo, el Banco organizó un desayuno en la Torre Patagonia para más de 90 Clientes PyME con la idea de fomentar la internacionalización de las PyMEs argentinas, especialmente en el mercado brasileño. Una PyME cliente dio su testimonio sobre la experiencia y calificó como positivo el acompañamiento del Banco en el desarrollo internacional de los emprendedores.
- **Jornadas Rionegrinas:** La Entidad realizó 4 eventos destinados a Empresas y PyMEs en la provincia de Río Negro, de los cuales 3 fueron destinados al fomento de la industria Oil&Gas. Tanto en Cipoletti, Sierra Grande y Villa Regina se presentaron las herramientas de acompañamiento con las que el Banco cuenta para pymes, personas, comercios y sector público, haciendo foco en los programas de educación financiera y en el desarrollo de beneficios exclusivos para la comunidad.

Nuevos lanzamientos

Línea Mujeres Líderes: Como parte del compromiso del Banco de fortalecer la equidad de género y promover modelos empresariales inclusivos, lanzó la Línea Mujeres Líderes, orientada a empresas con participación activa de mujeres en su estructura accionaria o decisoria. En 2024 la Entidad realizó más de 2.300 operaciones por un total de \$29.000 millones en condiciones especiales.

Línea de financiación para paneles solares: Con el objetivo de incentivar el uso de energías limpias y reducir el impacto ambiental, Banco Patagonia firmó un convenio con Energe SA, una empresa líder en el mercado de energías renovables, para ofrecer financiación para la adquisición de paneles solares con tasas especiales de largo plazo.

Productos Mayoristas

Con foco en la transformación digital, Banco Patagonia facilita la gestión de sus clientes y da respuestas a sus necesidades. En tal sentido, en 2024 lanzó nuevas soluciones para la obtención de financiaciones e inversiones ágiles y confiables, como así también alternativas para la gestión de pagos y cobros, a través del canal E-bank Empresas. Para potenciar la autogestión en forma ágil, incorporó funcionalidades de préstamos comerciales en E-bank Empresas, brindando la posibilidad a los clientes de gestionar altas y realizar consultas.

En materia de financiación, se destacaron entre otras acciones:

- La nueva alternativa de descuento en la operatoria de los ECHEQs, que posibilita financiar al descontante bajo la modalidad de sin recurso.
- El potenciamiento del descuento de facturas de crédito MiPyME para acompañar la cadena de valor de las corporativas a las Pymes.
- La promoción de diferentes líneas de financiación a nivel nacional, entre las que se destacaron las referentes al Cupo MiPyME Mínimo para el incentivo al financiamiento MiPyME.
- El lanzamiento del plazo fijo en el canal electrónico para empresas del Banco para posibilitar la gestión de altas y consultas de forma online.
- La incorporación de una nueva alternativa de pago a proveedores que permite a los clientes instruir órdenes de pago con endoso masivo de ECHEQs. También, se finalizó la integración de dicha solución a una plataforma multibanco para clientes corporativos y grandes empresas.

- La mejora del agrupador WAPA para ampliar las posibilidades de cobranzas de los clientes

Banco Patagonia trabaja permanentemente para la mejora continua de la calidad de sus productos y servicios manteniendo la calificación bajo **normas ISO9001:2015 sobre los procesos del servicio Pago a Proveedores y la re-certificación sobre el servicio Plan Sueldos.**

+ \$269 billones en Echeqs descontados en 2024.

+ \$1.019 billones en Echeqs emitidos a través del Servicio Pagos Cash Management en 2024.

Cumplimiento de los desafíos 2024

- + de 1.900 clientes activos de incremento durante 2024; la unidad de negocios con Empresas continuó expandiendo su base de clientes.
- 72% en clientes digitales fue la marca alcanzada a partir de promover la inclusión digital de las personas jurídicas, incorporando al E-bank Empresas cientos de clientes para que se adhieran al servicio.
- + de 30.000 clientes se dieron de alta para cobrar los sueldos por Banco Patagonia, donde se destaca el crecimiento de aquellos empleados de empresas PyMEs que duplicaron sus altas vs 2023.
- Oferta de productos y servicios para importaciones de bienes y cobros de exportaciones de bienes, posicionando a Banco Patagonia entre los líderes en Comercio Exterior.

9.5. Comercio exterior

En 2024, el comercio exterior estuvo marcado por un contexto particular a nivel país, caracterizado por los procesos de regularización y reducción de compromisos de pagos de deudas comerciales y por la remoción y flexibilización de las regularizaciones de acceso al mercado de cambios.

En este ámbito, 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 de importaciones y exportaciones y otros negocios de cambios.

Así, las acciones comerciales se concentraron en la estrategia de comercialización a los clientes de Bonos para la Reconstrucción de una Argentina Libre (BOPREAL). Esta acción generó relevantes ingresos para el Banco y nuevas oportunidades de negocios asociados en empresas del grupo.

Por otra parte, la Entidad continuó implementando iniciativas con impacto en la fidelización de la cartera de clientes y la captación de nuevos clientes, principalmente a través de la participación de referentes del negocio de Comercio Exterior en eventos organizados por el Banco y por otras organizaciones. Asimismo, el Banco continuó fortaleciendo el vínculo con Banco do Brasil en la generación y desarrollo del comercio bilateral entre ambos países.

Con la mirada puesta en mejorar cada día la experiencia de los clientes, Banco Patagonia trabajó en la eficacia de los procesos inherentes a los productos de Comercio Exterior a través de la simplificación y agilidad en la instrumentación. En 2024, logró que el 87% de las operaciones de transferencias al exterior y órdenes de pago recibidas del exterior se realicen de forma electrónica mediante el canal E-bank Empresas.

Asimismo, el Banco continuó manteniendo actualizados a sus clientes a través de los canales *Trade News* y el sitio institucional, en donde comunicó constantemente los cambios normativos y sus impactos en la instrumentación de las operaciones.

En el marco del cumplimiento normativo, el Banco trabajó en la adecuación constante de sus procesos y servicios para alinearse con las reglamentaciones vigentes. Este enfoque incluyó la implementación de mejoras continuas y un exhaustivo mapeo de riesgos para garantizar no solo la conformidad con los estándares legales, sino también una operación más eficiente y segura para los clientes.

Por último, la Entidad participó, como miembro de la Asociación Bancaria Argentina (ABA), en la Comisión de Operaciones con el Exterior y brindó asistencia continua a clientes de Banco do Brasil en sus negocios de comercio exterior con contrapartes argentinas.

Una vez más, Banco Patagonia renovó el certificado sobre el sistema de gestión de calidad en los procesos de Comercio Exterior y Cambios, conforme las normas ISO 9001:2015 con foco en la gestión del riesgo y la satisfacción de la experiencia del cliente.

Cumplimiento de los desafíos 2024

- + de 1.100 clientes se sumaron a la base de clientes de comercio exterior de la unidad de negocios Pyme y Empresas.
- 36% de la cartera total de clientes Corporate operó con comercio exterior.
- 87% del total de operaciones de transferencias al exterior y órdenes de pago recibidas se realizaron por el canal electrónico.

9.6. Créditos

El Banco priorizó, durante 2024, distintas estrategias tendientes a fortalecer el crecimiento de las calificaciones crediticias, tanto en cantidad de clientes como en monto de asistencia.

En el caso del segmento minorista, la Entidad trabajó en la agilización de los procesos de evaluación masiva de clientes y en el impulso de la renovación de líneas de crédito a través de métodos tradicionales. Asimismo, implementó distintas estrategias acotadas para determinados universos de clientes. Como resultado de dichas estrategias, la base de clientes calificados en cartera de consumo sobre el universo considerado como “calificable” alcanzó al 89% versus 83% de diciembre 2023.

Por otra parte, para el segmento mayorista, el Directorio aprobó hacia el final del año un incremento en las atribuciones crediticias para esta cartera, llevando los límites a los máximos permitidos por el BCRA, con el objetivo de impulsar la estrategia de crecimiento en el segmento corporativo.

En 2024, Banco Patagonia continuó mostrando una cartera Irregular bajo total control, con un indicador de mora muy satisfactorio respecto a los comparables con el mercado. De acuerdo a la información disponible al cierre de los estados contables, respecto a la cartera de consumo se encuentra entre los tres mejores indicadores de mora y respecto a la cartera comercial mantiene el mejor indicador de mora del sistema financiero, no viéndose afectado por los grandes defaults del segmento agrícola producidos en el cierre del 2024.

Mejoras de eficiencia de procesos de análisis crediticios

Banco Patagonia implementó diversas medidas para mejorar la eficiencia de sus procesos de análisis crediticios. Desarrolló tableros sectoriales para monitorear, medir y tomar acciones correctivas sobre las actividades económicas de mayor riesgo, como así también para potenciar calificaciones en aquellos sectores con mejores perspectivas, dentro de las distintas medidas tomadas por el Gobierno. Además, adaptó diversas normativas internas, dentro de los Manuales de Créditos, para describir de manera ordenada y metodológica las acciones diarias vinculadas a la calificación y administración de universos de clientes integrantes.

La Entidad también desarrolló nuevos modelos predictivos para optimizar la calificación crediticia de los clientes y ajustar los indicadores de mora según el apetito de riesgo definido.

Mejoras desarrolladas para sistematizar el proceso de créditos de cartera comercial

Durante 2024, Banco Patagonia avanzó en la migración de calificaciones, deudas y garantías de clientes de cartera comercial a una nueva herramienta crediticia que optimiza tiempos y recursos, a la vez que reduce los riesgos operativos en diferentes áreas. Esta plataforma centraliza todo el legajo de crédito en un único sistema. Además, calcula automáticamente el margen de calificación disponible en línea, con apertura por producto y tipo de riesgo.

Recupero de créditos

268% de crecimiento en las calificaciones de la cartera de consumo alcanzando el 89% de los clientes calificables de Banco Patagonia, frente a un crecimiento de la deuda en el Sistema financiero del 240%

Durante 2024, hubo avances con distintas prácticas e iniciativas orientadas a reducir y mitigar el impacto de la mora en los clientes del Banco.

Entre las mejoras implementadas se destacan:

- La optimización de la eficiencia del ciclo de atraso en el segmento Personas.
- La automatización de procesos utilizando tecnología RPA (robotización).
- Las modificaciones realizadas en los procesos de envío de correos electrónicos con el fin de mejorar la trazabilidad de los resultados.
- Las mejoras en las estrategias de gestión.

Se intensificó la práctica del asesoramiento preventivo, de parte de los especialistas en recupero de créditos, dirigido a los sectores comerciales y crediticios. Además, se impulsó la mejora de procesos asociados a determinados tipos de garantías a fin de lograr mayor celeridad en tiempos de instrumentación. Asimismo, las áreas comerciales y de desarrollo de productos trabajaron en conjunto en nuevas líneas de negocios entre las que se destaca el relanzamiento de créditos hipotecarios para el segmento personas.

Para que los oficiales de negocios y las áreas crediticias estén alineados con los procesos, garantías y normativas actuales, además del uso de las herramientas de gestión asociadas a cada segmento de negocio, el Banco impartió diferentes instancias de capacitación.

De esta forma, Banco Patagonia buscó garantizar una experiencia más ágil y personalizada para los clientes, alineándose con sus objetivos estratégicos y con el objetivo de mejorar la experiencia de sus clientes.

Desafíos para 2025

- Incorporar innovaciones tecnológicas con un enfoque particular en la optimización de las estrategias de gestión de recuperos.
- Fomentar la construcción de un inventario de gases de efecto invernadero sobre determinados sectores que integran la cartera comercial.
- Finalizar la implementación de nuevas funcionalidades y evolutivos en la herramienta de calificación de cartera comercial, como así también ampliar su utilización con la incorporación de los segmentos Pyme y Agropyme.

9.7. Finanzas y sector público

Mercado de Capitales

Banco Patagonia continuó posicionándose como uno de los principales colocadores de fideicomisos y obligaciones negociables en el mercado local.

Durante 2024, 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 70 emisiones con 37 emisores siendo uno de los principales colocadores de ONs de Entidades Financieras con una participación del 47% de las colocaciones en el mercado de valores emitidas por Entidades Financieras y Tarjeteras.

Adicionalmente, continuó sumando emisores en la colocación de obligaciones negociables como Aluar Aluminio Argentino, Oiltanking, Banco Hipotecario, Aeropuertos Argentina 2000, Mastellone Hermanos, Mirgor y Grupo ST por un monto de emisión por USD 150 millones, USD 51 millones, USD 44 millones, USD 29 millones, USD 20 millones, USD 11 millones y USD 10 millones respectivamente. Y siguió como colocador en emisiones de Genneia S.A. alineadas a los Principios de los Bonos Verdes.

Con respecto a los fideicomisos financieros, se renovaron y crearon nuevos acuerdos que nos permitieron participar en 32 transacciones por un monto de \$ 647.743 millones.

A diciembre 2024, el Banco mantuvo el primer puesto como colocador de fideicomisos financieros en el mercado local y se posicionó en segundo puesto al agregar obligaciones negociables, de acuerdo con la metodología del Mercado Abierto Electrónico.

Se continuó organizando y colocando en el mercado de capitales el Programa de Financiamiento de la Provincia de Río Negro, letras y bonos de la Provincia de Santa Fe y Córdoba. Además, se colocaron letras de las municipalidades de Córdoba y Rosario.

En el ámbito internacional, se mantiene el acuerdo con UBS BB Investment Bank, con sede en San Pablo, Brasil. 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.

Clientes Institucionales y Productos Estructurados

Para mantener su liderazgo en el mercado, Banco Patagonia continuó fortaleciendo sus relaciones comerciales con compañías de seguros y con las principales sociedades de garantías recíprocas y fondos de garantías provinciales autorizados por el BCRA. En esta línea, siguió siendo socio protector en Garantizar SGR, lo que permitió continuar afianzando su participación el mercado desde distintos roles.

En lo que refiere a la custodia de títulos de valores a las compañías de seguros y la colocación de préstamos al sector financiero, el Banco se posicionó dentro de los primeros cinco bancos. A su vez, mantuvo la asistencia financiera a entidades de marca automotriz y logró participar como colocador de todas las emisiones de ON de las mismas.

Como Agente de Liquidación y Compensación (AlyC) y Agente de Negociación (AN) Integral N° 66, Banco Patagonia siguió en la búsqueda de la implementación de desarrollos tecnológicos para la operatoria de inversiones.

Durante el 2024, el Banco siguió avanzando en el camino para la comercialización de los FCI Lombard por parte de 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 PATAGONIA VALORES SA - AlyC y AN Integral N° 50 y ACDI N° 172, que se desempeña como agente BYMA (Bolsa y Mercados Argentinos) y miembro en MAV (Mercado Argentino de Valores).

Por último, la Entidad siguió perfeccionando los procesos para poder brindarle a los clientes del Grupo Patagonia el mejor servicio en la operatoria de Mercado de Capitales.

Negocios con Sector Público

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

Con presencia en más de 32 localidades como agente financiero de la Provincia de Río Negro, el Banco contribuye con el desarrollo económico y social de los rionegrinos. En esta línea, trabaja en propuestas diferenciales para las pymes, como la línea de financiamiento para capital de trabajo, proyectos de inversión, maquinarias y camiones. Asimismo, desarrolla líneas exclusivas para profesionales y comercios, destacándose el hito en el desarrollo energético de la región producto del crecimiento de Vaca Muerta con la Planta de GNL que estará en Punta Colorada.

Desde la perspectiva de la formación, el Banco continuó ofreciendo capacitaciones con foco en la ciberseguridad. Volvió a ofrecer dichas capacitaciones bajo la modalidad híbrida, lo que permitió la participación de personas de municipios alejados de la capital provincial y solicitó a la Universidad Nacional de Río Negro la evaluación de los contenidos y la entrega de certificados para los asistentes.

Asimismo, Banco Patagonia mantuvo su liderazgo como agente financiero de las universidades nacionales y se adjudicó como ganador 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. A su vez, la Entidad incorporó nuevos clientes gracias a su *expertise* en el mercado de capitales.

Desafíos para 2025

- Mantener el liderazgo como uno de los principales Bancos colocadores de fideicomisos financieros y obligaciones negociables del mercado de capitales local.
- Consolidar el liderazgo como agente financiero de universidades nacionales y expandir la presencia en el sector de universidades privadas.
- Acompañar a la Provincia de Río Negro en su avance hacia la transformación digital y seguir colaborando con los Municipios para fomentar la concienciación, prevención y formación en ciberseguridad.
- Mantener el liderazgo en el financiamiento a compañías financieras y su acompañamiento en el mercado de capitales.

9.8. Tecnología y negocios digitales

A lo largo del año, Banco Patagonia trabajó para aumentar la disponibilidad y usabilidad de los distintos canales digitales, tanto sea para clientes como para sus colaboradores internos. En este contexto, se realizaron cambios de toda la infraestructura de almacenamiento tanto del sistema central como de los distintos sistemas distribuidos, como así también se hizo actualización de la infraestructura de resguardo y recuperación.

Asimismo, el Banco implementó una herramienta de observabilidad y monitoreo para permitir el seguimiento en tiempo real del estado de las aplicaciones de canales, tanto en los aspectos puramente técnicos como así también de las transacciones de negocios.

También, se aumentó la disponibilidad de los canales de atención al cliente al implementar diversas iniciativas de eficiencia en el proceso de ejecución de tareas nocturnas, y se continuó entregando valor al cliente en términos de autogestión y mejora de experiencia, con la implementación de más 130 iniciativas de desarrollo de software.

En lo referido al canal digital empleado para la atención a clientes tanto por la Red de Sucursales como por el Centro de Contacto con Clientes, se resalta la implementación en 2024 de iniciativas que mejoran la eficiencia y la experiencia del cliente. En el primer caso podemos mencionar la digitalización de los legajos correspondientes a altas de plan sueldo generadas en forma masiva y, del segundo, la inclusión de la modalidad de aceptación remota que ya se encontraba disponible para otros productos, ahora para la venta seguros.

Por otra parte, el Banco trabajó intensamente para la atención de las distintas solicitudes de los entes reguladores, atendándose aproximadamente 200 solicitudes que implicaron desarrollo de software, en línea con nuestros objetivos de compliance.

Proyecto de Transformación Tecnológica

El lanzamiento de este proyecto es el hito de mayor importancia realizado por Banco Patagonia en materia de tecnología.

En el contexto de la transformación digital, poniendo en el centro de la estrategia a clientes y colaboradores, Banco Patagonia aprobó y comenzó a ejecutar un ambicioso proyecto de recambio de todas las soluciones de canales digitales de atención, incluyendo los canales que utilizan sus clientes personas físicas, las empresas y también el canal con el cual interactúan los colaboradores.

Dada la complejidad y alcance del mismo, se comenzó por los canales de personas físicas (aplicación móvil y web), con el objetivo de brindar una experiencia rápida, moderna y consistente entre las plataformas.

Este proyecto involucra:

- Nueva infraestructura tecnológica para el procesamiento y ejecución de sus canales de Personas y Empresas.
- Plataforma *cloud* híbrida, para ejecutar aplicaciones de este tipo bajo control total del Banco.
- Nueva solución de canales digitales, reescrita completamente, basada en tecnología de microservicios.
- Mejoras en la metodología de desarrollo e integración de soluciones de canales digitales.
- Mejoras en los procesos operativos tecnológicos.
- Mejoras en los procesos operativos de canales digitales.
- Reeskilling de los colaboradores de las áreas de Tecnología y Sistemas sobre estas nuevas tecnologías y procesos asociados.

Innovación tecnológica

El foco de Banco Patagonia es seguir impulsando la innovación, mediante la exploración y adopción de nuevas tecnologías, desarrollando soluciones digitales que conecten con el futuro, con las necesidades de los actuales y nuevos consumidores, y que además generen eficiencia en los procesos internos. Nuestra agenda de innovación busca anticiparse a las necesidades del mercado y mejorar la experiencia tanto de sus clientes finales como internos.

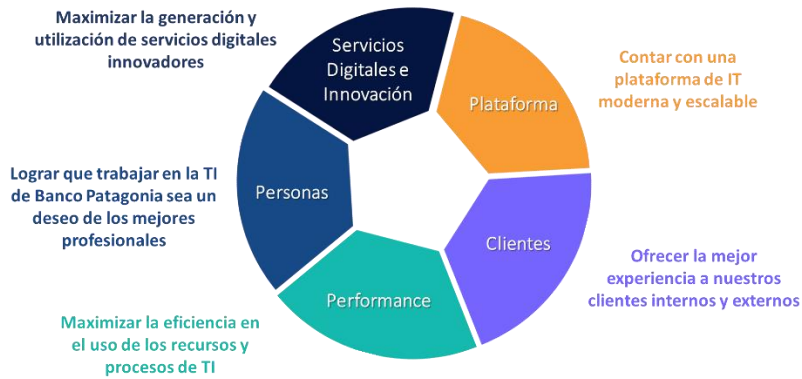
En ese sentido, se avanzó con la incorporación de herramientas de inteligencia artificial y soluciones de gamificación, además de profundizar estudios en lo que creemos serán los próximos avances de la regulación con impactos relevantes sobre los negocios.

Estrategia de TI y Transformación Digital

Banco Patagonia continuó entregando 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.

Con miras a ser uno de los principales líderes de la banca digital, la Entidad profundizó su Estrategia de TI y Transformación Digital basada en cinco objetivos que son la evolución de los utilizados en años previos:

5 objetivos de la Estrategia de TI y Transformación Digital



A lo largo del 2024, se continuó con el proceso de expansión de las metodologías ágiles, trabajando sobre los 5 ejes de la Estrategia de Agilidad y Diseño:

- Cultura & Madurez: afianzar el *mindset* ágil como filosofía de trabajo
- Eficiencia y Estandarización: garantizar la homogeneidad en las prácticas y metodologías adoptadas
- Entrega de valor: desarrollar *squads* adaptables y orientados a la entrega de valor
- Mejora continua: potenciar los resultados de los equipos de trabajo
- Organización ágil y centrada en el usuario: continuar transformando a la organización a través de prácticas ágiles y de co-creación con clientes.

El plan de acción desplegado tuvo como principal foco la capacitación y acompañamiento de las Tribus y *squads*, con el propósito de entregar soluciones digitales de alto valor para los usuarios y con una experiencia simple y sin fricciones.

Asimismo, los principales proyectos 2024 fueron:

<p>Billetera Digital</p> <p>El Banco consolidó el posicionamiento y la visión de convertir su app en la billetera digital preferida por sus clientes. Propuesta de valor: Continuar sumando nuevos y mejores atributos a su billetera, incluyendo <i>features</i> destacados como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Incentivar el uso de Patagonia Cuotas (<i>Buy Now, Pay Later - BNPL</i>). ● Ser parte de la interoperabilidad: se logró que los clientes puedan pagar con tarjeta de crédito en todos los QR del ecosistema. ● Incorporar una nueva sección para administrar medios de pago. ● Integrar un HUB de promociones exclusivas de Banco Patagonia directamente en la app. ● Innovar con una experiencia lúdica única en Argentina: su app bancaria fue la primera en incluir 	<p>Onboarding Digital</p> <p>El Banco logró importantes hitos en su canal de adquisición digital, que fortalecieron su propuesta de valor a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El desarrollo de una nueva herramienta de onboarding digital, ofreciendo flujos personalizados para distintos segmentos. ● El lanzamiento del segmento joven Patagonia ON, con una propuesta de valor diferencial adaptada a las necesidades y preferencias de este perfil de clientes. ● La promoción de la inclusión financiera, fomentando las inversiones para no especialistas mediante una propuesta única en el ecosistema. ● Mejoras en la experiencia de usuario (UX/UI): se identificaron 	<p>Canal de Atención Digital (Chatbot)</p> <p>Entre los principales avances de este canal de atención digital, se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La incorporación de reels con contenido relevante, visualizados por los clientes mientras esperan ser atendidos por un asesor digital humano. ● La evolución en la resolución autónoma del chatbot, integrando gestiones personalizadas y demandadas por los clientes que marcan un hito en la entrega de valor.
--	--	--

<p>una dinámica interactiva de gamificación al momento de pagar en un QR, permitiendo a los clientes ganar premios monetarios instantáneos dentro del flujo de pago con acreditación inmediata en su cuenta.</p>	<p>e implementaron más de 40 mejoras que optimizan la solución de Onboarding, facilitando la experiencia digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Avances técnicos significativos: realización de un análisis integral del proceso, incorporando eficiencia en todos los niveles, lo que permitió alcanzar una conversión histórica en altas. ● Integrando nuevas soluciones y medidas de seguridad para fortalecer la herramienta en esta vertical clave. 	
--	---	--

Los principales desafíos del Banco para 2025 en innovación tecnológica son:

Billetera Digital

Sumarse al Proyecto de Transformación Tecnológica, integrando nuevas tecnologías y estándares avanzados de seguridad en los pagos con QR establecidos por las marcas de bandera, a la vez que seguir sumando mejoras en todas las modalidades y formas de pagos.

Plataforma de Inversiones Digital

Habilitar la compraventa de instrumentos financieros de manera 100% online a través de una plataforma de inversiones, accesible desde los canales digitales del Banco, democratizando el acceso a las finanzas personales.

Onboarding Digital Individuos

Evolucionar la solución de captación de la Entidad hacia una visión más integral, incorporando nuevos segmentos y propuestas de valor diferenciadas en el flujo para ofrecer una mejor experiencia y fortalecer la solución en cuanto a su performance técnica y de seguridad.

Onboarding Digital Personas Jurídicas

Lanzar un nuevo canal digital de adquisición, diseñado exclusivamente para prospectos de este segmento. Este canal priorizará la autogestión, la trazabilidad y la simplicidad, permitiendo a las empresas gestionar sus altas de manera autónoma y ágil.

Canal de Relacionamento Digital

Continuar mejorando el canal digital de atención, priorizando las gestiones más demandadas por los clientes. El compromiso del Banco es transformar este canal en referente de eficiencia y resolución inmediata, asegurando que cada interacción genere valor y satisfacción a los clientes.

Inteligencia artificial

El Banco dio los primeros pasos en la implementación de inteligencia artificial aplicada al procesamiento de documentos. El desafío para 2025 es consolidar los circuitos de alta y actualización destinados al segmento de empresas.

Agilidad en los procesos

En la constante búsqueda de mejorar la eficiencia en la gestión y la experiencia de los clientes, durante el año se implementaron diversas iniciativas entre las que se destacan:

- Eliminación del PIN Físico en alta de tarjetas de débito.
- Firma en PAD para el alta Kits Plan sueldos y ANSES.
- Alta de Caja de ahorro en dólares en forma telefónica.
- Alta de plazo fijo en canales digitales (personas jurídicas).
- Firma en PAD en venta de seguros.
- Baja de cuenta comitente desde los canales digitales.

- Control de supervivencia ante el pago de beneficios.
- Simplificación proceso de adhesión a E-bank empresas.
- Automatización de oficios judiciales.
- Incorporación de Middle office.

Robotización de procesos

En línea con las iniciativas implementadas para agilizar los procesos existentes, se desarrollaron más de 95 nuevas automatizaciones y modificaciones a la que se suman 34 adecuaciones de existentes por mantenimiento de aplicativos. La inversión en estas mejoras tuvo un retorno al negocio de 19.005 horas/mes y se recuperó en los procesos de RPA \$ 4.911 millones en total.

Canales digitales

El Banco cuenta con aplicaciones de *internet banking* y *mobile banking* a través de las cuales los clientes de todos los segmentos pueden realizar una gran diversidad de consultas y transacciones.

Continuando con su estrategia de transformación digital y alineados al propósito de mejorar la experiencia del cliente en los canales digitales promoviendo la autogestión de manera simple y con el objetivo de seguir incorporando nuevos usuarios se siguió trabajando en acciones direccionadas a la conversión y uso de las aplicaciones. Actualmente, más de 800.000 clientes operan en alguno de los canales y durante el 2024 se implementaron más de 100 iniciativas de negocio con impacto en la eficiencia y la usabilidad, con destaque para la versión renovada de Patagonia Móvil y un conjunto de funcionalidades vinculadas a nuestra estrategia para el público joven.

Como consecuencia de las implementaciones asociadas a la experiencia de los clientes, se ha logrado una mejora significativa en la valoración que los usuarios dejan registrado en los store, obteniendo consistentemente valoración superior a 4,5 estrellas.

Al igual que en otros periodos las transferencias de dinero y los pagos se destacan como las transacciones más utilizadas.

Además, se fortaleció la capacidad de resiliencia de los canales digitales realizando ejercicios de recuperación ante desastres de manera remota.

- + 72% de clientes traccionando a través de canales digitales
- 96% de las transacciones monetarias en canales electrónicos / digitales
- 60 millones de transferencias y pagos de servicios a través de internet y banca móvil
- 558 ATM instalados
- 383 TAS instaladas

Desafíos para 2025

- Mejorar la experiencia del cliente en los canales digitales, con mayor foco en el canal móvil.
- Profundizar el uso de los canales digitales para las transacciones de los clientes y potenciar los canales en su rol de venta de los productos del Banco.
- Lograr implementar soluciones que tengan como objetivo crecer en transacciones en un entorno seguro.
- Aumentar la satisfacción de los clientes del Banco al respecto de los canales de atención.

Centro de Contacto con Clientes

Con el objetivo de brindar una atención de calidad y atención digital a los clientes, Banco Patagonia siguió renovando los canales de atención con principal foco en el servicio digital, ágil, rápido y de

resolución efectiva. En este sentido, se implementaron nuevas opciones de autogestión y de resolución a través de la opción de chat con asesor digital.

Además, En 2024, continuó trabajando en la transformación del Centro de Experiencias Digitales, logrando incrementar en más de un 15% el uso del canal de servicio digital respecto al año 2023.

Números destacados del Centro de Contacto con Clientes

4.235.187 llamadas de IVR Autogestión
 503.492 llamadas atendidas por operador en Segmento Personas.
 232.615 interacciones de chat derivadas por PADI a asesor digital.
 71.046 correos electrónicos.
 7.486 seguros vendidos.
 \$6.655.685.122 en préstamos personales vendidos.
 4.419 paquetes vendidos.
 53.507 clientes activos netos gestionados.
 74.515 clientes activos brutos gestionados.

- En 2024, Banco Patagonia logró incrementar el uso del canal digital con PADI y la derivación en la atención con asesor digital, creciendo en la atención de consultas en un 5% con respecto al año 2023.
- La contribución comercial por parte del Centro de Contacto con Clientes creció con respecto al año anterior, logrando incrementar en 30% la retención y fidelización de clientes.

Desafíos para 2025

- Continuar mejorando el desarrollo comercial del área de Centro de Contacto de Clientes, incrementando el servicio digital y la mejora de la atención al cliente.
- Implementar una nueva tecnología (PureCloud) para la plataforma de atención que permitirá ampliar las opciones de autogestión para los clientes del Banco.

Comunicación digital con clientes

Con foco en captar nuevas audiencias -en especial al público joven- el Banco incorporó nuevos medios del ecosistema digital, detallados a continuación:

- **Canales de Streaming:** El banco implementó una estrategia integral con presencia en los canales de *streaming* más relevantes, impactando directamente a los jóvenes en los medios que consumen a diario y destacando la propuesta de valor de Patagonia ON.
- **Influencers:** A partir de la selección de perfiles afines a los pilares de Patagonia ON, la Entidad diseñó una estrategia anual para llegar a los más jóvenes. En esta línea, cada *influencer* desde su *expertise* compartió los diferentes beneficios del segmento.
- **Reach Media:** El Banco adoptó un formato que se destaca por su capacidad de aparecer en múltiples medios y por ser más que un material estático, ya que incorpora elementos visuales atractivos que captan la atención y generan un mayor impacto en los usuarios.
- **Gaming Memo Test:** Se continuó apostando por el *Gaming*, un medio clave para el público objetivo. Esta vez, se optó por el formato *Playable Ad* con un *memo test* interactivo. Así, los usuarios pudieron ganar recompensas al encontrar pares de beneficios de Patagonia ON con un formato lúdico. Esta experiencia generó recordación y también educó y reforzó el branding de la campaña.
- **X (Twitter):** El Banco aprovechó el formato *Timeline Takeover* para posicionar su mensaje en la parte superior de la conversación diaria, maximizando la visibilidad del *hashtag* #PatagoniaON en un momento de alta receptividad de los usuarios.
- **Masthead YouTube:** La Entidad utilizó este formato, ideal para lanzamientos, que muestra un anuncio en video en la parte superior de la página principal. Esta opción ofrece gran visibilidad y cobertura, lo que le permitió al Banco mostrar el comercial de Patagonia ON como anuncio nativo a una audiencia masiva.

Presencia en redes sociales

Presencia en redes sociales	Descripción	Cantidad de seguidores en 2024	Cantidad de seguidores en 2023
Facebook	A través de esta red se comunican campañas, shows, beneficios y tutoriales considerando que es la más usada por la audiencia del Banco.	202.000	197.000
Twitter	Es un medio interactivo caracterizado por contenido de corta duración que ofrece frecuentes oportunidades para abordar temas actuales. Se emplea principalmente para atender consultas realizadas directamente al perfil del Banco.	23.697	23.711
LinkedIn	Red social enfocada en relaciones comerciales y profesionales, destinada a destacar al Banco como un empleador que responde a las necesidades de su equipo actual y futuro, con publicaciones institucionales y comerciales.	233.089	196.999
YouTube	Se utiliza como principal espacio para alojar contenidos audiovisuales del Banco, como tutoriales y comerciales, en un formato unidireccional.	10.561	7.540
Instagram	Plataforma principal para comunicar contenido relacionado con espectáculos, entretenimiento y beneficios. Opera como un canal interactivo, redirigiendo las conversaciones a mensajes privados para gestionar reclamos de manera eficiente.	86.213	70.772

Principales campañas digitales de branding y de performance:

- **Patagonia ON:** Este es un segmento innovador diseñado exclusivamente para jóvenes. Con una propuesta fresca y 100% digital, busca responder a las necesidades y aspiraciones de las nuevas generaciones, conectando con su estilo de vida y ofreciéndoles beneficios exclusivos que resuenan con sus intereses.

Para captar la atención de este segmento, el desafío fue desarrollar una campaña masiva basada en el lenguaje de los jóvenes y sus hábitos. Desde mensajes directos hasta contenido dinámico en redes sociales, la campaña utilizó formatos que priorizaron la interacción y reflejaron los valores de este segmento: agilidad, autenticidad y conexión.

- **Vos y lo que querés:** Con el objetivo de seguir posicionando a Banco Patagonia como nexo que une a los clientes con sus deseos de lograr aquello que quieren, se relanzó la campaña de branding “**Vos y Lo Que Querés**”. Este año, se renovaron las piezas con un enfoque más dinámico, adaptándolas a nuevos formatos y medios para maximizar su impacto.
- **Préstamos Hipotecarios UVA:** La campaña de Préstamos Hipotecarios nació como respuesta a una necesidad clave del negocio y se diseñó desde el propósito de la marca: ser un facilitador en los momentos que más importan. Bajo esta premisa, la comunicación se centró en reforzar el rol del Banco como el nexo entre las personas y el sueño de alcanzar su casa propia. La estética se basó en el Key Visual "Intersecciones" sumando misceláneas propias del producto. Para conectar con diferentes audiencias, la Entidad apostó por una estrategia con presencia en medios digitales, plataformas de streaming y otros espacios clave.

Patagonia ON logró destacarse como la campaña más sólida de la marca en términos históricos de branding, según el resultado de medición del módulo Brand Campaign en el tracking de marca. Fue ampliamente disfrutada por el público joven y contribuyó de manera significativa a diferenciar a Banco Patagonia en su segmento objetivo.

En cuanto a los resultados de negocio, el Banco superó el objetivo anual de altas en más de un 127% y alcanzó picos históricos de adquisición, reflejando su éxito tanto en la conexión con el target como en el crecimiento del segmento.

Eventos y sponsoros

En 2024, el Banco continuó posicionándose como referente en el mundo de la música. En este marco, se llevaron adelante importantes acciones para fidelizar a los clientes y posicionar la marca. Así, se sponsoró a destacados artistas nacionales e internacionales ofreciendo beneficios exclusivos como entradas, *meet & greet*, *backstage* tours y experiencias VIP. Entre los artistas patrocinados se encuentran “Yami Safdie”, “Luck Ra”, “Wos”, “María Becerra” y “Lenny Kravitz”.

Este tipo de conciertos permitió que el Banco genere acciones en redes sociales, incentivando el uso del #PatagoniaTieneEntradas apalancado en nuevas experiencias para los clientes.

Por otra parte, con el objetivo de afianzar vínculos con los clientes más importantes y brindar experiencias exclusivas, se llevaron adelante eventos presenciales de relacionamiento destinados al segmento Singular de Banca Personas. También se realizaron una serie de encuentros para clientes institucionales a través de un ciclo de charlas económico-financieras con destacados especialistas.

Asimismo, Banco Patagonia estuvo presente un año más con Temporada Patagonia:

- En Las Grutas, con una activación de marca, y en Mar del Plata, donde se desarrollaron una serie de shows en la playa acompañando al público joven durante la temporada de verano.
- En Bariloche, a lo largo de la temporada de invierno, junto a Banco do Brasil, se impulsó una experiencia exclusiva para clientes de ambas entidades. Para ello, se habilitaron dos refugios en el espacio exclusivo del Banco en la base del Cerro Catedral, donde más de 3.000 clientes disfrutaron una nueva #ExperienciaBP y pudieron vivir una temporada de nieve a otro nivel.

Un año más, el Banco estuvo presente en Expoagro 2024 con excelentes resultados y nuevos negocios. En este espacio, se lanzó la primera edición del premio Banco Patagonia Agro a la “Mejor Empresa de Servicio y Comercialización Agropecuaria”, en donde los aspirantes participaron por un viaje a Agrishow, la Feria de tecnología agrícola más importante de Brasil.

Además, como ya es tradición, el Banco acompañó a la provincia de Río Negro en sus fiestas regionales y aniversarios, y fue sponsor de diversos eventos, actividades deportivas y culturales.

Premios 2024

Premios Eikon 2024: la campaña "Taylormanía" recibió tres estatuillas de oro en las categorías de Campaña General de Difusión, *Social Media* y *Sponsoring* Cultural o Artístico, además de una estatuilla de plata en Relaciones con los Consumidores.

Effie Awards Argentina 2024: Asimismo, la campaña fue galardonada con un Effie de oro en la categoría *Engaged Community*, destacando su efectividad en generar una comunidad comprometida.

Desafíos para 2025

- Desarrollar una campaña que comunique el propósito de la marca de acompañar el desarrollo de las personas y a su vez permita captar nuevos clientes.
- Consolidar la estrategia Below the Line (BTL), auspiciando los mejores shows y artistas, para fortalecer el crecimiento del atributo “Auspicia los mejores eventos” en la medición de salud de la marca.

9.9. Experiencia del cliente

Banco Patagonia siguió evolucionando en sus sistemas para medir y gestionar la experiencia del cliente. Para ello, amplió el alcance y el tipo de encuestas realizadas. Estos estudios, ahora más automatizados y estratégicos, permitieron obtener información valiosa para fortalecer la comunicación con los clientes y mejorar las tasas de respuesta.

El Banco realizó mediciones en diversos segmentos, como Personas Humanas, Pymes, Empresas y Corporate e integró encuestas relacionales y transaccionales que abarcaron los diferentes canales de atención: Patagonia E-bank (home banking), Patagonia móvil (mobile banking), Centro de Contacto con Clientes (canal telefónico, redes sociales), Sucursales y Padi.

La combinación de las mediciones realizadas por las consultoras especializadas con los desarrollos propios permitió integrar el conocimiento de los distintos negocios y canales de atención que facilitan el diseño de encuestas, la identificación de los universos y la ejecución de una comunicación efectiva. Todas estas herramientas y procesos son gestionados través de una plataforma de software especializada para medir y gestionar la experiencia del cliente.

A su vez, las áreas de negocios responsables de los segmentos de clientes desarrollaron programas y proyectos orientados a mejorar la experiencia del cliente, con el objetivo de ofrecer mejores servicios y productos, una atención de mayor calidad y soluciones efectivas a sus necesidades cotidianas en relación con el Banco.

En 2024, el Bancó integró nuevas encuestas e incluyó por primera vez al segmento Corporate, completando así los estudios en los tres segmentos de empresas (Pymes, Empresas y Corporate). También se ampliaron las encuestas en los segmentos de Personas, categorizadas por renta y actividad.

Desafío para 2025

Promover las encuestas sobre segmentos de clientes y canales e integrar activamente a los resultados de las encuestas los datos propios del banco y las herramientas de software utilizadas, dotando a estos estudios de un nivel superior de inteligencia a través de una mayor explotación de datos.

9.10. Beneficios: Club Patagonia

+340.000 clientes suscriptos al programa Club Patagonia
3.500 comercios adheridos al programa de beneficios

Durante el año 2024, Banco Patagonia continuó desarrollando beneficios orientados a todos sus segmentos de clientes a través de todos los medios de pago con tarjeta de crédito, débito y QR, priorizando los descuentos en rubros de consumos masivos como principal atributo diferenciador. Además, se trabajó en el desarrollo de beneficios exclusivos orientados a la captación de nuevos clientes a través de diferentes alianzas con *partners* estratégicos.

Como hito destacado, el Banco implementó para su canal de adquisición digital Onboarding digital, un beneficio absolutamente disruptivo y diferenciador llamado tu Primera Inversión. Este consta en otorgar a todos los nuevos clientes que soliciten productos por el canal digital, un fondo común de inversión para que puedan descubrir el mundo de las inversiones en Banco Patagonia.

Asimismo, se desarrollaron campañas de beneficios que acompañaron a los clientes en sus momentos de esparcimiento, como por ejemplo campañas durante el verano en Mar del Plata y Las Grutas, como así también desarrollando propuestas diferenciales de beneficios durante el invierno en Bariloche.

Adicionalmente, se potenciaron los descuentos en fechas especiales como Vuelta al Cole, Día del Padre y Día de la Madre.

El Banco fortaleció su *marketplace* Club Patagonia sumando nuevas alianzas comerciales, que le permitieron incorporar nuevos rubros y productos, y robustecer la propuesta de valor. En este sentido, la Entidad continuó ofreciendo durante todo el año cuotas sin interés y exclusivos descuentos focalizados en fechas y momentos especiales, como el Hot Sale o Navidad.

Por último, Banco Patagonia renovó su web de beneficios, con nuevo diseño y nuevas funcionalidades, lo que permite, a todos sus clientes, poder conocer todos los descuentos ofrecidos.

9.11. Gestión de reclamos

6,5 días hábiles es el plazo promedio de resolución de los reclamos.

A partir de las mejoras implementadas en el sistema propio de registro, solución y seguimiento, se redujo un 5% el plazo promedio de resolución de reclamos respecto al 2023 y se estuvo durante 2024, en promedio, un 35% por debajo del plazo normado por el BCRA.

Contamos con trazabilidad del reclamo desde que ingresan hasta la respuesta final del cliente. Los plazos de resolución por áreas son medidos a través de acuerdos de nivel de servicio y se controlan a través de alertas automáticas y del seguimiento por parte de analistas del equipo de atención de quejas y reclamos.

Durante el 2024, el foco de los reclamos estuvo en las casuísticas que generaron fraudes digitales. A su vez disminuyeron los reclamos de desconocimiento de contratación de seguros voluntarios con un fuerte trabajo en el proceso de venta y de resolución.

Cantidad de consultas por canal	2024	2023
Atención telefónica	52.791	54.032
Atención de quejas y reclamos	4.113	5.715
Red de sucursales	49.418	55.662
Administradoras	14,622	11.194
Total	120.944	126.603

Desafíos para 2025

- Mejorar la experiencia del cliente al momento de gestionar una inquietud o reclamo, desde la gestión humana como así también implementando mejoras con desarrollos e incorporación de nuevas tecnologías que facilite la interacción con los clientes y genere una mejor experiencia.

9.12. La Red

Banco Patagonia mantiene su foco en la eficiencia al adaptar el negocio a los nuevos hábitos de consumo de sus clientes, promoviendo un incremento en el uso de canales digitales y potenciando la funcionalidad de sus sucursales para responder a estas transformaciones. En la búsqueda de contar con una red de sucursal modernas y con atención que tenga al cliente en el centro, el Banco impulsa diferentes proyectos que van desde la capacitación hasta la mejora de equipamiento y tecnología.

La red en números

- 173 sucursales
- 23 centros de Atención
- 558 cajeros Automáticos (ATM), 514 en sucursales y centros de atención y 44 en Neutrales
- 383 terminales de Autoservicio (TAS) instaladas en sucursales
- 3.693 m² intervenidos por obras

En 2024, el Banco intensificó el programa de capacitación a los oficiales de negocios de todos los segmentos y puso foco en las herramientas de ventas, el conocimiento del producto y la experiencia

del cliente. Adicionalmente, impulsó y mejoró el protocolo de atención, haciendo más ameno y profesional el trato los clientes.

Por otra parte, la Entidad implementó un esquema de ordenador digital de turnos en las nuevas sucursales, lo que permitió agilizar la atención y priorizar a los clientes que lo requieran. Además, estas herramientas digitales facilitan el monitoreo de los tiempos de atención y espera y de satisfacción de los clientes para luego hacer las correcciones necesarias ante la detección de desvíos.

El seguimiento periódico a los oficiales de negocios garantiza que la atención y el ofrecimiento de productos se realicen de manera adecuada, en línea con las necesidades de los clientes y del negocio.

<p>Desafíos para 2025</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Incorporar nuevos clientes al negocio. ● Diversificar la cartera. ● Incrementar el share de mercado. ● Actualizar el programa de incentivo. ● Incrementar las capacitaciones.
--

9.13. Accesibilidad

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

Banco Patagonia trabaja constantemente para estar al alcance de todos comprometiéndose con la accesibilidad como pilar fundamental. A través de mejoras continuas, busca facilitar el acceso a sus servicios y productos garantizando que cada persona pueda interactuar de manera simple y efectiva sin barreras ni limitaciones.

En 2024, la Entidad incorporó 3 nuevos cajeros automáticos adaptados para el uso de personas con discapacidad visual. A su vez, el Banco continuó mejorando los canales Patagonia E-bank y Patagonia Móvil para facilitar la navegación a personas con discapacidad visual y la disposición del servicio de interpretación de Lengua de Señas Argentina para aquellas personas que se comuniquen por esa vía.

Para apalancar las iniciativas mencionadas, el Banco desarrolló diversas actividades de capacitación en materia de accesibilidad para todo el Banco.

<p>Certificado de Edificio Accesible</p> <p>En lo que respecta a la infraestructura, se construyó una rampa de acceso para personas con movilidad reducida en Sucursal Barracas, además de adaptaciones que se realizaron en Av. de Mayo. De este modo se obtuvo certificado de Edificio Accesible otorgado por la Asociación Civil ALPI.</p>
--

Accesibilidad	2024	2023
Cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes	402	381*
Baños especiales	104*	103*
Sucursales acondicionadas con rampas	175*	172*

*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).

*Durante 2024, se cerraron 3 sucursales, quedando actualmente un total de 173 sucursales. Debido a esto es que bajaron las cantidades de baños especiales, sucursales accesibles (a nivel, con rampa o medio mecánico) y cantidad de ATM's.

9.14. Seguridad física

Para asegurar la salud y seguridad de todas las personas que diariamente asisten a sus instalaciones, Banco Patagonia desarrolló las siguientes iniciativas:

- Implementación de simulacros de evacuación en el 100 % de las sucursales de forma presencial y/o remota, para verificar el cumplimiento del Plan de Evacuación y la capacidad de respuesta ante emergencias.

- Promoción de 3 campañas de comunicación para informar y concientizar sobre temas vinculados a la seguridad física y a seguridad e higiene (#CampañaDeSeguridad2024, #SEGURIDADeHIGIENE y #SEGUTIPS).
- Instalación del sistema de cierre remoto de lobbies en sucursales de AMBA, Rosario, Mendoza y Bariloche.
- Instalación de cerraduras inteligentes en sucursales ubicadas en el AMBA, donde el sistema se implementó únicamente en los espacios de cajeros automáticos (ATM), y en el interior del país, donde se instaló en todos los atesoramientos de la sucursal. La particularidad de estas sucursales es que tenían un gran gasto en cerrajería.
- Realización de diversos trabajos de video, seguridad privada, alarmas y cerrajería, entre otros, para mejorar la seguridad y el monitoreo de las sucursales y los clientes.
 - 100 % de sucursales con monitoreo remoto
 - 100 % de planes de evacuación actualizados y aprobados
 - 100 % de inspecciones BCRA aprobadas
 - 70.571 km recorridos por móviles de seguridad
 - 76 sucursales ahora cuentan con DVRs IP
- Implementación de evaluaciones en materia de salud y seguridad en el 100% de las sucursales sobre el plan de evacuación, iluminación, ergonomía y puesta a la tierra. Además, el Banco brindó capacitaciones y material a todos los colaboradores, lo que contribuye a afrontar las inspecciones de los distintos entes de control del país.

Por otra parte, el Banco capacitó al 100 % del personal de seguridad y vigilancia, servicio que está tercerizado, sobre temas legales, derechos humanos y primeros auxilios. Todos los guardias de seguridad cuentan con la capacitación pertinente al servicio de vigilancia de sucursal o de edificio central. Adicionalmente, este año se modificó la normativa interna y se incorporó un instructivo para cada puesto de seguridad contratado para que los guardias puedan repasar el detalle de sus obligaciones y tareas.

- Se continuó con la instalación de cerraduras inteligentes y de cierres y aperturas remotos en sucursales.
- Capacitación en materia de Seguridad e Higiene a todas las sucursales.
- Publicación de campañas de seguridad durante todo el año.

Desafíos para 2025

- Continuar con la instalación de cerraduras inteligentes y cierres y aperturas remotas en sucursales.
- Lograr la reconversión tecnológica del sistema de video y cerraduras.

9.15. Seguridad en el manejo de datos

Banco Patagonia siguió afianzando los sistemas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para garantizar la seguridad en la operatoria y en el tratamiento de la información de los clientes.

Durante 2024, Banco Patagonia trabajó de manera constante para prevenir, responder y mitigar las amenazas al ecosistema financiero. A lo largo del año, se incrementó la madurez de las herramientas de prevención y acción ante los ciberincidentes con el objetivo de gestionar y garantizar la seguridad de la información y la ciberseguridad.

Adicionalmente, el Banco incrementó las acciones de capacitación y concientización a clientes privados y al sector público mediante campañas y charlas de seguridad. Estos espacios tuvieron un

valor fundamental para alertar y prevenir sobre los diversos métodos utilizados por los ciberdelincuentes para acceder a la información. Además, la Entidad difundió las acciones recomendadas a seguir en caso sospecha de fraude.

Respecto al tratamiento de la información de los clientes, el Banco garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas y transacciones para contribuir con una experiencia más segura. Esto es posible mediante la implementación de herramientas de ciberseguridad y la incorporación de nuevas tecnologías de monitoreo en eventos de seguridad.

En cumplimiento con las distintas normativas, se actualizaron las políticas, manuales y prácticas de Seguridad Informática alineados a los requerimientos vigentes.

Cumplimiento de desafíos 2024

Se cumplieron los objetivos estratégicos planteados para el 2024 gracias a la automatización de procesos internos, la implementación de nuevas herramientas, la realización de capacitaciones internas y a través de medios digitales y tradicionales.

Desafíos para 2025

- Incrementar la automatización de procesos internos.
- Promover la capacitación y concientización en los distintos medios sobre la Seguridad de la Información.
- Seguir creciendo en la optimización de las distintas herramientas de Seguridad.
- Desarrollar el plan estratégico de SIPAI, mejorando la postura de seguridad de la Información.

Certificaciones de calidad

- **ISO 9001 – SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC):** la certificación de esta norma acredita el cumplimiento de los estándares internacionales de calidad. La revisión del 2024 incluyó auditoría de seguimiento de Cash Management Pagos, Custodia de Títulos y Comercio Exterior y de recertificación de Plan Sueldos.
- **ISO/IEC 27001:** la certificación de esta norma acredita el cumplimiento de los estándares internacionales de seguridad de la información. La empresa TÜV Rheinland Argentina efectuó, durante el mes de octubre, la auditoría de seguimiento de esta certificación 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.

10. CAPITAL HUMANO

Banco Patagonia promueve un ambiente laboral cercano y humano, donde predominan el diálogo y la colaboración entre equipos. Para consolidar el sentido de pertenencia de los colaboradores, lleva a cabo iniciativas innovadoras de comunicación interna y clima, e implementa programas de capacitación adaptados a las necesidades y demandas del contexto.

10.1. Perfil de los colaboradores

COLABORADORES EN CIFRAS	2024	2023
Cantidad de colaboradores	2.866	2.909
Por género:		
Mujeres	1.431	1.446
Hombres	1.434	1.463
Personas no binarias	1	0
Por categoría:		
Superintendentes	6	6
Alta Gerencia	63	64
Mandos Medios	277	269
Colaboradores	2.520	2.570
Por edad:		
Hasta 30 años	188	204
De 30 a 50 años	1.824	2.025
Más de 50 años	854	680
Por región:		
Áreas centrales	1.200	1.178
Sucursales CABA y Bs. As.	710	747
Sucursales del Interior	956	984
Por tipo de contrato:		
Plazo fijo	0	0
Efectivos	2.866	2.909
Antigüedad promedio (en años):		
Superintendentes	17	16
Alta Gerencia	20	19
Mandos Medios	20	19
Colaboradores	16	15
Edad promedio:		
Superintendentes	53	52
Alta Gerencia	51	50
Mandos Medios	49	49
Colaboradores	44	43
Otros indicadores:		
Personal alcanzado por los acuerdos paritarios	97,34%	97,86 %

COLABORADORES EN CIFRAS POR GÉNERO Y POR TIPO DE CONTRATO POR GÉNERO	2024			2023		
	Mujeres	Hombres	Personas no binarias	Mujeres	Hombres	Personas no binarias
Por tipo de contrato						
Contrato laboral permanente	1431	1434	1	1446	1.463	0
Contrato laboral temporal	0	0	0	0	0	0
Por categoría						

Superintendentes	2	4	0	2	4	0
Alta Gerencia	16	47	0	15	49	0
Mandos Medios	99	178	0	93	176	0
Colaboradores	1314	1205	1	1336	1.234	0
Por región						
Áreas centrales	581	618	1	570	608	0
Sucursales CABA y Bs. As.	422	288	0	442	305	0
Sucursales del Interior	428	528	0	434	550	0
Por tipo de contrato laboral						
Jornada completa	1431	1434	1	1446	1.463	0
Media jornada	0	0	0	0	0	0

COLABORADORES EN CIFRAS	2024			2023		
	Mujeres	Hombres	Personas no binarias	Mujeres	Hombres	Personas no binarias
Colaboradores permanentes por género y región						
Áreas centrales	581	618	1	570	608	0
Sucursales CABA y Bs. As.	422	288	0	442	305	0
Sucursales del Interior	428	528	0	434	550	0
Colaboradores temporales por género y región						
Áreas centrales	0	0	0	0	0	0
Sucursales CABA y Bs. As.	0	0	0	0	0	0
Sucursales del Interior	0	0	0	0	0	0
Colaboradores por horas no garantizadas por género y región						
Áreas centrales	0	0	0	0	0	0
Sucursales CABA y Bs. As.	0	0	0	0	0	0
Sucursales del Interior	0	0	0	0	0	0
Colaboradores de jornadas completas por género y región						
Áreas centrales	581	618	1	570	608	0
Sucursales CABA y Bs. As.	422	288	0	442	305	0
Sucursales del Interior	428	528	0	434	550	0
Colaboradores de media jornadas por género y región						
Áreas centrales	0	0	0	0	0	0
Sucursales CABA y Bs. As.	0	0	0	0	0	0
Sucursales del Interior	0	0	0	0	0	0

COLABORADORES EN CIFRAS POR CATEGORÍA LABORAL Y EDAD – 2024				
	Menores de 30 años	De 31 a 50 años	Mayores de 51 años	Totales por categoría
Superintendencia	0	1	5	6
Alta Gerencia	0	23	40	63
Mandos Medios	0	154	123	177
Colaboradores	228	1684	608	2520
Totales por edad	228	1862	776	2866

10.2. Empleos y oportunidades laborales

Desde el área de Desarrollo Humano, Banco Patagonia lleva a cabo diversas acciones orientadas a atraer, retener y fidelizar el talento. Entre las principales iniciativas se encuentran:

- La participación en ferias de empleo en universidades de renombre;
- La promoción de la marca empleadora en redes sociales como LinkedIn;
- El proceso de *onboarding* denominado Bienvenida BP;
- Las búsquedas internas bajo el lema #OportunidadesBP para el desarrollo de carrera;
- El Taller de Marca Personal dirigido a quienes se postulan a puestos internos.

Presencia en ferias de empleo

A lo largo de 2024, Banco Patagonia continuó fortaleciendo su vínculo con la comunidad académica a través de la participación de ferias de empleo en distintas universidades, entre ellas:

- Universidad Nacional del Nordeste (Resistencia – Chaco)
- Universidad de Buenos Aires – Facultad de Ciencias Económicas
- Universidad Nacional de San Martín.

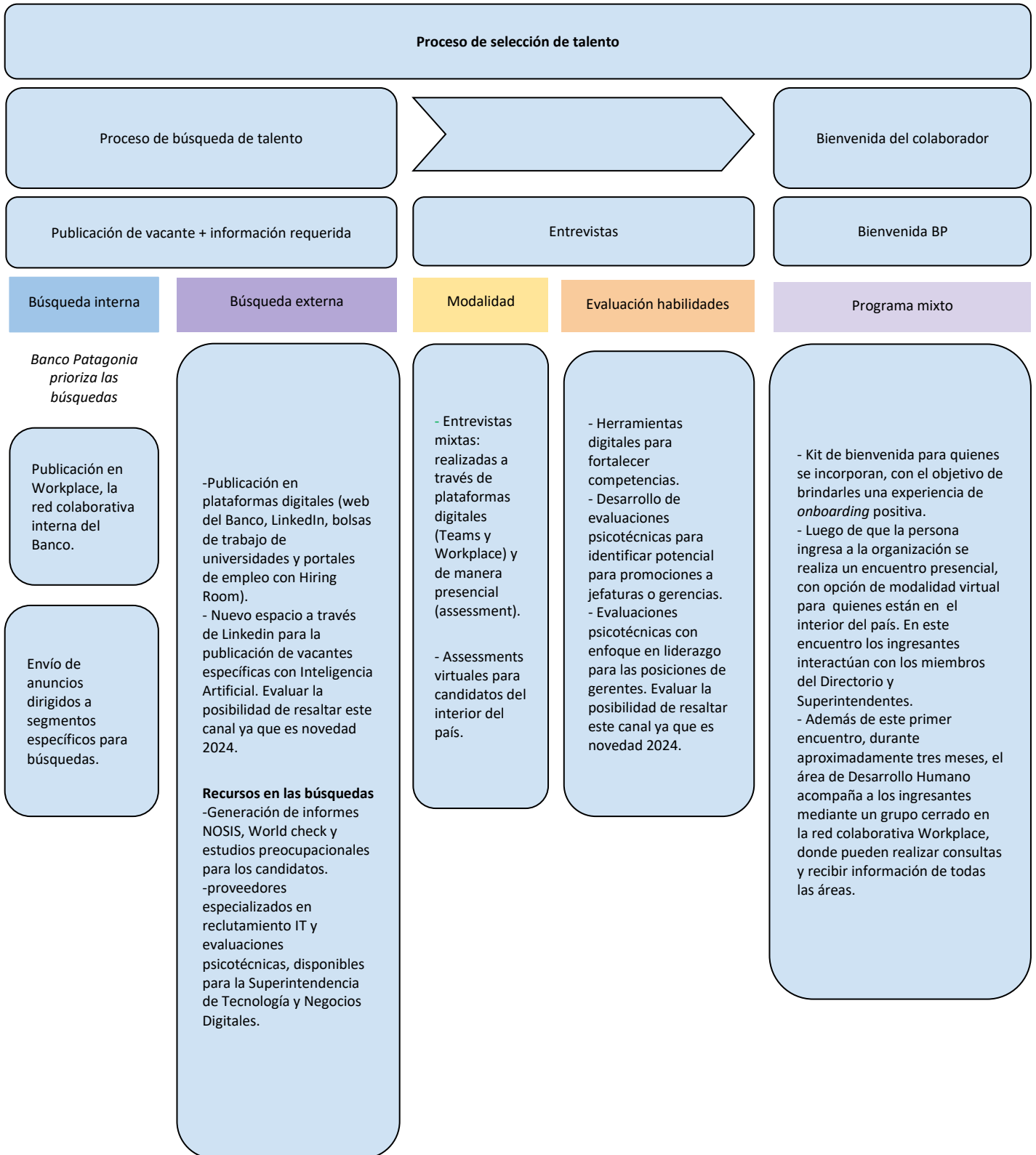
Además, el Banco participó junto a la Gerencia de Negocios con Sector Público y Universidades, de una charla dirigida a los alumnos de la Universidad Nacional del Sur con el objetivo de fortalecer la marca empleadora, compartir las oportunidades laborales que ofrece el Banco y brindar información para facilitar la inserción de los estudiantes en el mercado laboral.

85 incorporaciones (73 en áreas centrales y 12 en red de sucursales) 59 promociones (39 en áreas centrales y 20 en red de sucursales)

En 2024, el Banco continuó con un proceso de selección mixto, con etapas virtuales y presenciales. Además, profundizó el uso de herramientas digitales para evaluar competencias y ofreció talleres de Marca Personal para preparar a los candidatos para las búsquedas internas de #OportunidadesBP. Este año, incorporó el concepto de Reputación, brindando consejos y herramientas para poner en práctica. Las actividades fueron presenciales en CABA y virtuales para el Interior.

Paralelamente, siguió brindando, de manera opcional, espacios de *feedback* para apoyar el fortalecimiento de habilidades y la construcción del recorrido profesional dentro de la organización.

Comprometido con el desarrollo y la capacitación profesional, en 2024 se realizó la tercera edición del programa de intercambio con Banco Do Brasil a través del cual 15 colaboradores de diferentes áreas de la sede fueron seleccionados y viajaron a Brasilia y Río de Janeiro para compartir prácticas, experiencias y afianzar vínculos con sus pares de Banco do Brasil.



Programas destacados en 2024

Programa Sumando Talento	#OportunidadesBP
Para que los colaboradores internos puedan referir a personas conocidas para ocupar diversos puestos en el negocio. A través de esta propuesta, el Banco fomenta la fidelización de los colaboradores al reconocerlos con puntos en Club Patagonia por referir a nuevos integrantes para la organización.	Para fomentar el desarrollo de los colaboradores, el Banco prioriza la cobertura interna de las vacantes que se vayan generando dentro de la organización. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> - Publica de forma interna las búsquedas. - Realiza talleres de Marca Personal que brindan al colaborador interno herramientas y tips para mejorar sus habilidades en instancias de entrevistas, tanto individuales como grupales.

En 2024, se lanzó la inscripción del Programa Guiando tu Desarrollo por BP que comenzará en 2025 y tiene por objetivo promover el autodesarrollo a través del autoconocimiento.

Altas y rotación	2024				2023			
	Altas	Bajas	Rotación (1)	Tasa nuevas contrataciones (2)	Altas	Bajas	Rotación (1)	Tasa nuevas contrataciones (2)
TOTAL	85	127	-1,46%	2,96%	188	226	-1,31 %	6,46 %
Por edad								
Hasta 30 años	41	16	0,87%	1,43%	105	41	2,20 %	3,61 %
De 30 a 50 años	40	79	-1,36%	1,39%	50	130	-2,75 %	1,72 %
Más de 50 años	4	32	-0,97%	0,13%	2	30	-0,96 %	0,07 %
Por región								
Áreas centrales	73	54	0,66%	2,54%	144	102	1,44%	4,95%
Sucursales CABA y Bs. As.	2	33	-1,08%	0,07%	1	50	-1,68%	0,03%
Sucursales del Interior	10	40	-1,04%	0,34%	12	49	-1,27%	0,41%
Por género								
Femenino	34	48	-0,48%	1,18%	80	99	-0,65%	2,75%
Masculino	50	79	-1,01%	1,74%	77	102	-0,86%	2,65%
Personas no binarias	1	0	0%	0,03%	0	0	0%	0%
(1) Fórmula = (Altas - Bajas) / Total de colaboradores.								
(2) Fórmula = Altas / Total de colaboradores.								

10.3. Formación continua

40.069 horas de formación

2.842 colaboradores capacitados

Banco Patagonia brinda formación continua a sus colaboradores para impulsar su crecimiento profesional dentro de la organización. Para ello, dispone de la Academia Patagonia Virtual, una plataforma de aprendizaje interna que ofrece capacitaciones y programas accesibles para todo el personal, así como formaciones especializadas para roles específicos.

Transformación de Campus Patagonia a Academia Patagonia Virtual

Durante 2024, Banco Patagonia relanzó su Plataforma de e-learning, ahora denominado Academia Patagonia Virtual. La plataforma continúa ofreciendo formación abierta a todos los colaboradores del Banco, brindando oportunidades de aprendizaje en diversas áreas. El relanzamiento se enfocó en optimizar la interfaz de navegación, mejorando la experiencia del usuario y facilitando la identificación clara de los cursos según el rol de cada colaborador, así como los cursos normativos. De esta manera, el Banco se asegura que sus equipos se mantengan siempre actualizados y capacitados para afrontar los desafíos del entorno laboral.

Estrategia de formación y desarrollo

En 2024, la estrategia de Capacitación y Desarrollo se estructuró en torno a diversas Academias de Formación, diseñadas para responder a las necesidades específicas de los diferentes segmentos del Banco:

- **Academia Comercial Patagonia:** dirigida a la red de sucursales y a los centros de empresas, contó con un recorrido de formación específico para cada uno de los segmentos y el foco principal fue mantenerlos actualizados y acompañar la gestión de todas las personas involucradas.
- **Academia de Nuevas Habilidades:** dirigida a todos los colaboradores, contó con dos ediciones del Programa de Becas de Especialización, un programa optativo que tiene como desafío de desarrollar nuevas habilidades e incorporar nuevos conocimientos en las personas participantes y trabajar el concepto de *learnability*.

Programas y acciones destacadas en 2024

Programa Formador de Formadores

Banco Patagonia cuenta con una red de personas formadoras internas en áreas clave del negocio que colaboran año a año brindando capacitaciones internas a la red de sucursales y centros de empresas sobre temáticas como seguros, productos, créditos, garantías, entre otras

En 2024, el Banco los convocó para participar en un programa de capacitación diseñado específicamente para fortalecer las habilidades necesarias para el diseño de programas de formación efectivos, así como para mejorar sus capacidades en la exposición de los mismos.

Becas de Especialización

318 becas otorgadas, todas con un acompañamiento del 100% por parte del Banco.

A lo largo de 2024, Banco Patagonia continuó con el Programa Becas de Especialización, reafirmando su compromiso con el desarrollo profesional de sus colaboradores y fomentando el concepto de *learnability* dentro del Banco. Este programa, que ofrece un 100% de acompañamiento económico, tiene como objetivo la capacitación en herramientas técnicas y la formación voluntaria en habilidades blandas, finanzas, tecnología, programación y metodologías ágiles.

Durante el año, se lanzaron dos ediciones del programa, cada una con más de 10 opciones de cursos disponibles. En total, se otorgaron 318 vacantes. El programa incluyó cursos de diversas temáticas

tales como: Gestión de Proyectos, UX, User Research, Customer Experience, Oratoria, Comunicación Interpersonal Eficaz, IA y Productividad, Phyton, JAVA, Mercado de Capitales, Contabilidad para Finanzas, Business Analytics, Power BI, entre otras.

Áreas de tecnología

En el marco del programa de Becas de Especialización, la Entidad continuó brindando capacitación enfocada en Tecnología. Particularmente, las temáticas abordadas en 2024 fueron: Introducción a Phyton, Desarrollo web con HTML, Introducción a JAVA e Introducción a Android.

Actualización a segmentos comerciales acorde a sus necesidades y productos

En 2024, el Banco lanzó las Academias Comerciales Patagonia, una formación pensada para cada uno de los segmentos comerciales:

- Segmento Personas:
 - Módulos enfocados en la gestión comercial incluyendo “Manejo de Objeciones” y “Neuroventas”.
 - Capacitación en inversiones a cargo de sectores internos del Banco para los oficiales Singular
- Segmento PyMEs: módulos con disertantes internos y externos donde se trabajó en la Gestión y Segmentación Comercial, Créditos, CoPICloto, el sistema de gestión comercial para dicho segmento, Garantías y Productos.
- Segmento Empresas y COMEX:
 - Formación orientada a la gestión comercial y actualización de productos.
 - Charla de contexto sobre la coyuntura y perspectiva económicas y financieras de Argentina.
- Segmento Agro: programa específico con foco en las principales características del negocio agropecuario, los modelos de negocio y actividades, estacionalidad, cálculo de resultados, entre otros temas.

Adicionalmente, en 2024 Banco Patagonia realizó un programa específico para Oficiales Agro con foco en las principales características del negocio agropecuario, los modelos de negocio y actividades, estacionalidad, cálculo de resultados, entre otros temas.

Actualización y Capacitación en Mercado de Capitales

Como parte de la apuesta por la formación continua, se llevaron adelante las *Jornadas de Actualización para Idóneos e Idóneas en Mercado de Capitales*. En estas jornadas se abordaron temáticas teórico-prácticas clave, entre ellas: análisis de expectativas macroeconómicas, actualización normativa, mercado de renta fija (AL vs GD), riesgo país y dólar CCL, mercado de renta variable y futuros (índices, nuevos CEDEARS y Rofex).

Además, el Banco realizó un Programa de Preparación dirigido a personas que, por su posición, debían certificarse como idóneas en mercado de capitales. El programa incluyó 26 horas de formación virtual sincrónica, estructuradas en clases semanales, y se complementó con material de lectura y ejercicios prácticos. A lo largo del programa, se recorrieron en profundidad todos los módulos requeridos por la CNV, poniendo foco en la comprensión de conceptos clave y en la reflexión sobre posibles desafíos y problemáticas en la interacción con el público inversor

Programas de Becas

19 colaboradores acompañados

Durante 2024, el Banco continuó apoyando a sus colaboradores con becas de grado, posgrado, especializaciones y programas técnicos. Particularmente, priorizó becas de grado y posgrado y así, acompañó a 19 colaboradores.

La selección para el programa se realiza una vez al año y solicita que las carreras sean afines a la posición desarrollada o el negocio bancario. Adicionalmente, para la postulación se solicita como

mínimo un año de antigüedad en la organización y buen desempeño laboral y académico. Se ofrece un acompañamiento del 70% para las carreras de grado.

Prevención de Lavado de Activos y Compliance

Como cada año, se llevó a cabo la jornada anual de Prevención de Lavado de Activos, *Compliance* e Integridad Sostenible, donde se abordaron las últimas actualizaciones en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y armas de destrucción masiva, así como temáticas asociadas a *compliance* e integridad sostenible.

En la misma línea, se realizó una charla en celebración del “Día del *Compliance Officer*” con Delia Ferreira Rubio, quien hasta el año pasado presidió Transparencia Internacional, un organismo central para la lucha contra la corrupción

Formación ASG

En 2024, Banco Patagonia brindó diversas capacitaciones en materia de sustentabilidad con el objetivo de integrar los conceptos en su gestión del talento. Entre las formaciones se llevaron a cabo:

- “Sustentabilidad en Constante Evolución”: un e-learning para toda la organización en el cual se detallan los principios de Desarrollo Sostenible y ASG.
- “Conociendo *Compliance*”: con el objetivo de profundizar sobre la función de *Compliance* en el Banco, entendiendo el rol que tiene en la construcción de una cultura empresarial ética, íntegra, responsable y transparente.

Cantidad de horas de formación	2024	2023
Capacitación interna	31.757	34.619
- Idiomas	723	721
- Presencial y aula virtual	13.332	11.502
- <i>Online</i>	17.702	22.396
Capacitación externa	8.312	12.774
Total de horas	40.069	47.393

Cantidad de horas de formación/colaborador	2024	2023
Horas/colaborador por género		
Horas de formación/mujeres	13,54	16,21
Horas de formación/hombres	13,98	16,37
Horas de formación/ personas no binarias	30,00	0,00
Horas/colaborador por categoría		
Alta Gerencia	14,27	17,10
Mandos Medios	15,66	14,10
Otros Colaboradores	13,55	16,50

Cantidad de colaboradores capacitados	2024	2023
Total	2.842	2.884
Por género		
Femenino	1.424	1.442
Masculino	1.417	1.442
Personas no binarias	1	0
Por edad		
Hasta 30 años	229	259
De 31 a 50 años	1871	1.942
Más de 51 años	742	683
Por región		

Áreas centrales	1271	1.253
Sucursales CABA y Bs. As.	660	702
Sucursales del Interior	903	929

10.4. Gestión del desempeño⁷

En 2024 se continuó utilizando la metodología OKR, alineada con los objetivos del Plan Estratégico Organizacional. Además, se realizaron dos revisiones formales, una a mitad de año y otra a fin de año, y se fomentaron conversaciones frecuentes sobre el desempeño de los colaboradores.

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

Encuesta de Clima

94 % de participación en la encuesta clima y cultura organizacional

Fortalezas identificadas:

- “La equidad en el trato”
- “La conducción honesta y ética del negocio”
- “Una mejor valoración de nuestros beneficios especiales”
- “La bienvenida con la que recibimos a los nuevos talentos”
- “Más acciones de asociadas a nuestro desarrollo y capacitación”
- “El orgullo por lo que logramos”

El Banco realizó la encuesta de clima y cultura organizacional con la metodología Great Place to Work (GPTW). Este año participó el 94 % de los colaboradores y se conoció su percepción sobre su lugar de trabajo, sus superiores directos y sus compañeros. Los aspectos evaluados incluyeron la credibilidad, el respeto, la ecuanimidad, el orgullo, el compañerismo, entre otros.

Además, la Entidad realizó las siguientes acciones específicas para conocer mejor la percepción de los empleados y las oportunidades de mejora existentes:

- Visitas a las sucursales con el 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 con gerentes de sucursales y de distintas áreas para lograr una lectura integral de los resultados de la encuesta. Estos incluyeron visitas presenciales a sucursales y reuniones con los equipos de la red de sucursales, la sede central y los líderes.

Acciones para fomentar la cercanía

Con el objetivo de promover la cercanía, Banco Patagonia llevó adelante distintas acciones, como encuentros de integración para gerentes, gerentes regionales y superintendentes de todas las áreas del Banco. En estos encuentros estuvo presente el Directorio y se abordaron temas clave y los principales desafíos del negocio. Además, se realizaron actividades lúdicas y distendidas para fomentar el *networking*.

El Directorio también participó de dos encuentros para compartir experiencias e intercambiar opiniones con colaboradores de distintas sucursales y sectores de la sede, reconocidos por su destacado desempeño.

Para fortalecer la cultura innovadora, el Banco generó 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 compartir con otras sucursales.

⁷ Los resultados de las evaluaciones de desempeño del 2024 van a estar disponibles durante marzo del 2025.

Por otro lado, en la búsqueda de afianzar los lazos e integrar a cada colaborador con sus familias, Banco Patagonia celebró las vacaciones de invierno, tanto en la sede central como en las demás localidades del país, e invitó a los colaboradores a ir con su familia a sus lugares de trabajo y compartir una tarde juntos. Más de 1.500 invitados disfrutaron de actividades con la temática de circo, que incluyeron un show musical, disfraces, estaciones lúdicas y sorpresas.

Asimismo, un año más el Banco celebró “Un día distinto” en todo el país. Los colaboradores de AMBA disfrutaron de un día en un parque de diversiones acompañados de su familia o amigos. En el resto del país, se hicieron diferentes festejos con el mismo espíritu de integración.

10.6. Diversidad e inclusión

Año a año, Banco Patagonia profundiza su compromiso y responsabilidad en materia de Derechos Humanos, a través de la generación de una cultura organizacional inclusiva y respetuosa. Por ello, en 2024, continuó impulsando un plan de acción que impacta en todo su ecosistema: colaboradores, clientes, empresas proveedoras y la comunidad.

El Banco cuenta con una Célula Interdisciplinaria de Diversidad e Inclusión, creada en 2022, cuyo propósito es fortalecer la transformación cultural iniciada en 2021. A lo largo del año, la Entidad continuó trabajando transversalmente en esta agenda, promoviendo su integración progresiva a la cultura organizacional de Banco Patagonia. En este sentido, se reafirmaron 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.

En el marco de la evolución de su estrategia de sustentabilidad, la Entidad identificó oportunidades de mejora en el eje “Género”, en áreas de liderazgo femenino. En esta línea, el Banco llevó a cabo un Programa de Mentorías destinado a diez mujeres líderes, en alianza con la Fundación Liderazgos y Organizaciones Responsables (FLOR).

Asimismo, Banco Patagonia acompañó la primera edición del Programa de Talentos BP Mujeres, diseñado para potenciar el talento femenino en áreas tradicionalmente ocupadas por hombres. La iniciativa buscó fortalecer habilidades profesionales y brindar herramientas para una integración efectiva en los equipos de trabajo.

Se seleccionaron 10 jóvenes profesionales recibidas o próximas a recibirse de carreras afines al negocio bancario, que rotaron por distintas áreas del Banco en tres recorridos específicos: Finanzas, Riesgos/Créditos, y Sistemas y Negocios Digitales. Así, las participantes recibieron formación en habilidades clave como inteligencia emocional, oratoria, negociación, trabajo en equipo, gestión del tiempo, comunicación efectiva y presentaciones. Además, accedieron a capacitaciones internas relacionadas con los ejes del programa, como introducción a la perspectiva de género, metodologías ágiles y profundización del plan estratégico del banco.

Al cierre del programa, las participantes presentaron proyectos integradores con propuestas de mejoras, soluciones o innovaciones aplicables a uno o más sectores del Banco. Asimismo, se alentó a desarrollar propuestas que contribuyeran al cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2021-2025, destacando aquellas que contemplaron la perspectiva de género.

El programa incluyó mentorías a cargo de voluntarios internos, quienes participaron en sesiones formativas para acompañar de manera efectiva el desarrollo profesional de las participantes.

Por otro lado, con el fin de materializar acciones concretas de inclusión laboral de personas con discapacidad, el Banco transversalizó la perspectiva de discapacidad al programa "Experiencia de Verano Patagonia" para los familiares de los colaboradores. La edición 2024 contó con la participación de personas con distintas discapacidades intelectuales y se fortaleció a través del acompañamiento profesional de una consultora social especializada en discapacidad e inclusión. Asimismo, se llevó adelante un plan de sensibilización sobre perspectiva de discapacidad en las áreas que recibieron a los participantes del programa, para promover la generación de entornos inclusivos y respetuosos.

En 2024, el Banco también implementó un ciclo de Conversatorios sobre "Discapacidad y Derechos", con alcance federal gracias a la participación de las regiones AMBA Norte y AMBA Sur, así como de integrantes de la Sede y del Centro de Contacto de Clientes. El objetivo fue crear espacios institucionales y redes locales para abordar la temática de discapacidad, dirigidos a los colaboradores interesados o involucrados en el tema. En total, participaron 60 personas y se abordaron temas como el Certificado Único de Discapacidad (CUD), los derechos y prestaciones para personas con discapacidad y la educación inclusiva. En 2025, el Banco buscará expandir el alcance de los conversatorios a toda la Red de sucursales del país.

Por último, con relación a los derechos humanos, en 2024 el Banco llevó adelante el **E-learning "Empresas y Derechos Humanos"**, que aborda la relación entre las actividades empresariales y la protección de los derechos humanos, centrado en los Principios Rectores de la ONU. Este programa, dirigido a todo el personal, destaca la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos y aplicar procesos de debida diligencia para prevenir impactos negativos. Su objetivo es concientizar sobre el rol que tiene cada persona que trabaja en Banco Patagonia en la promoción de un entorno laboral responsable y alineado con los valores de la organización.

Además, para impulsar la transformación cultural y el fomento de la agenda de Diversidad e Inclusión, Banco Patagonia realizó las siguientes actividades y comunicaciones en 2024:

Acciones en fechas especiales

- 8 de marzo – Día Internacional de las mujeres – Taller 8M "Vamos por la igualdad de género". La Entidad llevó a cabo una jornada donde fueron invitadas representantes de distintas áreas del Banco a pensar y compartir acciones e ideas para la elaboración de productos, servicios, procesos o soluciones que permitan hacer tangible el propósito y acompañar el desarrollo de las personas, desde una perspectiva de género. También se realizó una activación en la red social interna del Banco y en el hall del Edificio Central para apoyar la promoción de la plena participación de las mujeres en la sociedad.
- 28 de mayo – Día Internacional de Acción por la Salud de la Mujer – Banco Patagonia asume el compromiso con la salud de la mujer y realiza su aporte con acciones para la prevención y el cuidado de la salud de sus colaboradoras, como consultorios ginecológicos y ecografías mamarias, en el marco de las Semanas de la Salud Patagonia.

Instancias de comunicación

- 3 de junio - Día del "Ni una menos"
- 28 de junio - Día internacional del Orgullo LGBTIQ+
- 4 de noviembre - Marcha del orgullo en Argentina
- 25 de noviembre - Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer
- 3 de diciembre - Día Internacional de las Personas con Discapacidad

Banco Patagonia participó del grupo de Trabajo sobre Discapacidad en la Comisión de Género del Protocolo de Finanzas Sostenibles, en el marco del cual se impulsó la creación de la "Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera". A partir de este documento, el Protocolo procura promover buenas prácticas de inclusión, accesibilidad e impulsar la generación de empleo de calidad para personas con discapacidad en el ámbito financiero.

10.7. Comunicación interna

Desde el área de Comunicaciones Internas, Banco Patagonia acompaña a todos sus equipos de trabajo, ofreciendo soporte estratégico para sus proyectos e iniciativas. Con el foco en el negocio y el

objetivo de dar a conocer los proyectos que apuntan a mejorar la experiencia de sus clientes, el Banco desarrolla identidades visuales y genera piezas de comunicación en diferentes formatos.

Workplace continuó siendo la plataforma de comunicación interna para difundir, en tiempo real, información importante para todo el personal. La red conectó a más de 2.800 colaboradores en todo el país y permitió fortalecer el sentido de pertenencia, reconocer el trabajo en equipo y dar visibilidad a los diversos proyectos.

Como novedad en 2024, el Banco trabajó en darle un mayor protagonismo a sus colaboradores al personalizar las comunicaciones para generar cercanía y autenticidad. Entre las iniciativas, se crearon videos donde ellos mismos fueron quienes presentaron las iniciativas y las novedades de sus equipos.

Así, en 2024, se crearon siete campañas de comunicación interna, logrando una gran participación de los equipos. Las mismas fueron:

- **Patagonia Remix:** compilado de los temas más destacados para dar la mejor versión y seguir sumando miles de fans.
- **Partituras:** difusión de los valores del Banco en materia de ética y transparencia creada por el equipo de *Compliance*.
- **Top 5:** resumen mensual de los 5 temas más relevantes que sonaron en Workplace, consolidando los hitos del Banco.
- **Ciberseguridad:** prácticas para operar seguros en internet y prevenir fraudes con el objetivo de educar a los colaboradores y que se conviertan en voceros/amplificadores de esta información de cara a los clientes.
- **#StreamingDelAño:** estreno de nueva sala de *streaming* donde se repasarán en 2025 los grandes hitos del año, destacando cómo las diferentes iniciativas impactarán en el negocio.
- **Transformación Digital:** avances del proyecto de transformación tecnológica del Banco, #EvolucionaBP, contados en un minuto.
- **Fandom:** difusión de los beneficios exclusivos que ofrece el Banco, destacando el valor para nuestros clientes.

Los principales resultados fueron:

- + 12.000 publicaciones impulsaron el intercambio
- + 51.000 comentarios
- + 287.000 reacciones destacando la interacción con los contenidos
- + 2.6 millones de mensajes enviados desde Workplace Chat
- 310 piezas de comunicación creadas desde el área de Comunicaciones Internas
- 12 identidades visuales, en formato editable, para incentivar la autogestión de las diferentes áreas
- 2896 usuarios activos

Desafíos para 2025

- Implementar y lograr una exitosa adopción de la nueva plataforma de comunicación interna, Workvivo.

En lo que respecta a las campañas de comunicación interna de acciones asociadas a Desarrollo Humano y Clima Organizacional, durante el 2024 se realizaron las siguientes campañas principales:

#SoyBP

Nace como la nueva insignia que distingue a todos los colaboradores como integrantes de Banco Patagonia, con foco en trabajar el sentido de pertenencia, el ADN que se comparte en cada punto del país donde estamos presentes y que se adopta cuando se ingresa a nuestro Banco.

El lanzamiento de la campaña se centró en ocho sentencias principales para presentar y construir el concepto de “*Ser BP*” y su relación con el orgullo de formar parte de Banco Patagonia

*Ser BP es generar la mejor **experiencia para nuestros clientes.***
*Ser BP es trabajar cada día para generar los **mejores resultados.***

*Ser BP es marcar la diferencia por nuestra contribución a la **comunidad**.*
*Ser BP es estar enfocado en la calidad de atención y el desarrollo de **productos innovadores**.*
*Ser BP es respetar la **diversidad** y promover la **inclusión**.*
*Ser BP es **recomendar nuestro Banco** a familiares y amigos.*
*Ser BP es sentir **orgullo por lo que logramos**.*
Ser BP es ser parte de un gran lugar para trabajar.

La idea fue adoptada con éxito y hoy el concepto #SoyBP está presente en el día a día de los colaboradores.

#CrackBP

#CrackBP es el programa de reconocimiento interno de Banco Patagonia que distingue a los colaboradores que contribuyen a los resultados corporativos y representan los valores de la organización.

Creado en 2022, el programa contempla los siguientes ejes de reconocimiento: Cultura, Performance y Experiencia del Cliente, alineados con los objetivos corporativos del Banco.

En el 2024 los reconocimientos fueron los siguientes:

- #CrackBP Experiencia del Cliente: se reconocen las áreas que mejor servicio brindan en el trabajo diario a toda la organización, según la Encuesta de Experiencia del Cliente Interno.
- #CrackBP Estrellas Comerciales y Operativas: se reconocen los resultados comerciales semestrales en las distintas unidades de negocio del Banco.
- #CrackBP Después de Hora: se reconocen las historias de los 27 finalistas en la red social interna, donde más de 1.000 votos eligieron a los 3 #CrackBP que despliegan su talento en otros ámbitos de su vida personal, como en un deporte o en alguna disciplina artística. Los elegidos recibieron un premio económico para acompañar sus talentos.
- #CrackBP 2024: se reconocen a los #CrackBP que ayudaron, enseñaron o tuvieron alguna acción destacable durante el año. Se seleccionaron a los 10 colaboradores más votados en Workplace y se les agasajó con el Directorio.

Tour de Acciones 2024

Todas las acciones llevadas a cabo para mejorar la experiencia de las personas que forman parte de Banco Patagonia son reforzadas y difundidas mediante la campaña de comunicación interna "Tour de Acciones".

En 2024, el Banco presentó el Tour "En Primera Persona" para que los colaboradores pudieran contar, a través de Workplace, el impacto que tuvieron en sus vidas los diferentes programas en los que participaron. Así, se dieron a conocer las actividades y celebraciones más divertidas, las capacitaciones más desafiantes, los beneficios más valorados y hasta los proyectos de sustentabilidad que más enorgullecen a los colaboradores.

Además, se continuó comunicando todos los beneficios, celebraciones y acciones destinadas al desarrollo, capacitación y bienestar de los colaboradores.

10.8. Bienestar y salud de los colaboradores

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

En esta línea, en 2024, se siguió fortaleciendo la Propuesta de Valor al Colaborador con distintas iniciativas para mejorar la percepción y difusión de los beneficios. Así, se logró acrecentar la percepción de los colaboradores respecto de los Beneficios alcanzando un 21% de crecimiento en la medición de la sentencia en GPTW en relación al año anterior.

Programa de Bienestar

Paralelamente, en 2024 el Banco aprobó el Programa de Bienestar que proporcionó un marco para las acciones realizadas en esta materia. El programa cuenta con 4 ejes de actuación: Salud, Crianza, Bienestar Emocional y Discapacidad donde las acciones incluyeron:

- **Bienestar Emocional:** charlas tituladas “Prevención del consumo de sustancias y conductas adictivas” y “Autorregulación para la vida laboral y familiar”.
- **Salud:**
 - Campaña de vacunación antigripal, que alcanzó a 1.484 colaboradores.
 - 2 Semanas de la Salud, donde participaron 1.200 colaboradores en actividades como: consultorios de dermatología, clínica, nutrición y kinesiología; chequeo oftalmológico y evaluación ginecológica y eco mamaria; laboratorio *in company*; taller de RCP + DEA; jornada de hemodonación; pausas Activas; charlas sobre distintas temáticas y; consultorio de masajes.
- **Crianza:** gestión de crianza saludable y acompañamiento en el retorno de las madres al trabajo luego de la licencia por maternidad.
- **Discapacidad:** conversatorios y asesoramiento integral sobre derechos y prestaciones, inclusión, accesibilidad.

Los principales indicadores de salud y seguridad laboral son:

- Días de licencia por enfermedad: 17.501 días
- Promedio anual de días de licencia por enfermedad/colaborador: 6,1

Estrategia de beneficios con foco en el bienestar y la salud

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 lanzaron los Préstamos Hipotecarios y Prendarios con condiciones preferenciales para los colaboradores. Se recibieron 400 solicitudes.
Para tu desarrollo	Obsequio por graduación	Premios para colaboradores que se gradúan de carreras universitarias. En 2024, se entregaron obsequios por graduación a 32 colaboradores . Asimismo, se realizaron dos eventos de reconocimiento para celebrar a los colaboradores que obtienen su primer título de grado.
	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, entre otros.
Para tu familia	Regalos	Obsequios al personal en acontecimientos significativos de su vida. En 2024: <ul style="list-style-type: none"> ● Se festejaron 62 nacimientos; ● Se repartieron más de 1.800 kits escolares para los hijos de los colaboradores en su regreso a la escuela; ● Se entregaron 124 kits de bienvenida a los nuevos integrantes del Banco y a los participantes del programa Experiencia de Verano 2024 y Talento BP Edición Mujeres. ● Se entregaron 1.476 juguetes en el Mes de las Infancias, donde los colaboradores pudieron 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 el que todos los colaboradores pueden asistir acompañados de un invitado, y aquellos que tienen hijos pueden participar junto a 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.
	Colonia de vacaciones	Acompañamiento para los colaboradores con hijos de hasta 11 años durante el periodo estival.
	Experiencia de verano	En enero y febrero de 2024, se facilitó una primera experiencia laboral a familiares de colaboradores por un plazo de 30 días para más de 30 jóvenes , el cual contempló también a 3 personas con discapacidad .
Para tu salud y bienestar	Medicina Prepaga y Seguro de Vida	Cobertura de medicina prepaga corporativa y un seguro de vida adicional para el colaborador y su grupo familiar a través de un convenio corporativo. La cobertura abarca a cónyuge e hijos menores de 21 años o de 25 años si estudian y no trabajan. Se basa en un sistema de pool de aportes y contribuciones. En 2024 alcanzó a 2.423 colaboradores .
	Convenios con gimnasios	Más de 400 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.
	Wellhub	En 2024 se implementó una plataforma de bienestar que permite acceder a distintos espacios de entrenamientos físico y salud mental, tales como mindfulness, yoga, meditación, danza y una gran red de gimnasios. Incluye precios preferenciales para incorporar familiares.
	Jubilaciones	Acompañamiento a 18 colaboradores en el marco del proceso jubilatorio. Se brindó un regalo y ágape de despedida para compartir con su equipo de trabajo.
	Movilidad	Bicicleteros y vestuarios en la sede.
Flexibilidad	Licencia en el mes de cumpleaños	Un día de licencia para gozar durante el mes del cumpleaños.
	Licencia por cuidado de Hijos/as	Este año se implementó una licencia de hasta 3 días por año para acompañar a hijas/os de hasta 13 años que estén atravesando una situación de salud.
	Licencia por paternidad extendida	Extensión de la licencia de paternidad por 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	2024		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad	52	29	67	42
Cantidad de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su baja por maternidad o paternidad	50	29	63	42

Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en el año anterior al período del Informe	67	42	60	50
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	56	39	54	46
Tasa de regreso (1)	96,15%	100%	94,02%	100%
Tasa de retención (2)	83,58%	92,85%	90%	92%
<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 2025

- Continuar consolidando y ampliando la propuesta de valor al colaborador con iniciativas que favorezcan su experiencia dentro del Banco y nos permitan afianzar nuestra marca empleadora.

11. CAPITAL SOCIAL

Banco Patagonia promueve y acompaña proyectos para generar valor agregado en las comunidades en las que está presente, con el objetivo de contribuir a su desarrollo y crecimiento. A partir de su Política de Sustentabilidad, se compromete a actuar dentro de 4 ejes principales: desarrollo y promoción social, finanzas sostenibles e inclusión financiera, impactos ambientales y cambio climático, y diversidad e inclusión. Mediante la creación de valor compartido junto a sus grupos de interés, y en búsqueda de una sociedad más justa y equitativa, pone el foco en las economías locales, el acompañamiento a empresas, el cuidado del ambiente y el bienestar de las personas y las comunidades.

El área de RSE que depende de la Gerencia de Clima Organizacional, dependiente de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, 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.

11.1. Compromiso con la inversión social privada

En el marco de su plan estratégico global, el Banco considera la inversión social privada como un pilar fundamental de creación de valor para su comunidad de influencia. Es por ello que desarrolla tanto programas propios como iniciativas en alianza con el sector público, instituciones académicas y organizaciones sociales, enfocados en fomentar el desarrollo y la promoción social, las finanzas sostenibles y la inclusión financiera, la reducción de los impactos ambientales y el cambio climático. De esta manera, y teniendo como eje la perspectiva de diversidad e inclusión, busca seguir transformándose en una organización que brinda soluciones a toda su comunidad.

Durante 2024, Banco Patagonia reforzó su ductilidad y adaptación a nuevos contextos, y continuó cerca de quienes más lo necesitaban. Así, mantuvo su compromiso social y los vínculos con sus aliados estratégicos en los programas de inversión social privada.

Diagnóstico y evaluación del impacto social

El Banco promueve tres modalidades de implementación de proyectos, alineadas a los ejes de actuación de su Política de Sustentabilidad:

1. Programas diseñados en conjunto con especialistas para abordar temas de interés para la comunidad.
2. Detección de proyectos desde las sucursales, donde es posible identificar las necesidades dentro de los ámbitos de su inversión social, así como las organizaciones locales capaces de brindar respuesta.
3. Contacto desde organizaciones de la sociedad civil y/o diferentes instituciones para la creación de alianzas o generación de acciones conjuntas.

A su vez, el Banco cuenta con un proceso que procura la gestión responsable, transparente y ordenada de todos sus proyectos sociales. Para retroalimentarlo, mide el impacto social en términos de cantidad y tipo de beneficiarios, alcance territorial (local, provincial, regional o nacional) y alianzas potenciales con el sector público.

Asimismo, cuando define el objetivo de un proyecto, el Banco diseña en conjunto con sus aliados una metodología de evaluación para identificar resultados y transformaciones concretas en la comunidad. Estos resultados se difunden tanto interna como externamente, con el objetivo de potenciar los proyectos y dar a conocer el trabajo realizado.

11.2. La inversión social en 2024

Banco Patagonia trabaja día a día para estar cerca de quienes más lo necesitan. Durante 2024, continuó con su compromiso social y fortaleció la relación con sus aliados estratégicos, consciente de que el trabajo en red permite potenciar el impacto de sus programas de inversión social privada.

Ejes de compromisos en actuación	Organizaciones aliadas	Acciones	Alcance territorial
Desarrollo y promoción social	Tekuoia, Junior Achievement, Fundación Cruzada Patagónica, Fundación Cimientos, Nobleza Obliga, Mensajeros de la Paz, Huerta Niño, Eco House.	BP Innova – Escuelas, BP innova – Universidades, Emprendedores de Río Negro, voluntariado, programa de becas.	Nacional
Finanzas sostenibles e inclusión financiera	Junior Achievement, Foro 21	Economía personal, Vos y aprender a ahorrar, Un click de confianza.	Nacional
Impactos ambientales y cambio climático	Sutcraft	Medición de huella de carbono, consumo de energía, gestión de residuos.	Nacional
Diversidad e inclusión	ALPI, Fundación FLOR, Redactivos	Accesibilidad, compras sostenibles, mentoría para mujeres, talentos BP Edición Mujeres, Experiencia de Verano.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires

11.3. Desarrollo y promoción Social

La Entidad acompaña el desarrollo de las comunidades donde está presente mediante programas que buscan mejorar la educación formal de estudiantes de nivel medio y, para generar valor al crecimiento local, respalda proyectos de impacto social que contribuyen al desarrollo económico sustentable del país. En 2024, impulsó diversas iniciativas con alianzas multisectoriales.

BPInnova - Escuelas

+371 estudiantes participantes
94 proyectos

En 2024, se relanzó el programa Desafío BP bajo el nombre BPInnova - Escuelas. Dirigido a estudiantes y docentes de los últimos tres años de escuelas secundarias de todo el país, este concurso nacional ofrece talleres de ideación y *pitch* para resolver problemas locales, generando espacios de creatividad y promoviendo el compromiso social activo, la innovación y el trabajo colaborativo.

El certamen tuvo cuatro ejes: inclusión financiera, bienestar, diversidad y empleabilidad. Tras la evaluación de los 94 proyectos presentados, los 5 finalistas participaron de una capacitación en *pitch* y presentaciones efectivas para perfeccionar sus habilidades de comunicación y prepararse para la presentación final frente al jurado, conformado por representantes del Banco y miembros de universidades y organizaciones sociales.

El proyecto ganador, CHICK 2.0, de la Escuela N°76 GUSTAVO RIEMANN (Córdoba), propone un suplemento alimenticio natural para el desarrollo del pollo sin químicos, hormonas sintéticas, conservantes ni colorantes, compuesto por nutrientes esenciales y vitaminas extraídas de residuos de supermercados y verdulerías, con fórmulas ajustadas para cada etapa de crecimiento del animal. Sus miembros recibieron una *tablet* cada uno y la escuela un Kit Creativo Digital. Los cuatro equipos finalistas recibieron mochilas para cada uno de sus miembros.

BPIInnova - Universidades

68 propuestas de innovación financiera digital

3 ganadores

1 mención especial

Este concurso de ideas busca fomentar la cultura emprendedora e innovadora en los estudiantes y graduados recientes de las universidades con convenio con Banco Patagonia en todo el país. A través de este certamen, el Banco brinda talleres de ideación a los participantes, promoviendo su formación e impulsando la creación y desarrollo de proyectos de innovación digital para el sector financiero y de los negocios.

En 2024, se presentaron 68 proyectos de 11 universidades, y un equipo de profesionales eligió a los 7 mejores para participar de capacitaciones sobre propuesta de valor, *pitch* y presentaciones efectivas, además de contar con mentores del ecosistema emprendedor y financiero. En el evento final (*Pitch Competition*), celebrado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los equipos expusieron sus proyectos ante un jurado de expertos.

Proyectos ganadores:

- **VAQUITA - Ahorros Cooperativos - Universidad Nacional de Chaco Austral:**
Plataforma de ahorro colaborativo que permite a los usuarios formar grupos y alcanzar metas financieras comunes. Con un sistema flexible que permite la personalización de reglas y la gestión en tiempo real, los usuarios pueden ahorrar de manera conjunta para cumplir objetivos individuales o grupales. Vaquita promueve un enfoque social del ahorro, aumentando las probabilidades de éxito y proporcionando un entorno de apoyo mutuo para los participantes.
- **ICOMaster - Universidad Nacional del Sur:**
Aplicación diseñada para facilitar la gestión de inversiones en preventas de criptomonedas. Los usuarios pueden visualizar todas sus inversiones en un solo lugar y recibir notificaciones sobre fechas clave, permitiéndoles gestionar sus activos de manera eficiente y sin complicaciones, optimizando el control de sus inversiones y minimizando errores.
- **ESTACIONALO SMART - Universidad Nacional de La Rioja:**
Aplicación móvil que digitaliza la gestión del estacionamiento en las ciudades, ofreciendo el pago a través de billeteras virtuales y enviando notificaciones en tiempo real sobre el tiempo de estacionamiento. Su objetivo es optimizar la movilidad urbana, reducir la congestión y mejorar la experiencia del conductor.

La mención especial fue para el equipo FOCUS, de la Universidad Nacional de San Martín.

Programa Emprendedores y Emprendedoras de Río Negro

+600 emprendimientos inscriptos

7 finalistas

3 ganadores

El Programa de Emprendedores y Emprendedoras es un certamen que desde hace nueve años capacita y premia los mejores emprendimientos de Río Negro. A través de este programa Banco Patagonia, junto a la Fundación Nobleza Obliga, brinda de manera gratuita cursos virtuales, mentorías personalizadas, divulgación especializada y oportunidades de *networking* a emprendedores de toda la provincia, promoviendo su desarrollo y fortaleciendo el ecosistema emprendedor de la región. Cuenta con el apoyo del gobierno provincial, municipios, la agencia de desarrollo económico provincial CREAR, cámaras de comercio locales y organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

El programa hace especial foco en el desarrollo sustentable y busca que los emprendimientos generen un impacto económico, social y ambiental. En la edición 2024, se incorporó la perspectiva de género, y se valoraron positivamente aquellos proyectos que contribuyen al empoderamiento económico de las mujeres y proponen soluciones a desafíos, necesidades u oportunidades relacionadas con la igualdad de género, ya sea a través de su oferta de productos o servicios, su modelo de negocio o su impacto en la comunidad.

De los más de 600 emprendedores participantes se destacaron 23 proyectos, que fueron incluidos en un catálogo virtual interactivo para difundir su trabajo. Un jurado compuesto por funcionarios locales, gerentes del Banco y el ministro de Desarrollo Económico y Productivo de la Provincia, seleccionó los 7 emprendimientos finalistas, que tuvieron la oportunidad de presentar sus proyectos, y los 3 más votados fueron premiados con capital semilla por parte del Banco.

Los ganadores fueron:

- DECO KLART (Fernández Oro): objetos y muebles ecológicos elaborados con plástico reciclado, resistentes y duraderos, que contribuyen a reducir el impacto ambiental del consumo y la generación de residuos.
- BUDDHA NUTRICION (Cipolletti): *snacks* saludables y conscientes aptos para la mayoría de las restricciones alimentarias, que contribuyen a la producción local y colaboran con la economía circular a través de sus empaques compostables.
- ÚNICO VERMOUTH (Cinco Saltos): vermouths y destilados fabricados casi en su totalidad con materias primas de la zona y de bodegas de la provincia, además de algunos cultivos propios. Pioneros en lanzar en el mercado la primera lata de vermutonic listo para tomar.

En 2024, el Banco continuó integrando a los Emprendedores RN como proveedores, comprando sus productos para regalos y premios. Además, a todos los participantes que completaron los cursos de capacitación se les otorgó el nuevo Paquete de productos Emprendedores de Río Negro, pensado para su actividad cotidiana. Totalmente bonificado, el paquete consta de una cuenta corriente y caja de ahorro en pesos y movimientos en cajeros propios sin cargo. Adicionalmente, los emprendedores recibieron la nueva solución de cobranzas WAPA y, como beneficio de bienvenida, un *cashback* por única vez para aquellos que comiencen a acreditar sus ventas con el Banco.

Apoyo a escuelas técnicas

Banco Patagonia apoya proyectos de equipamiento y capacitación para escuelas técnicas a través del Régimen de Crédito Fiscal del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), Ley No 22317.

En 2024, el Banco acompañó siete proyectos correspondientes a la convocatoria realizada en 2023, por un monto total de \$ 61.787.868,00.

Expediente	Institución	Provincia	Importe
EX-2023-88815844- APN-INET # ME	CFP 403 "Oscar Smith"	Pcia. Bs As	8.211.153,00
EX-2023-88537257- APN-INET # ME	Instituto de Educación Superior Villa Ángela - IESVA	Chaco	9.155.500,00
EX-2023-83250722- APN-INET # ME	CET N°2 Jorge Newbery	Río Negro	6.549.106,00
EX-2023-88539515- APN-INET # ME	Centro de Educación Técnica N°11	Río Negro	5.223.600,00
EX-2023-83463046- APN-INET # ME	Centro de Educación Técnica N°13 "Amed Alí Chiatelli"	Río Negro	13.099.223,00
EX-2023-83304413- APN-INET # ME	Instituto Superior de Formación Docente	Salta	9.672.534,00
EX-2023-79737194- APN-INET # ME	Escuela de Educación Técnica N°3104 Lanza Colombres	Salta	9.876.752,00

A finales de 2024 el INET realizó una nueva convocatoria y el Banco presentó diferentes proyectos, de los cuales siete fueron aprobados, sumando un importe total de \$149.725.383,00.

A diciembre 2024, los siete proyectos ya recibieron el dinero destinado a equipamiento por un total de \$137.277.680,00. Durante 2025 recibirán los fondos restantes por un total de \$ 12.447.703 para acciones formativas. Las instituciones beneficiadas son:

Expediente	Institución	Provincia	Importe
EX2024-62826045-APN-INET#MCH	Escuela de Educación Secundaria Técnica (E.E.S.T) N°01 Almirante Guillermo Brown	Buenos Aires	26.395.000,00
EX2024-62830262-APN-INET#MCH	Escuela de Educación Secundaria Técnica (E.E.S.T) N°3302 Instituto	Buenos Aires	26.300.808,00
EX2024-60664030-APN-INET#MCH	Escuela de Educación Secundaria Técnica (E.E.S.T) Escuela Secundaria Técnica	Buenos Aires	26.400.000,00
EX2024-60847430-APN-INET#MCH	Escuela Normal Superior Víctor Mercante	Córdoba	19.799.991,00
EX2024-73929366-APN-INET#MCH	Liceo Agrícola y Enológico N°17 Domingo Faustino Sarmiento	Mendoza	19.159.028,00
EX2024-60811091-APN-INET#MCH	Instituto Técnico Superior de General Conesa	Río Negro	13.422.160,00
EX2024-60881610-APN-INET#MCH	Centro de Educación Técnica (C.E.T) N°1	Río Negro	18.248.396,00

Voluntariado

9 propuestas nacionales en formato virtual y presencial

Banco Patagonia fomenta la solidaridad de sus colaboradores a través del Programa Voluntarios Patagonia, que busca impulsar iniciativas para mejorar el bienestar de las comunidades donde está presente. Se basa en un esquema de responsabilidad compartida, donde el Banco provee la coordinación, la logística, los insumos y el financiamiento para cada proyecto y los voluntarios aportan su tiempo y entusiasmo.

Voluntariado en cifras	2024	2023
Cantidad de voluntarios	1.172	1.195

Principales acciones de Voluntarios Patagonia durante 2024:

Organización aliada	Iniciativa	Detalle de beneficiarios directos	Alcance Territorial
Mensajeros de la Paz Argentina	“Tus km más útiles” El Banco apoyó la educación de más de ciento cincuenta niños y niñas de Mensajeros de la Paz Argentina con una carrera solidaria, realizando un aporte económico por cada km efectuado. Colaboradores de todo el país corrieron desde sus localidades y, entre todos, sumaron 1000 km, lo que	+150 niños	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, San Martín, Barrio 31, Longchamps (Buenos Aires)

	garantizó horas de apoyo escolar para los niños.		
Banco Patagonia - Programa propio	“Una banda solidaria” El Banco coordinó un concurso de proyectos de impacto social presentados por sus colaboradores. Los 7 proyectos más votados ganaron un premio económico para hacer realidad su propuesta.	Más de 650 niños, madres, docentes y más de 50 animales en refugios.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Gran Buenos Aires, Mendoza y Salta
Banco Patagonia - Programa propio	“Vos y aprender a ahorrar” El Banco enseñó a jóvenes de escuelas secundarias a desarrollar habilidades de ahorro y gestión financiera. A través de talleres, los Voluntarios Patagonia compartieron sus conocimientos y consejos con los alumnos.	Alumnos de escuela media	Nacional
ArteCura	Campana solidaria por el Día de las Infancias El Banco invitó a sus colaboradores a pintar cuadros decorativos que luego fueron donados a distintos hospitales del país, para alegrar los espacios donde se encuentran los niños y así promover su bienestar.	Niños y niñas en hospitales municipales de distintos puntos del país.	Nacional
Fundación Junior Achievement Argentina	“Socios por un día” El Banco recibió en sus distintas sucursales y áreas a alumnos del último año para que tengan una experiencia cercana a la actividad profesional, de la mano de los Voluntarios Patagonia. Con ellos los jóvenes pudieron compartir sus motivaciones e inquietudes, además de ser alentados a continuar estudiando para crecer profesionalmente.	Estudiantes del último año de escuelas medias	Nacional
Eco House	Plantación de árboles Los Voluntarios y sus familiares plantaron 35 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
ArteCura Fundación Sí	“En Navidad pintemos alegría” En alianza con ArteCura el Banco invitó a sus colaboradores a pintar y decorar juguetes que fueron donados a hospitales y organizaciones sociales en todo el país. Además, donó 200 cajas de alimentos a la Fundación Sí para que 200 familias pasen una Nochebuena diferente.	Familias	Nacional
Refugio “El Campito”	Cuidado de perros Los Voluntarios participaron de dos jornadas presenciales en las que colaboraron con distintas actividades y compartieron tiempo de calidad con los	Animales en refugio	Gran Buenos Aires.

	más de 100 perros que alberga el refugio.		
Fundación Junior Achievement Argentina	Desafío financiero Los Voluntarios participaron de charlas online destinadas a estudiantes para brindarles herramientas para la toma de decisiones financieras informadas. Además de experiencias lúdicas y prácticas de desafíos financieros simulados, también compartieron sus propias experiencias.	Estudiantes del último año de escuelas medias	Nacional
Fundación Huerta Niño	“Huerta BP” Los Voluntarios participaron en jornadas de construcción de huertas en varias escuelas del país para proveerlas de alimentos sanos, nutritivos y sostenibles.	Familias	AMBA, Mar del Plata, y Viedma

Concurso de proyectos solidarios 2024 “Una Banda Solidaria”

En 2024, el Banco realizó una nueva edición del certamen a través del cual invita a sus colaboradores a presentar iniciativas de impacto social y/o ambiental positivo en conjunto con organizaciones sociales de sus comunidades. Así, 15 Voluntarios Patagonia presentaron sus proyectos y los difundieron a través *Workplace* para someterlos a votación por todo el personal. Las 7 iniciativas ganadoras que recibieron un premio económico para hacerse realidad fueron:

Objetivo del proyecto	Organización	Localidad	Tipo de beneficiarios
Comprar alimento balanceado y cubrir gastos de veterinaria y pensionados	Los callejeritos de Flores	CABA	+50 perros y gatos rescatados
Refaccionar y arreglar la cocina	Fundación Santa Teresita del niño Jesús	Salta	39 niños y 6 personas en situación de calle
Comprar leches para colaborar con la nutrición de niños y niñas.	CONIN	Mendoza	121 niños y madres
Refaccionar el techo del comedor y el baño	Merendero Los Piecitos	Ezeiza	+40 niños y sus familias
Construir un baño adecuado para los niños	PRASAM	Ezeiza	100 niños
Colaborar con el proyecto “Acompañemos las infancias sordas”	FULSA	CABA	200 niños sordos
Refaccionar el sector de la cocina, comprar una cocina industrial y depósito para alimentos.	Parroquia Nuestra Señora de los Dolores	CABA	+90 personas en situación de calle

11.4. Finanzas sostenibles e inclusión financiera

El Banco acompaña iniciativas de organizaciones sociales que fomentan el seguimiento a la educación formal y el acceso a la educación superior, apoyando la formación para el futuro. Además, promueve la educación financiera, impulsando programas que mejoran los hábitos y conocimientos de las personas para que tomen decisiones informadas vinculadas con su economía personal y familiar.

Programa de Economía Personal

+4600 estudiantes alcanzados
150 escuelas de todo el país
17 provincias

Esta iniciativa de educación financiera del Banco en conjunto con la Fundación Junior Achievement Argentina tiene como objetivo mejorar el vínculo de los jóvenes con el sistema financiero, promoviendo su autonomía y confianza, y brindándoles herramientas de economía para un futuro más sostenible.

En la octava edición del programa el Banco continuó con la modalidad 100% virtual, alcanzando a más de 4.600 estudiantes de 150 escuelas secundarias de todo el país. 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 2024 se acercó esta propuesta formativa a familiares y estudiantes conocidos de los colaboradores a través de un curso gratuito y online, generando más y mejores oportunidades en el ámbito de la educación e inclusión financiera.

Programa “Un *click* de confianza”

+600 adultos mayores participantes

A través de esta iniciativa el Banco Patagonia asume el desafío de difundir los beneficios de la banca electrónica, al ofrecer a adultos mayores de 60 años diferentes herramientas que les permiten familiarizarse con los medios digitales y así gestionar sus operaciones con seguridad, eficacia y autonomía.

El programa contribuye con el ODS 4: "Educación de calidad" y cuenta con 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 mayores, con videos y simuladores de los canales digitales.
- Capacitaciones presenciales grupales sobre seguridad bancaria dictados por un facilitador externo formado en la temática y, en algunos casos, la colaboración de Voluntarios Patagonia que enseñan conceptos generales de la banca electrónica y sus ventajas, la prevención del fraude electrónico y brindan consejos para operar por internet, entre otros temas.

A lo largo de 2024, el Banco realizó talleres presenciales en distintos centros e instituciones de adultos mayores en diferentes localidades del AMBA y de la Provincia de Río Negro, afianzando su compromiso con la educación e inclusión financiera y reforzando los vínculos con diferentes comunidades.

Taller “Vos y aprender a ahorrar”

+1500 jóvenes alcanzados

Este programa tiene como objetivo enseñarles a jóvenes de escuelas secundarias a ahorrar y administrar bien sus finanzas, en preparación para el inicio de su vida laboral. Esto les permitirá manejar sus ingresos con eficiencia y alcanzar una economía sostenible.

Los Voluntarios Patagonia llevan adelante esta iniciativa mediante talleres de introducción al sistema financiero, donde comparten conocimientos y consejos de manera didáctica y entretenida, con el fin de empoderar a los estudiantes. En 2024, los talleres dictados bajo este programa alcanzaron a más de 1.500 jóvenes.

11.5. Impactos ambientales y cambio climático⁸

En 2024, Banco Patagonia comenzó a medir la generación de su huella de carbono con alcance 1, 2 y otros⁹, como muestra de su compromiso por promover prácticas sostenibles e inclusivas que mitiguen los impactos negativos ambientales y el cambio climático de sus operaciones. Las mediciones alcanzan la sede, la red de sucursales y el edificio de Luzuriaga.

Por otro lado, el Banco continuó trabajando en la concientización y optimización del consumo de recursos y en gestionar de manera responsable los residuos generados. Además, se comprometió a evaluar los riesgos ambientales asociados a los créditos y financiamientos que otorga, promoviendo productos que estén alineados con los Principios de Bonos Verdes, en colaboración con su cadena de valor.

Este año, la Entidad continuó participando de la Comisión Social y Ambiental del Protocolo de Finanzas Sostenibles, desde la cual se impulsaron distintas actividades con el objetivo de facilitar y fomentar la incorporación de políticas y estándares relacionados con los criterios ASG.

11.6. Diversidad e inclusión¹⁰

Banco Patagonia trabaja día a día para promover la igualdad y diversidad en toda la organización. Como parte de este compromiso, durante el 2024 continuó ampliando continuamente su comprensión sobre el tema y realizando diagnósticos de D&I de manera constante, identificando fortalezas y oportunidades de mejora en el camino hacia la construcción de un banco más diverso e inclusivo.

La Entidad continuó capacitando a sus colaboradores para atender a sus clientes de manera respetuosa, igualitaria e inclusiva, y para concientizar sobre el rol que tiene cada persona que trabaja en el Banco en la promoción de un entorno laboral responsable e inclusivo.

Asimismo, como miembro del Grupo de Fundaciones y Empresas (GDPE) y del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina, el Banco promueve la adopción de buenas prácticas y fomenta espacios de intercambio y colaboración con otras empresas y entidades comprometidas con la temática y el desarrollo sostenible.

Durante 2024, el Banco impulsó distintas acciones que impactaron en todo su ecosistema y cadena de valor, como la promoción de compras sostenibles de productos desarrollados por mujeres de comunidades vulnerables y personas con discapacidad, los programas Mentoría para Mujeres, Talentos BP Edición Mujeres y Experiencia de Verano. Asimismo, la Entidad continuó capacitando a sus colaboradores para atender a sus clientes de manera respetuosa, igualitaria e inclusiva, y para concientizar sobre el rol que tiene cada persona que trabaja en el Banco en la promoción de un entorno laboral responsable e inclusivo.

En 2024 la Sede del Banco fue certificada por ALPI¹¹ como edificio accesible, colaborando con la inserción y autonomía de las personas con discapacidad.

11.7. Canales de comunicación de las acciones con la comunidad

El Banco difunde las iniciativas que lleva a cabo a través de sus canales institucionales, dependiendo de la iniciativa y el público al que se dirige. Por un lado, desde el área de prensa institucional se mantiene un permanente contacto con los medios de comunicación en todo el país. A través de ese relacionamiento se dan a conocer los distintos programas y las diversas actividades que realiza Banco Patagonia en cada comunidad. Algunos de estos programas también se trabajan en Instagram, LinkedIn y Facebook.

⁸ Para más información sobre este eje, dirigirse al Capítulo 12 – Capital Natural.

⁹ Las emisiones de alcance 1 corresponden a las emisiones directas, las de alcance dos a las emisiones indirectas y dentro de la categoría otros se encuentran: gas natural, agua, gases refrigerantes, combustibles líquidos y residuos sólidos urbanos.

¹⁰ Para más información sobre este eje, dirigirse al Capítulo 10 – Capital Humano.

¹¹ Asociación civil sin fines de lucro que promueve la inclusión de personas con discapacidad trabajando las barreras que dificultan su inserción laboral y social.

- BP Innova: su lanzamiento se realizó con una campaña digital en Meta para promover las instancias de participación, complementada con comunicaciones orgánicas en Instagram y Facebook, logrando mayor visibilidad y conexión con los públicos objetivo. Además, se renovó la estética, diferenciando sus dos enfoques: Escuelas y Universidades, cada una con su propia paleta de colores distintiva. Al mismo tiempo, se realizó el contacto con las áreas institucionales de cada universidad para la difusión dentro de sus propios conglomerados de medios, con participación de gerentes y oficiales de negocios. En la final del programa, se invitó a los directores de diversos medios digitales especializados en educación superior a difundir los proyectos ganadores.
- Emprendedores y Emprendedoras de Río Negro: las diversas etapas del programa se difundieron en los medios de comunicación de la provincia (radios, sitios digitales, televisión y redes). El objetivo fue visibilizar cada proyecto participante y crear una red de contactos para promover el emprendedurismo local.
- Un click de confianza: se diseñó un nuevo *key visual* para el programa de 2024, adoptándose el actual *look & feel* del Banco, y se acompañó con comunicación a través de *Workplace*.

11.8. Proveedores de Banco Patagonia

1.855 proveedores activos

90,96 % de pagos realizados a proveedores locales

Banco Patagonia prioriza la ética y la transparencia en la gestión de su cadena de suministros. Para ello, implementa procesos, normativas y principios que aseguran la calidad y sustentabilidad de sus operaciones.

El Banco también apoya el desarrollo de la economía local al colaborar con proveedores argentinos, especialmente pymes de rubros habituales en su actividad: tecnología; construcción; marketing, *merchandising* y gráfica; consultoría, limpieza, y seguridad.

En los últimos años, ha llevado adelante distintas iniciativas sustentables que ilustran este compromiso. Estas son las principales:

- Eligió nuevos proveedores según criterios sustentables como comprar insumos de materia prima reciclada.
- Continuó exigiendo a proveedores la firma de los Principios Éticos en órdenes de compra y contratos. Estos últimos además incluían una cláusula de responsabilidad ambiental.
- Consolidó el circuito sin papel para las Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios. En la actualidad el circuito es 100 % online.
- Profundizó la automatización del proceso de rendición de gastos y captura de facturas en las sucursales.
- Continuó sin usar papel en compras y pagos.

Perfil de proveedores	2024	2023
Proveedores activos	1.855	1.837
% de montos de pagos efectuados a proveedores locales	90,96 %	90,50 %
Pago a proveedores	\$166.603.342.687,50	\$ 48.699.177.323,12
% de pagos efectuados al exterior del país	9,04 %	9,50 %

Durante los últimos años, además, Banco Patagonia intensificó la implementación de su normativa y procedimientos sustentables. Estos son algunos ejemplos:

Durante 2024, Banco Patagonia consolidó el circuito sin papel en las aprobaciones de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios. Actualmente, es 100% *on line* en reemplazo del anterior legajo impreso.

La automatización del proceso de captura de facturas, un proceso clave en la digitalización de trámites, se encuentra en su etapa final.

Beneficios para proveedores

- Apertura de cuentas gratuitas.
- Referencias a otras financieras para que puedan comercializar sus servicios o productos.
- Asesoramiento para hacer propuestas de servicios o contratos con el Banco.

Análisis y evaluación de proveedores

- Continuidad en el uso del formulario RFI (Pedido de información de primera vez) para evaluarlos antes de cualquier operación. El formulario incluye, como requisitos esenciales para iniciar una relación comercial, criterios de sustentabilidad, responsabilidad social y anticorrupción.

Digitalización de procesos

- Consolidación del circuito de aprobación de propuestas técnicas, 100 % online.
- Canalización de compras menores a través de la web.

Capacitación

- Capacitación actualizada y continua de la Gerencia de Compras en integridad y procedimientos anticorrupción.

Todos los integrantes del área de Compras fueron capacitados en temas de integridad y procedimientos anticorrupción.

Canales de comunicación

La comunicación de Banco Patagonia con sus proveedores es constante y fluida. Utiliza diversos medios como llamadas telefónicas, correos electrónicos, videoconferencias y reuniones presenciales. Como parte del Programa de Integridad del Banco, todos los grupos de interés, entre los que se incluyen los proveedores, disponen de un canal confidencial (Línea Ética) para reportar irregularidades. Este canal es accesible a través del sitio web institucional y aparece en cada orden de compra emitida.

Proceso de selección y contratación

Durante los últimos años, Banco Patagonia ha mantenido una política rigurosa de selección y contratación de proveedores, lo que favorece una gestión transparente y equitativa. El área de Compras se encarga de verificar que los proveedores cumplan con los estándares y valores definidos por el Banco, con un fuerte énfasis en la sostenibilidad.

El proceso comienza con el envío de la propuesta técnica, para lo cual los proveedores deben completar el formulario de requerimiento inicial (RFI). Deben proporcionar información detallada sobre lo siguiente:

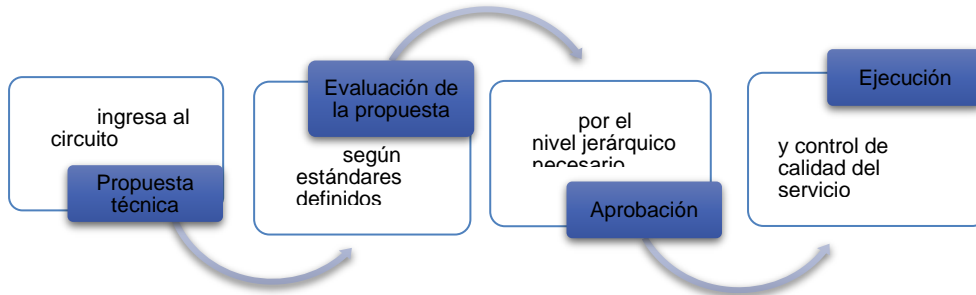
- Situación contable, financiera, legal e impositiva
- Capacidad organizativa
- Principales clientes
- Aspectos laborales
- Certificaciones de calidad
- Medidas para prevenir el lavado de dinero
- Manejo de residuos y otros aspectos ambientales
- Planes anticorrupción y relación con el Estado

Luego de presentado el formulario, el proceso continúa con los siguientes pasos:

1. Entrada al circuito con la propuesta técnica
2. Evaluación de la propuesta según los estándares establecidos

3. Aprobación por el nivel jerárquico
4. Ejecución y control de calidad del servicio

Además, el área de Compras se asegura de que no haya conflicto de intereses entre el área solicitante y el proveedor, garantizando así una selección justa y responsable.



Proceso de evaluación

Una vez recibida la solicitud, el Banco evalúa al proveedor a partir de las especificaciones de su Manual de Compras y Contrataciones. Este responde a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001. Examina su situación contable, financiera, legal e impositiva, así como su documentación laboral. Complementariamente, consulta a ARCA para evitar el uso de facturas apócrifas.

En 2024, el Banco reforzó estos controles y aumentó, por ejemplo, la verificación del pago de las obligaciones previsionales. Cabe destacar que en el transcurso del año, no encontró proveedores con impactos sociales y ambientales negativos significativos, potenciales o reales. Durante 2025, incorporará mayores controles sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

El Banco continuó incluyendo los Principios Éticos en contratos y órdenes de compra para que todos los proveedores estén informados.

Principios éticos para la gestión de proveedores

Desde hace años, Banco Patagonia implementa en su normativa de compras sus Principios Éticos para la Gestión de Proveedores. Estos principios se incluyen en todos los documentos de contratación. Este compromiso se refuerza cada vez que se realiza una renovación o una nueva contratación. Además, para fortalecerlo aún más y asegurarse de que los proveedores estén informados, el Banco ha venido actualizando los modelos de contratos y órdenes de compra regularmente.

Desafíos para 2025

- Contratar una consultora externa para la evaluación inicial conjunta de nuevos proveedores.
- Continuar desarrollando relaciones con proveedores ya evaluados con criterios ambientales y/o sociales e implementar una metodología para su evaluación.
- Profundizar la implementación de un registro de proveedores sustentables para poder medir y cuantificar cantidad y montos.

12. CAPITAL NATURAL

El compromiso de Banco Patagonia con la sostenibilidad ambiental involucra tanto su gestión como sus productos y servicios. Entre otras acciones, año a año mide y reduce el impacto de sus operaciones en el medio ambiente y evalúa los riesgos ambientales de los créditos que otorga, conforme a los Principios de Bonos Verdes.

12.1. Generación de valor ambiental en el negocio

Análisis de riesgos sociales y ambientales¹²

2.994 propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales.

\$ 9.302.836 millones analizados

100% de las propuestas de calificación aprobadas cumplieron con los requisitos solicitados en materia social y ambiental

El Banco, cuyas operaciones responden globalmente a una Política de Riesgo Social y Ambiental, cuenta con una operatoria específica para analizar el impacto de sus productos y servicios. Denominada Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales, esta operatoria analiza riesgos en clientes que cuentan con financiamiento a largo plazo de organismos multilaterales con un plazo igual o superior a 10 millones de dólares.

Durante 2024, se categorizaron 2.994 propuestas de crédito equivalentes a \$ 9.302.836 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.

Complementariamente, el Banco continuó su tarea como miembro del Protocolo de Finanzas Sostenibles, un acuerdo entre entidades del sistema financiero argentino que promueve el desarrollo sostenible. Entre otras tareas, estuvo abocado al desarrollo de guías para implementar el SARAS (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales) y para adaptar los bancos argentinos al Cambio Climático.

Bonos Verdes

Banco Patagonia continuó alineado a los Principios de los Bonos Verdes, que promueven la integridad del mercado a través de directrices de transparencia e información.

12.2. Gestión de impactos directos

Ahorro energético de 7,4% del consumo interno total del Banco con respecto al 2023.

20% de la energía comprada a una generadora sustentable para la sede central.

La Entidad continuó bajando el consumo interno total del banco, tal como había sucedido en años anteriores. Respecto de 2023 produjo un ahorro adicional del 7,4%. Y además en el caso de la sede central, el 20 % de su consumo provino de energía comprada a una generadora sustentable.

Consumo de energía

Migración a LED y uso racional de iluminación en áreas centrales y sucursales

El ahorro de consumo energética logrado en 2024 estuvo sostenido por un conjunto de acciones. Aquí un listado de las principales relacionadas con la iluminación y la refrigeración:

- Migración a tecnología de iluminación LED en 30 sucursales y áreas centrales (siete pisos en la torre de Av. de Mayo), incluida la modalidad de iluminación “a demanda” en varios sectores.

¹² Para más información ver sección de “Riesgos ambientales y sociales” en el capítulo de “Gestión integral de riesgos” en esta Memoria.

- Uso de aires acondicionados a 24°C.
- Uso racional de la energía en publicidades luminosas, incluyendo iluminación LED en nueva cartelería y control del apagado en horarios no necesarios.
- Reemplazo en sucursales de equipos obsoletos por nuevos de alta eficiencia energética.
- Baja del servicio de gas natural en las sucursales.

Como quedara dicho, estas y otras acciones dieron como resultado un ahorro global del 7,4% respecto del año anterior.

Profundización de la renovación de la flota a vehículos híbridos

En 2024, el Banco continuó renovando su flota de vehículos a automóviles híbridos, que reducen las emisiones de CO₂ en más del 30%. Se renovó toda la flota de gerentes ejecutivos y se terminó de renovar la flota de superintendentes iniciada el año anterior.

Consumo energético interno	2024	2023
Energía eléctrica	15.232 MWh	16.462 MWh

Intensidad energética en KWh/m ²	2024	2023
Sucursales	11,80	12,21
Áreas centrales	13,44	13,89

Desafíos para 2025

- Continuar reduciendo el consumo de energía eléctrica en sucursales y edificios centrales, adecuando las instalaciones con sistemas LED de iluminación y con buenas prácticas en el uso del equipamiento.

Valor para la biodiversidad

Las siguientes sucursales se encuentran emplazadas en zonas de alto valor de biodiversidad. En todas ellas, Banco Patagonia trabaja activamente para ser un actor sustentable y que nada atente contra esa condición:

- 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

Gestión de documentos y ahorro de papel

30.544.118 documentos digitalizados.

76,3% de trámites cursados de paquetes de productos se realizaron con legajo digital.

Durante 2024, el Banco continuó implementando medidas para reducir el consumo de papel y para fomentar la digitalización. Superó en un 10% la cantidad de tramites digitalizados y en un 30% los documentos respecto del año anterior. Esta son algunas de las medidas que lo hicieron posible:

Digitalización de documentos

- Digitalización con firma digital de documentos anexos y listados, antes impresos. Los comprobantes físicos se imprimen ahora a doble faz (50 % menos papel).
- Firma digital de documentación de clientes y certificaciones notariales en CABA y Provincia de Buenos Aires.

- Documentación digital para todos los procesos involucrados de clientes vigentes en paquetes, préstamos personales, alta de productos, adicionales de tarjetas de crédito y servicios mayoristas. Lo mismo para el proceso de fallecidos y las operatorias de alta en origen.
- Lectura de legajos mediante código de barras.
- Líneas telefónicas grabadas y correos electrónicos para instrucciones de Fondos Comunes de Inversión y Títulos.
- Identificación digital para que los clientes puedan abrir cuentas y operar en línea con Interbanking.

Reducción y eliminación de papel

- Eliminación del uso de papel en todos los procesos de compras y pagos. En compras, se consolidó el circuito sin papel para todas las aprobaciones, para pasar a un proceso totalmente digital.
- Registro online de visitas a las cajas de seguridad.
- Automatización del proceso de captura de facturas (etapa final en curso).
- Ofertas de préstamos personales sin necesidad de asistencia a sucursales.
- Gestión de venta remota de productos y servicios para segmentos mayoristas.
- Uso de PAD para firmar digitalmente en seguros y certificado electrónico de depósitos e inversiones a plazo.
- Traslado y mejoras de procesos al Banco antes ejecutados por Provincanje.

Consumo de papel, en toneladas ¹		
	2024	2023
Resmas de papel carta	72,82	83,31
Resmas de papel A4	0,74	0,51
Resmas de papel oficio	0,17	0,05
Total	73,73	83,87

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

El 100 % del papel utilizado es papel sustentable certificado (Certificación FSC)

Cantidad de trámites cursados de paquetes		
	2024	2023
Con formularios impresos	27.400	37.428
Legajo digital-firma digital	111.638	114.619
Legajo digital-firma en papel	28.084	30.813
Legajo digital firma remota	67.170	28.149
Total	234.292	211.009

Resumen digital		
	2024	2023
Cajas de ahorro mensuales	5.763.830	5.104.731
Cajas de ahorro cuatrimestrales	2.230.034	1.507.866

Desafíos para 2025

- Fortalecer la eficiencia de las operaciones del Banco, priorizando la digitalización de documentos y de procesos para minimizar el uso de papel.

Gestión de residuos

Banco Patagonia continuó, al igual que en años anteriores, retirando residuos húmedos y reciclables en todas las sucursales de CABA y Comodoro Rivadavia. Desde 2021, el personal de limpieza de esas

sucursales acopia los residuos diferenciadamente en bolsas que son retiradas por proveedores validados para esta tarea: además de cumplir con los procesos establecidos, miden el volumen de cada retiro y entregan un remito que diferencia cantidades de residuos húmedos y reciclables. Esta práctica permitió establecer con precisión los volúmenes de 2024: se retiraron 28.080 kg de residuos húmedos y 1.728 kg de materiales reciclables de 36 edificios.

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.

27 de febrero de 2025.

ANEXO I: Lineamientos internacionales

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 2024 y el 31 de diciembre de 2024 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 2024, 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, 11.8		
	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 https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/organizacion/autoridades.php		#
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 impacto	5.3, 6.2-6.3, 7.1-7.5, 12.1		
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	6.2-6.6		
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El Directorio del Banco emite 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 de inversión social, 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		No se reporta por restricciones de confidencialidad. 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, 11.7, 11.8		

	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		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	12.2		
	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		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	12.2		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	12.2		
	306-3 Residuos destinados a eliminación	12.2		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	12.2		
Lucha contra el cambio climático				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 12.2		
	302-1 Consumo energético	12.2		

GRI 302: Energía 2016	dentro de la organización			
	302-3 Intensidad energética	12.2		
	302-4 Reducción del consumo energético	12.2		
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	12.1, 12.2		
Indicador propio	Ahorro energético en sucursales y áreas centrales	12.2		
Indicador propio	Energía comprada para el edificio de Avenida de Mayo 701 a una generadora de energía sustentable	12.2		
Concientización ambiental				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 11.3, 11.5		
Indicador propio	Acciones y campañas de concientización ambiental	5.1, 11.3		
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, 11.8		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	11.8 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, 11.1-11.4		
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	11.3		
Indicador propio	Cantidad de beneficiarios de los programas de Inversión Social en educación	11.3-11.4		
Indicador propio	Beneficiarios directos del programa voluntariado corporativo	11.3		
Inclusión y educación financiera				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 9.13, 11.2-11.4		
Indicador propio	Iniciativas realizadas sobre educación financiera para grupos de interés	11.4		

Indicador propio	Iniciativas realizadas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	11.2-11.4		
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, 11.6		
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	No se han registrado reclamaciones en este sentido.		#
Innovación y tecnología				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 9.8, 12.2		
Indicador propio	Cantidad de clientes que operaron de manera digital	9.8, 12.2		
Gestión responsable de proveedores				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 11.8		
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	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		

	medidas tomadas	definidos como "críticos" por tener personal trabajando en sus edificios.		
--	-----------------	---	--	--

Nota 1

Miembros del Directorio 2024		
Por género	Porcentaje	Cantidad
Mujeres	0	0
Hombres	100 %	9
Por edad		
Más de 51 Años	55,56%	5
Entre 31 y 50 años	44,44%	4
Menores de 30 años	0	0

Índice de contenidos SASB – Bancos Comerciales

Con el objetivo de estar a la vanguardia en términos de rendición de cuentas, y los lineamientos y regulación internacional respecto de información no financiera; y a su vez dar respuesta a requisitos de analistas, inversores y otros grupos de interés, este año Banco Patagonia comenzó a publicar los estándares Sustainability Accounting Standards Board (SASB).¹³

Tema	Métricas	Ubicación/ respuesta
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1 (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	No se han registrado reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
	FN-CB-230a.2 Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	7.1, 9.15

¹³ La siguiente tabla presenta aquellos indicadores que Banco Patagonia tiene disponibles para publicar sobre el ejercicio 2024. La Entidad continúa trabajando para divulgar las demás métricas en los próximos ejercicios.

Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.3 Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	Durante el período del reporte se otorgaron 46.391 Cuentas Gratuitas Universales.
	FN-CB-240a.4 Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	11.3-11.4
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	7.1, 12.1
Ética empresarial	FN-CB-510a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	Durante el período del reporte no hubo casos de procedimientos judiciales relacionados con el fraude interno, el uso de la información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos de la industria financiera.
	FN-CB-510a.2 Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	7.5
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1 Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	No aplica, por no ser una entidad reconocida dentro de la categoría G-SIB.
	FN-CB-550a.2 Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	7.1
Parámetros de actividad	FN-CB-000.A (1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	9.1, 9.3, 9.4
	FN-CB-000.B (1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos	9.1, 9.3, 9.4

ANEXO II: Informe de auditoría externa.



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

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

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

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

Identificación de la información objeto del encargo

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 que se detallan en este apartado incluidos en la Memoria Anual Integrada del Banco correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 (en adelante, “la Memoria”).

Los indicadores de sustentabilidad objeto del encargo de aseguramiento limitado son:

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

Responsabilidad de la Dirección del Banco en relación con la información objeto del encargo

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 incorrecciones significativas debidas a errores o irregularidades, y
- d. mantener registros adecuados que respaldan el proceso de información.



Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de aseguramiento limitado en base al trabajo realizado. 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 (Revisada) “Compromisos de Aseguramiento Diferentes de Auditoría o Revisión de Información Financiera Histórica”. Dichas normas exigen que planifiquemos y ejecutemos el encargo con el fin de obtener una seguridad limitada acerca de si los contenidos de la Memoria, se encuentran libres de incorrección significativa debida a fraude o error.

No obstante, la ausencia de una metodología o práctica generalmente aceptada para identificar, evaluar y medir información no financiera puede dar lugar a supuestos y criterios diferentes y con ello a valores no necesariamente comparables con los de otras entidades, lo que representa una limitación inherente.

En un encargo de aseguramiento limitado, se obtienen elementos de juicio válidos y suficientes como parte de un proceso sistemático, que incluye obtener un entendimiento del asunto objeto del encargo y de otras circunstancias del trabajo, realizar indagaciones principalmente a las personas responsables de la preparación de la información presentada y aplicar otros procedimientos adecuados, pero en el que los procedimientos tienen un alcance significativamente menor al de un encargo de aseguramiento razonable y, por consiguiente, no nos permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse, motivo por el cual no emitimos una opinión sobre la Memoria citada.

Hemos cumplido con los requisitos de independencia y otros requisitos éticos del Código Internacional de Ética para Contadores Profesionales (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código del IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

La firma aplica la Norma Internacional sobre Gestión de la Calidad 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos legales y reglamentarios aplicables.

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 2024 y por el ejercicio finalizado en esa fecha.
- inspección, sobre bases selectivas, de documentación para corroborar ciertas manifestaciones de la Dirección.

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

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, apartado "Procedimientos realizados" nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que los indicadores de sustentabilidad informados en el apartado "Identificación de la información objeto del encargo", incluidos en la Memoria del Banco correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024, 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.

Restricciones al uso de este informe

El presente informe se emite para uso exclusivo del Directorio de la Sociedad a efectos de su difusión, solamente a los fines de colaborar con el Directorio en su divulgación del desempeño de la Sociedad en temas sustentables. En consecuencia, no aceptamos ni asumimos responsabilidad hacia terceros distintos de dicho Directorio por nuestro trabajo, o por las conclusiones a las cuales arribamos en el informe de aseguramiento.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 27 de febrero de 2025

KPMG

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

Mabel F. Casillas

Socia

Contadora Pública (UBA)

CPCECABA T° 195 F° 103

ANEXO III: Reporte del código de Gobierno Societario 2024

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 2024.

REPORTE DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO 2024

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 y la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, 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, el seguimiento de los objetivos de negocios y las metas a lograr por parte de las distintas Superintendencias.

Banco Patagonia es signatario, en carácter de Banco fundador, del Protocolo de Finanzas Sostenibles suscrito en el año 2019, inicialmente junto a otras 17 Entidades Financieras argentinas y renovado en 2024 (en la actualidad cuenta con una adhesión de 39 Entidades que concentran el 94,6% 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.

Durante 2024, se definió una nueva política de Sustentabilidad con lineamientos basados en criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG), cuyos ejes de actuación son:

- Desarrollo y Promoción Social: Acompañar el desarrollo de la comunidad de la cual el Banco forma parte, considerando a todos los grupos de interés y nuestro ecosistema de negocios.
- Finanzas sostenibles e inclusión financiera: Integrar criterios ambientales, sociales y de gobierno en el modelo de negocios; diseñar y promover instrumentos de financiación que contribuyan al desarrollo sustentable.
- Impactos ambientales y cambios climáticos: Promover prácticas sostenibles que permitan reducir los impactos ambientales y climáticos de toda nuestra operación, integrando el cambio climático en la gestión de riesgo.
- Diversidad e inclusión: Tener como eje la perspectiva de DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión) para seguir transformándose en una Organización que propicie soluciones adecuadas frente a la comunidad interna y externa.

En el mes de noviembre de 2024, participamos del 2º Fórum de Sustentabilidad, organizado por nuestro accionista controlante Banco do Brasil S.A. El evento fue un momento especial y oportuno para el intercambio de conocimientos y reflexiones sobre este tema de suma importancia para la sociedad y para el Conglomerado Banco do Brasil.

Como una forma de sellar nuestro compromiso con un futuro más sostenible, inclusivo y responsable, hemos firmado la Carta de Intención de ASG, afirmando de este modo nuestro compromiso con la Agenda de Sustentabilidad de nuestro accionista controlante.

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 Riesgos No Financieros. De dicha gerencia depende la Jefatura de Cumplimiento Normativo, Compliance y Controles Internos, quien tiene dentro de sus misiones 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 estas 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://bp.bancopatagonia.com.ar/relacion-con-inversores/es/informacion-publica/estatuto> 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 2024 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 y Sustentabilidad; 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, 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. Durante 2024 se mejoró la plataforma virtual de capacitación interna, denominada Academia Patagonia Virtual, a los efectos de que sea más rápida, ágil y fácil de utilizar.

En particular, para Directores y Alta Gerencia, dichas actividades están orientadas a la actualización y formación en las nuevas tendencias del mercado. Durante el 2024 se realizaron las siguientes actividades:

- Conferencias de actualización económica a cargo de consultoras externas.
- Jornada anual de Prevención de Lavado de Activos y Compliance dirigida a Directores, Síndicos y Alta Gerencia .
- Encuentro con la Sra. Delia Ferreira Rubio, ex presidenta de Transparencia Internacional, quien cuenta con una enorme trayectoria en materia de Compliance y lucha contra la corrupción
- 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.
- Capacitaciones generales de la Organización correspondientes a compliance/diversidad/sustentabilidad/derechos humanos.

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 y reuniones de Directorio, 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 y Comisión Fiscalizadora 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, mantener la actualización del Código de Gobierno Societario, coordinar la realización de los procedimientos de: inducción a los nuevos Directores y Síndicos, autoevaluación del Directorio y control de inhabilidades, 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, coordinar las acciones necesarias sobre los asuntos societarios 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.

A fin de actualizar la información existente que se considera para el plan de sucesión, en 2025 se propondrán informes completos de potencial a Gerentes Ejecutivos y Superintendentes, por intermedio de una consultora externa.

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 8139 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.

A los efectos de que el Directorio pueda certificar que tanto sus miembros, como los miembros de la Comisión Fiscalizadora, Alta Gerencia y responsables de determinadas áreas, no se encuentren comprendidos en las inhabilidades previstas en la Ley de Entidades Financieras ni en otras disposiciones legales de aplicación, y cuenten y mantengan los antecedentes que acrediten su idoneidad, competencia, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional, el Directorio aprobó un procedimiento aplicable a sí mismo y a sus Sociedades controladas, para que anualmente se puedan verificar estas condiciones. Dicho procedimiento contempla el control de inhabilidades previo a la designación por parte de la Asamblea de Accionistas de los nuevos Directores y Síndicos.

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 2024, el Directorio estaba compuesto por nueve miembros titulares, de los cuales tres son argentinos y seis son extranjeros; sus edades se encuentran entre los 46 y 72 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 tres 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 apoyarlos 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 manifiesten, 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 y Sustentabilidad, 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 8139 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 y Sustentabilidad, 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 asignado al Comité de Desarrollo Humano y Sustentabilidad la atribución de revisar y aprobar toda política relacionada con compensaciones a los colaboradores del Banco y sus Sociedades Controladas. En ese marco, se 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.

Asimismo, dicho Comité 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 el BCRA, en línea con las mejores prácticas bancarias recomendadas por el Comité de Basilea. 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 sus Sociedades controladas. Además, se evalúa y da seguimiento a los riesgos relativos a la seguridad de la información, a la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo y al riesgo de corrupción. 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 y al Directorio de la Entidad 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 y de los diferentes aspectos incluidos bajo su ámbito de responsabilidad.

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.

A los efectos de reunir en un documento los criterios establecidos en lo relativo a la designación y monitoreo del Auditor Externo de Banco Patagonia S.A. y sus Sociedades controladas, en el presente año se emitirá una norma interna específica.

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. En ese sentido, deberán actuar 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, que 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, 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:

- Capacitaciones periódicas a todos los miembros de la Entidad.
- Línea Ética, un canal de denuncia provisto por BP tanto para colaboradores como para proveedores.
- 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.
- Manual de procedimiento para Procesos Licitatorios.
- Previsión de un monitoreo periódico del PDI, a cargo de la Gerencia de Riesgos No Financieros.
- 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.
- Previsiones vinculadas al due diligence necesario en procesos de fusiones y adquisiciones.
- Protocolos de interacción con la administración pública.
- 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 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 2024, el área de Compliance abocó su gestión en dos ejes:

- Capilarizar los entrenamientos en Integridad. En el 2024 se realizó la Jornada anual de Prevención de Lavado y Compliance, dirigida a Directores, Síndicos y Alta Gerencia y, con alcance a toda la Organización, una capacitación virtual obligatoria sobre Compliance y un encuentro con la Sra. Delia Ferreira Rubio, ex presidenta de Transparencia Internacional, quien cuenta con una enorme trayectoria en materia de Compliance y lucha contra la corrupción. Asimismo, y como resultado del proceso de mejora continua que posee el PDI, se trabajó en robustecer la capacitación de distintas posiciones, especialmente gerencias de la red de sucursales y áreas con contacto esporádico con organismos de la Administración Pública.
- Evaluar la suficiencia del PDI, con el fin de alinearlos a las buenas prácticas locales e internacionales en la materia, bajo la premisa conceptual de la Integridad Sostenible, como así también los lineamientos definidos por el accionista controlante, Banco do Brasil.

En función de ello, durante el 2025 se abordarán planes de trabajo tendientes a robustecer cada elemento del Programa, poniendo especial foco en diseminar criterios de integridad en la cadena de actividades del Banco.

A fin de honrar 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.

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 (Prácticas 1 y 22): 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 (Prácticas 1 y 22): 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 (Práctica 4): 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 (Prácticas 1 y 22): 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 (Prácticas 1, 22 y 23): 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 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.

Adicionalmente, tal lo expresado en la Práctica 27, cualquier consulta relacionada con la Asamblea de accionistas y los temas a tratarse en la misma, puede ser dirigida a la dirección de correo electrónico secretariaejecutiva@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. Banco Patagonia analiza a sus públicos clave utilizando criterios como: responsabilidades legales, financieras y operativas, así como su capacidad de influir en el logro de metas, su proximidad geográfica, el grado de dependencia y su rol como representantes de otras personas, como es el caso de líderes de comunidades locales, implementando canales de diálogo que permiten identificar y atender las necesidades y demandas particulares de estos grupos, 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. 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://bp.bancopatagonia.com.ar/relacion-con-inversores/es/informacion-publica/estatuto> 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=7/11/2020> 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 líquidas.

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, 27 de febrero de 2025

El Directorio