

MEMORIA EJERCICIO 2024

Se presenta la Memoria correspondiente al ejercicio iniciado el 1ero de enero y finalizado el 31 de diciembre del año 2024 en la cual se detallan evaluaciones individuales de las gerencias y aspectos globales del negocio tales como la evolución de los indicadores de la entidad a lo largo del período en cuestión.

Contexto macroeconómico

En el año 2024 la economía Argentina inició un proceso de estabilización de las variables macroeconómicas por parte de la nueva administración Nacional. Dicho proceso transcurrió en un marco de gran incertidumbre alentada especialmente por la falta de información respecto a anuncios concretos acerca de algunas variables del plan.

No obstante ello, se eligieron como pautas de política y de expectativas dos herramientas principales que servirían de reglas, por un lado el ancla cambiaria con una devaluación programada (crawling peg) del 2% mensual y por el otro el objetivo del equilibrio fiscal.

El gobierno empezó el año con una macroeconomía gravemente deteriorada, con un tipo de cambio oficial atrasado y con un dólar paralelo desbordado, reservas netas del Banco Central en números negativos, una economía estancada, tasas de interés nominales altas y una inflación espiralizándose, por mencionar los principales desafíos que debió enfrentar la gestión entrante.

En un primer momento, las autoridades tomaron la decisión de devaluar el tipo de cambio arrastrando así un fuerte aumento de la inflación que sirvió para licuar tanto el gasto como los pasivos en pesos del Banco Central, al tiempo que se llevaron adelante medidas tendientes a lograr reducir el crónico déficit fiscal y eliminar la emisión monetaria.

La decisión de eliminar gradualmente los pasivos remunerados y bajar las tasas de interés generó cierto estrés en el sector financiero, que se tradujo en resultados negativos en los primeros meses del año. Sin embargo, la implementación de medidas adecuadas logró revertir dichos resultados sobre todo a partir de un fuerte crecimientos de los saldos de préstamos mostrando así como la desinflación impactó positivamente en un sector financiero que se mantuvo sólido.

El aspecto central de la gestión del gobierno nacional ha sido el objetivo del equilibrio fiscal, que logró disminuir la emisión monetaria y consolidar una disminución del riesgo país (de 1900 a 630 pb).

La inflación, el principal problema que la nueva administración se planteaba solucionar, empezó el año en un 20,6% mensual y terminó en un 2,7%. Por su parte, el anclaje cambiario sirvió para frenar la escalada de los precios lo cual también significó una progresiva pérdida de competitividad para la divisa argentina (el índice de tipo de cambio real multilateral empezó el año en 132,8 y lo termina en 79,4), traduciéndose en

un atraso cambiario que dificulta la acumulación de reservas y deja planteados interrogantes a futuro. Si bien la balanza comercial fue positiva para la Argentina (en 18.900 millones de dólares de superávit), las reservas netas cierran el año aún en números negativos, alrededor de -9.000 millones de dólares.

Con el objetivo de terminar con la emisión endógena de dinero, las Letras de Liquidez del BCRA fueron reemplazadas primero por Pases Pasivos y, finalmente, con Letras Fiscales de Liquidez, instrumento cuyo pago está a cargo del tesoro nacional.

La actividad económica cerró su segundo año consecutivo en caída (estimado en alrededor de -3,5%), si bien hacia fin de año se muestran signos de recuperación (el estimador mensual de actividad económica desestacionalizado del Indec crece de forma consecutiva desde mayo). Durante el primer semestre del año los indicadores mostraron el resultado de las medidas llevada adelante con una pobreza que alcanzó al 52,9% de la población, mientras que al mes de septiembre se registraron caídas interanuales en los salarios de 23% en el sector público, 8% en el sector privado y 19% en el sector informal. Por su parte, al tercer trimestre la desocupación en los aglomerados urbanos se ubicaba en niveles bajos, solamente 6,9%, con una tasa de actividad del 48,3%. Para el segundo semestre del año la mayoría de los indicadores mostraron una ligera mejora.

La bolsa de valores argentina tuvo un año excepcional, cerrando el índice Merval con un rendimiento cercano al 25% real en pesos y 123% en dólares (medido al dólar contado con liquidación), acercándose a su máximo histórico. Las acciones más destacadas del panel fueron las bancarias, con ganancias reales del 86% al 114% en pesos y de 230% a 270% en dólares.

En este contexto complejo, el sistema bancario se mostró resiliente y mantiene una rentabilidad pujante, acumulando al mes de noviembre un ROA de 4,3% y ROE de 16,6%, manteniendo una muy buena ratio de capital regulatorio sobre activos ponderados por riesgo (33%, contra 22% de promedio en los últimos 10 años). Mientras tanto, el saldo real de financiaciones al sector privado acumuló un crecimiento real de 27,7% interanual, y el saldo total de depósitos un crecimiento real del 14,9%.

Misión

Somos una institución destinada a acompañar a las personas y empresas de la provincia y de la región, otorgando soluciones financieras para el logro de sus proyectos de vida, y una herramienta de política pública que apunta a garantizar la inclusión financiera y el desarrollo integral de los habitantes de la toda la provincia del Chaco.

Visión

Nuestra Visión es "Ser reconocidos como el banco líder de la región que brinda soluciones financieras innovadoras, inclusivas y de calidad a sus clientes, contribuyendo

al desarrollo de la economía provincial y regional, en un marco de sostenibilidad y buenas prácticas institucionales”.

Objetivos

- Ofrecer a nuestros clientes servicios basados en la calidad, transparencia y eficacia.
- Priorizar el financiamiento de actividades económicas que generen valor agregado a la producción primaria local y que reduzcan los costos de logísticos y de comercialización.
- Desarrollar, adquirir, implementar difundir e incentivar el uso de la banca electrónica para los distintos grupos de clientes como forma de mejorar la atención y extender las prestaciones de servicios.
- Diseñar, asesorar y ofrecer instrumentos de ahorro, inversión y financiación acordes al perfil de cada cliente.

Valores

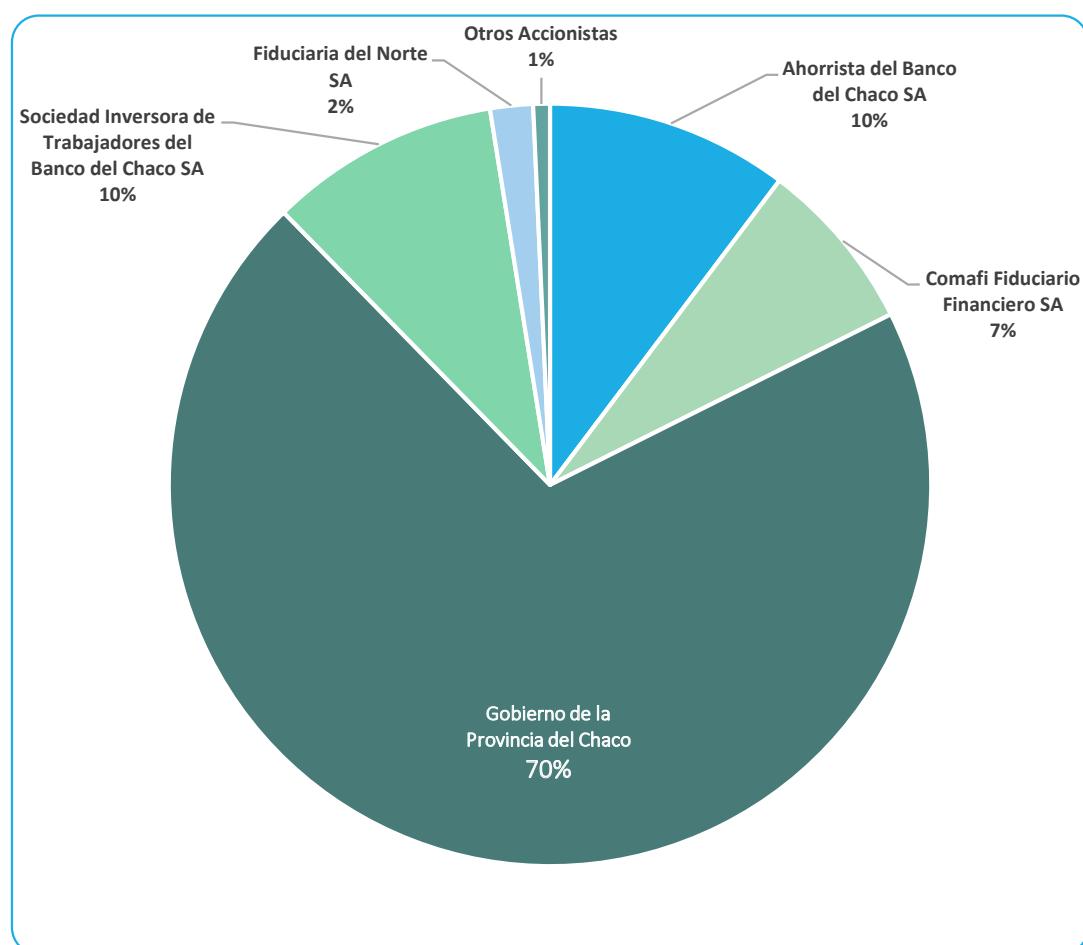
- Compromiso: Nos enfocamos en cumplir nuestros objetivos organizacionales y de contribuir al logro de las metas de nuestros clientes, poniendo todo el esfuerzo humano y de inversiones en tecnología necesarios para alcanzarlos.
- Vocación de servicio: Somos el agente financiero para el desarrollo productivo del Chaco y buscamos la satisfacción del cliente tanto interno como externo.
- Flexibilidad: Somos un equipo de personas con capacidad de adaptación, permeables al cambio y al desarrollo de soluciones innovadoras que le proporcionen una experiencia ágil y transparente al cliente.
- Respeto: Velamos por el respeto a la diversidad y la pluralidad de culturas sobre la base del cumplimiento de las normas y de la importancia por el mantenimiento de relaciones cordiales y perdurables en el tiempo.
- Sostenibilidad: Todas nuestras actividades tienden a preservar el patrimonio de la entidad, contribuyendo al logro de los objetivos del desarrollo sostenible de la comunidad.
- Responsabilidad social e inclusión financiera: Diseñamos soluciones financieras accesibles para todos los habitantes y contribuimos en el desarrollo de actividades de educación financiera.

Entre las **principales fortalezas** del Nuevo Banco del Chaco S.A., podemos mencionar:

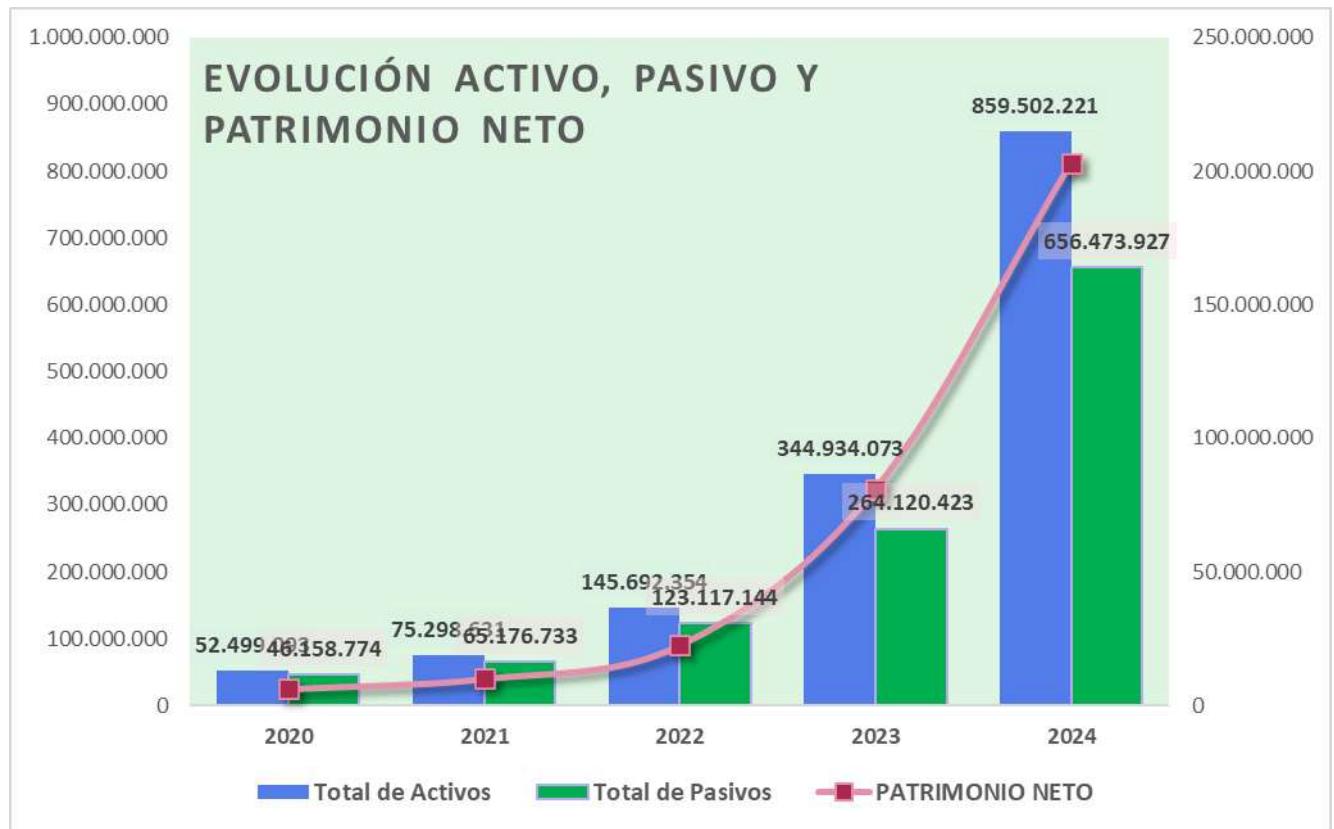
- Amplia variedad de productos y servicios destinada a los distintos segmentos de clientes.
- Percepción positiva de los habitantes de la provincia sobre los servicios financieros prestados por el banco.
- Grandes posibilidades de realización de negocios en virtud de constituirse como agente financiero del Gobierno de la Provincia.

- Amplia cobertura territorial con vistas a lograr presencia e inclusión financiera.
- Desarrollo de productos propios que nos permiten definir las variables necesarias para obtener una ventaja competitiva sostenible.
- Talento humano comprometido y resiliente ante los cambios planteados por el contexto, lo que posibilita brindar una respuesta rápida a las necesidades del mercado.
- Menor riesgo asociado al volumen de negocios vinculado al stock existente de cuentas sueldo.

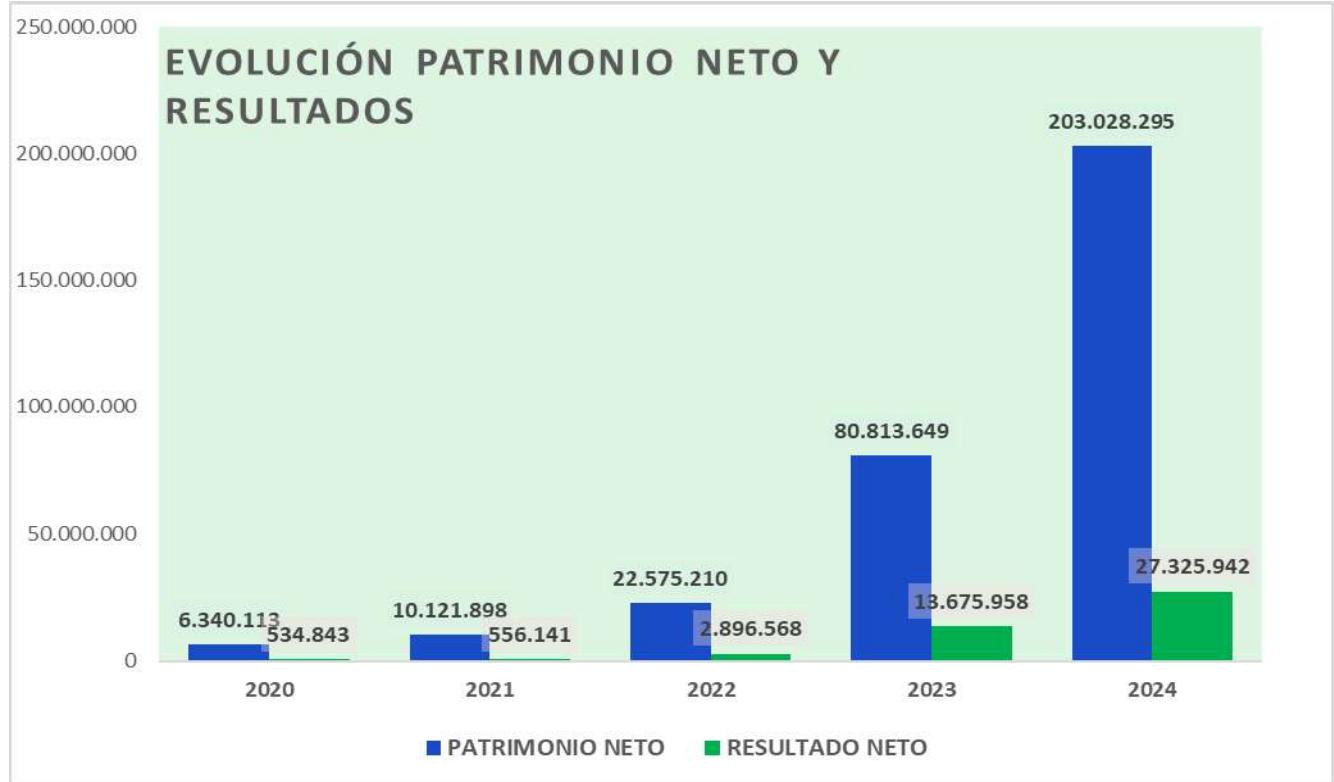
Composición accionaria



Evolución de la situación patrimonial de la entidad



Evolución del patrimonio neto y del resultado neto del ejercicio



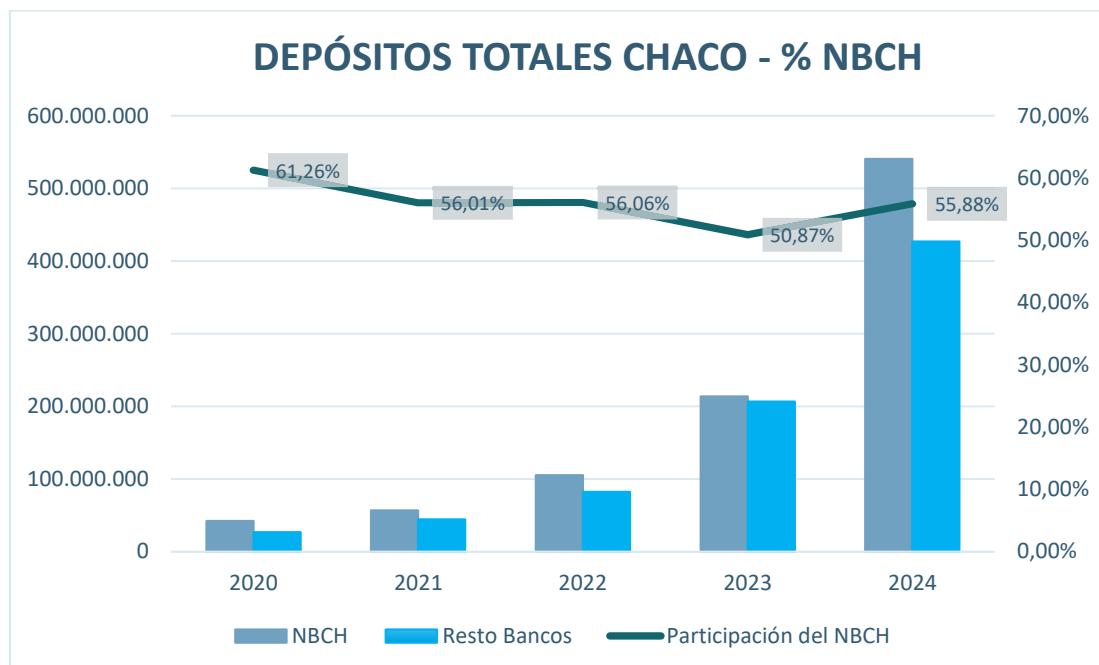
Rentabilidad y eficiencia

	2024	2023
Retorno sobre activo	3,16%	3,26%
Retorno sobre patrimonio neto	14,21%	17,59%
Resultado por servicios/Gastos administrativos	20,08%	20,62%
Resultado financiero/Gastos administrativos	147,92%	181,83%
Resultado financiero + Res. Servicios/Gastos administrativos	168,00%	202,45%
Rentabilidad operativa/Activo	3,67%	5,11%

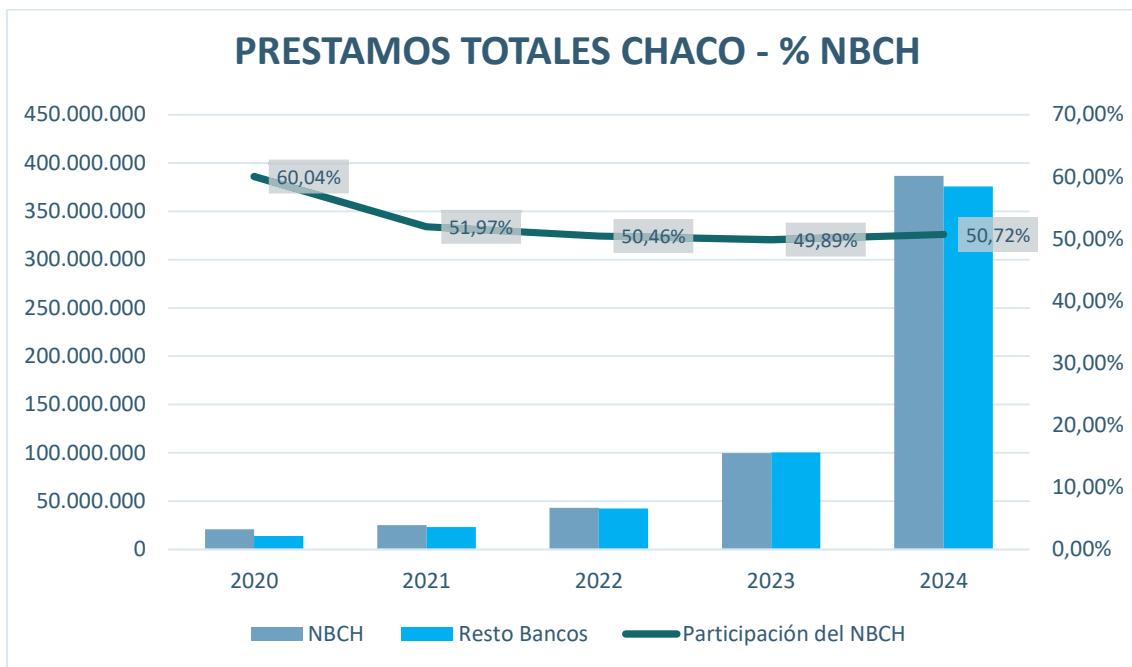
Capital

Patrimonio neto /activo netos	23,62%	23,43%
Activo total /Pasivo total	130,93%	130,60%

Participación de mercado en Depósitos



Participación de Mercado Préstamos



Calificación

El Nuevo Banco del Chaco es calificado por FixScr (Fitch Ratings) líder en el mercado de calificadoras de riesgo. En septiembre de 2024, FIX SCR Afiliada de Fitch Ratings sube la calificación de endeudamiento de largo plazo de Nuevo Banco del Chaco S.A. a A-(arg) desde BBB+(arg) y revisa la Perspectiva a Estable desde Positiva. El alza en la calificación de largo plazo de la entidad se sustenta en la mejora sostenida del desempeño que se ha visto reflejado en sus indicadores de rentabilidad y capitalización, con buenos niveles de calidad de activos en su portafolio, en línea con entidades comparables para el segmento de calificación. La calificación también contempla los desafíos que impone el actual contexto sobre la eficiencia operativa y la generación negocios.

En su informe destaca los siguientes aspectos:

- ❖ **Agente Financiero.** NBCh se beneficia de su rol de agente financiero de la provincia al tener acceso a un importante nicho de negocios (empleados y empresas que operan con el Estado Provincial) y un menor costo de fondeo. El banco se encuentra parcialmente expuesto a riesgo político en función de la importante participación del Estado Provincial en el paquete accionario y su rol como instrumento de política económica para la provincia.
- ❖ **Adequado desempeño.** La rentabilidad de NBCH ha registrado durante los últimos tres ejercicios indicadores de entre 2% y 3% sobre activos promedio en forma consistente, sustentado en su consolidado posicionamiento en su área de influencia, su función de agente financiero de la provincia que le provee de un fondeo estable y prudente gestión de sus riesgos. A sep'24, el resultado registra una sostenida mejora por el crecimiento de los ingresos netos por intereses de su cartera de préstamos y posición de títulos, como también por al menor

impacto del ajuste por inflación sobre las partidas monetarias en el último trimestre. La Calificadora estima que a fines del 2024 el resultado mejore, dado el continuo crecimiento de su cartera de préstamos, la reducción del costo de fondeo y los menores niveles de inflación.

- ❖ **Eficiencia.** Históricamente NBCh registró bajos niveles de eficiencia, que en gran parte se explican por las características que presenta la zona donde opera el banco y el mandato de cobertura territorial por parte del Estado Provincial. Durante el último lustro la entidad ha recortado la brecha que mantenía respecto del promedio del sistema sustentado en un adecuado control de sus gastos operativos e inversión. La Calificadora estima que el mayor uso de canales electrónicos y digitalización de la operatoria del banco, así como la implementación de múltiples proyectos, le permitirán hacer más eficientes sus procesos e incrementar el volumen de negocios a largo plazo.
- ❖ **Apropiada y creciente capitalización.** El Capital Tangible representaba a sep'24 el 17,9% de los Activos Tangibles, sustentado en la prudente gestión del apalancamiento y buena generación de resultados en los últimos ejercicios. FIX considera que este nivel puede llegar a disminuir en función de una política crediticia más expansiva en consonancia con el resto del mercado y el crecimiento de la demanda de crédito.
- ❖ **Buena calidad de activos.** A sep'24, la cartera irregular representa el 1,1% del total de financiaciones. La cobertura con previsiones de la cartera irregular es holgada y representan el 206,0% de la cartera irregular y el 2,3% de las financiaciones. FIX considera que la calidad clientes con acreditación de haberes que reduce el riesgo de cobro y la atomización por deudor del portafolio.
- ❖ **Muy buena cobertura de liquidez.** El banco se fondea principalmente con depósitos (66,4% del activo), que exhiben una concentración adecuada, (los diez mayores a sep'24 representan un 34%) dado que entre los primeros se encuentran los fondos de la Tesorería de la Provincia y reparticiones provinciales que se mantienen relativamente estables. La liquidez inmediata del banco (Disponibilidades + Calls Otorgados+ Puts) / (Depósitos totales + Pasivos financieros con vencimiento menor a 90 días) alcanza el 14,7% a sep'24. En tanto, la liquidez ampliada, considerando la cartera a 90 días y los pasivos financieros a 90 días, alcanza el 38,1%. La calificadora considera que, de continuar la recuperación de la demanda de crédito en un contexto de decreciente inflación y estabilización, es de esperar que las entidades bancarias reduzcan progresivamente los excedentes de activos líquidos en un proceso natural de optimización de la posición de liquidez y maximización de su rentabilidad.
- ❖ **Exposición al sector público.** A sep'24, el Banco registra una exposición al sector público del 11,6% del Activo y de 0,5x veces el Patrimonio. Sin embargo, el 12,2% se compone de activos del Banco Central. De excluirse éstos, la exposición desciende al 10,2% y 43,3%, respectivamente.

Gestión Comercial orientada a la Banca Individuos

En el año 2024, el Nuevo Banco del Chaco reafirmó su compromiso como agente financiero de la provincia, fortaleciendo su rol en la atención de individuos, familias y empresas chaqueñas. A través de una estrategia comercial innovadora y un enfoque centrado en la experiencia del cliente, el banco consolidó su liderazgo en la región.

El crecimiento sostenido de la entidad se vio impulsado por la evolución de sus plataformas digitales, como **NBCH24**, y **UNICOBROS**, que, junto con herramientas tradicionales como **Tarjeta Tuya**, permitieron ampliar la accesibilidad a los servicios financieros en todo el territorio provincial. La integración de tecnología y soluciones personalizadas ha sido clave para fomentar la inclusión financiera, promover la actividad económica y brindar respuestas ágiles y eficientes a las necesidades de los chaqueños en un contexto dinámico y en constante transformación.

Incentivos al consumo

En NBCH, a través de una serie de iniciativas diseñadas para incentivar el consumo y fortalecer el poder adquisitivo de los chaqueños, como generación de líneas de préstamos segmentadas, financiación con tarjetas de crédito y promociones exclusivas de **Tarjeta Tuya** jugaron un papel clave en la dinamización de diversos sectores comerciales, contribuyendo al crecimiento sostenido de la economía local.

Las estrategias implementadas abarcaron la mayoría de los rubros comerciales, asegurando que un amplio segmento de la población pudiera acceder a bienes y servicios en condiciones favorables. Estas acciones no solo beneficiaron a los comercios adheridos, permitiendo al banco crecer en su red de adquirencia, sino que también tuvieron un impacto directo en la economía familiar, permitiendo a los trabajadores mejorar su capacidad de compra y acceder a productos esenciales con mayor facilidad. A través de estas medidas, el banco continúa promoviendo la inclusión financiera y el fortalecimiento del entramado productivo provincial, consolidando su rol como impulsor del desarrollo económico y social en la región.

Optimización del Uso de Medios de Pago y Canales Digitales

En línea con su **plan estratégico**, el banco reforzó los incentivos para fomentar el uso de **canales electrónicos**, promoviendo una mayor digitalización y reduciendo la dependencia del efectivo. Se continuó con la expansión de la plataforma **Online Banking**, incorporando nuevas funcionalidades para mejorar la experiencia del usuario y ampliar la oferta de servicios autogestionados.

Asimismo, el banco mantuvo su compromiso con la mejora continua de sus canales de atención, optimizando herramientas como **WhatsApp**, **Chat Online**, **Atención Telefónica** y el sistema de gestión **CRM**, con el objetivo de ofrecer una experiencia más ágil, eficiente y personalizada a sus clientes.

Tarjetas de Crédito – El Crecimiento Sostenido de Tarjeta Tuya

Consolidándose como líder en el mercado financiero provincial, **Tarjeta Tuya** se ha convertido en un pilar fundamental dentro del ecosistema del **Nuevo Banco del Chaco**,

impulsando el crecimiento económico y brindando soluciones financieras alineadas con las necesidades locales.

A 10 Años de su lanzamiento, **Tuya** no ha parado de crecer, alcanzando más de **290.000 tarjetas activas**, con una red de **más de 9.000 comercios con ventas** y una cartera de consumos que supera los **\$85.033 millones**. Su éxito se basa en **condiciones diferenciales**, cuidadosamente gestionadas por el banco para maximizar los beneficios tanto para los clientes como para los comercios.

En el año 2024, se registraron **6.740.606** transacciones con **Tarjeta Tuya**, con la participación de más de **196.694** clientes, alcanzando un volumen de compras superior a **\$257.720 millones**. Además, en colaboración con las **Cámaras de Comercio y la Federación Económica del Chaco**, se implementaron promociones especiales para impulsar el consumo en fechas clave del calendario comercial, fortaleciendo así el desarrollo del comercio local.

Las financiaciones a través de **Tarjeta Tuya** registraron un fuerte crecimiento, potenciadas por esquemas promocionales con **tasas preferenciales, descuentos exclusivos y planes de cuotas sin interés**. Además, la incorporación de nuevas empresas y convenios de pago de sueldos ha permitido sinergizar los servicios financieros del NBCH con la operatoria de negocios, brindando a los empleados acceso a una tarjeta de crédito con amplios beneficios y eliminando la necesidad de manejar efectivo.

El crecimiento de **Tarjeta Tuya** ha sido constante, no solo en cantidad de plásticos emitidos, sino también en el volumen de consumos, consolidando su presencia en el día a día de los chaqueños. A través de su diversa gama de productos, **Tuya continúa ofreciendo los mejores beneficios para todos los segmentos de clientes**, reafirmando su posición como la principal herramienta financiera de la provincia.

Evolución de la tarjeta propia:

Crecimiento durante el año 2024 en los diferentes productos dentro de la familia Tuya:

- **Tarjeta Tuya Clásica:** 180.534 tarjetas activas con resumen de enero a diciembre de 2024.
- **Tarjeta Tuya Rural:** 960 tarjetas para productores ganaderos con consumo de por \$ 1.423 millones.
- **Productos Recargables Tuya:** tarjetas vigentes a diciembre 2024 por un total de 38.202 tarjetas con consumo total en el año por \$15.186 millones.

La Cartera total de tarjetas de crédito: al año 2024 cierra con un total de \$114.191 millones entre las cuatro marcas. Cartera total de diciembre 2023, 206.503 cuentas con resumen y en 2024 209.438 Se registró un crecimiento interanual de la Cartera en 2024 de \$72.545 millones.

Marca	Cartera total diciembre 2023 \$	Cuentas con resumen	Cartera total de diciembre 2024 \$	Cuentas con resumen	Crecimiento cartera 2024
Visa	6.443.427.667,59	38.557	20.304.687.934,04	45.920	13.861.260.266,45
Cabal	107.512.232,41	7.728	153.982.149,51	5.486	46.469.917,10

MC	2.801.817.590,21	15.025	8.699.085.091,32	24.769	5.897.267.501,11
Tuya	32.293.113.490,06	135.459	85.033.664.300,99	180.603	52.740.550.810,93
Total	41.645.870.980,27	196.769	114.191.419.475,86	256.778	72.545.548.495,59

Campañas Promocionales Especiales

Acciones implementadas con objetivos comerciales orientados a incrementar los consumos y concretar activaciones de tarjetas, así como también potenciar rubros determinados con impacto en la actividad económica provincial y a su vez, fortalecer la marca de la tarjeta propia y la imagen reputacional de Nuevo Banco del Chaco.

Entre las más destacadas se enumeran a continuación:

- **VUELTA A CLASES**
- **DIA DEL PADRE**
- **DIA DE LAS INFANCIAS**
- **BLACK FRIDAY RESISTENCIA / INTERIOR**
- **DIA DE LA MADRE**
- **FIESTAS**
- **ANIVERSARIO LOCALIDADES**
- **ANIVERSARIO TARJETA TUYA**

Asimismo, durante todo el año 2024 se mantuvieron las promociones especiales destinadas específicamente a rubros destacados.

Se ha acompañado con Tarjeta Tuya a los eventos regionales del año con promociones puntuales de cuotas sin interés como ser Ferias de Libros, aniversarios e inauguraciones de comercios destacados de la región.

Evolución Digital –NBCH24

En el marco de los fundamentos estratégicos del **Nuevo Banco del Chaco**, se ha continuado fortaleciendo la digitalización de los servicios financieros, con el objetivo de **potenciar la autogestión, incrementar la transaccionalidad y ampliar la base de clientes activos** dentro del ecosistema de productos del banco. La evolución digital se ha convertido en un pilar clave para la expansión y competitividad de la entidad, priorizando la **agilidad, seguridad y una experiencia de usuario optimizada**.

Como parte de esta transformación, se ha integrado una **Billetera Digital en NBCH24 Online Banking**, permitiendo a los clientes realizar pagos mediante **códigos QR** de manera ágil y segura. Además, el fortalecimiento del proyecto **UNICOBROS**, que actúa como agrupador de pagos y aceptador de QR de todas las billeteras del mercado, ha generado una **sinergia estratégica** al combinar plataformas de gestión bancaria con la mayor cartera de clientes de la provincia, facilitando las operaciones y ampliando el alcance de los medios de pago digitales.

En **2024**, la cantidad de usuarios de **NBCH24 Online Banking** alcanzó los **333.696**, impulsado por la continua incorporación de nuevas funcionalidades y una estrategia de migración eficiente que acompañó cada fase de desarrollo. Uno de los hitos más relevantes del año fue la **incorporación de nuevas funcionalidades**, lo cual permite

mejorar la experiencia de usuarios y responde a las crecientes demandas del entorno digital actual.

Con estos avances, el **NBCH** sigue consolidando su liderazgo en la transformación digital del sistema financiero provincial, ofreciendo soluciones innovadoras que facilitan la vida de sus clientes y potencian el desarrollo económico del Chaco.

SAO – Servicio de Atención Online y Optimización del Canal WhatsApp

En **2024**, el **Servicio de Atención Online (SAO)** experimentó un crecimiento significativo en la cantidad de gestiones canalizadas a través de la plataforma, consolidándose como un canal clave para la comunicación con los clientes. La incorporación de **nuevas temáticas de consulta** y la optimización de la interacción han permitido mejorar la experiencia del usuario, asegurando respuestas ágiles y soluciones efectivas en cada contacto.

Gestiones por WhatsApp

- Recepción de reclamos por fraude o estafa agilizando la acción de bloqueo de OB para tranquilidad del cliente por medio de WhatsApp.
- Soporte a clientes para el uso de Online Banking.
- Habilitación de tarjeta de crédito TUYA por medio de WhatsApp.
- Se incorporó Inversiones que es gestionado por personal del mismo sector de nuestra entidad.
- Agregando un punto como canal alternativo para visualizar instructivos de nuestros productos.

El SAO se encuentra evolucionando constantemente, permitiendo incorporar gestiones tales como **Estado de tarjeta de débito**, **Prestamos más profesionales** (gestiones ya no vigentes) de acuerdo a la necesidad del momento.

Gestiones vía telefónica (0800)

- Recepción de reclamos por fraude o estafa agilizando la acción de bloqueo de OB para tranquilidad del cliente vía telefónica.
- Comunicación vía telefónica con clientes en Mora (DEBITIA) brindando asesoramiento para regularizar su situación.
- Llamados a clientes para **aviso de venta y emisión de tarjeta de crédito TUYA**.

En 2024 se unificó todas las gestiones (incluyendo redes) con un solo proveedor, incorporando la atención los fines de semana y feriados.

Además, se ha fortalecido el **árbol de WhatsApp**, ampliando su capacidad para brindar asistencia inmediata y guiada, optimizando los tiempos de respuesta y garantizando una experiencia de atención más eficiente y accesible. Estas mejoras han reforzado la seguridad y confiabilidad del **SAO**, posicionándolo como una herramienta esencial en la estrategia de atención al cliente del banco, con el objetivo de seguir evolucionando hacia un servicio cada vez más digital, automatizado y resolutivo.

Optimización del Modelo de Atención a Comercios, Red de Adquirencia y UNICOBROS

En **2024**, el **Nuevo Banco del Chaco** reforzó su estrategia comercial con la optimización de **tableros de control e indicadores de seguimiento de negocio**, permitiendo una

gestión más precisa y eficiente del desempeño comercial. La calibración de variables y el perfeccionamiento del modelo de monitoreo han facilitado el cumplimiento de objetivos estratégicos, mejorando la capacidad de análisis y toma de decisiones basadas en datos. Asimismo, se avanzó en la **adecuación y depuración de las bases de datos de comercios**, optimizando la planificación de visitas y el desarrollo de estrategias comerciales focalizadas. A través del cruce de información entre **clientes con productos activos y aquellos que aún no cuentan con determinados servicios**, se logró fortalecer la captación de nuevos comercios y potenciar la red de adquirencia, ampliando las oportunidades de inclusión financiera en toda la provincia.

En este contexto, el **NBCH** consolida la empresa **UNICOBROS**, que forma parte del grupo económico del banco, con el objetivo de modernizar los **medios de cobro para empresas y pymes chaqueñas**.

UNICOBROS permite que comerciantes **de toda la provincia del Chaco** puedan operar con múltiples medios de pago, incluyendo **tarjetas de débito y crédito, lectura de QR en todas sus modalidades, cobros presenciales, pagos mediante link y sistemas embebidos en plataformas web**.

En 2024, el agrupador alcanzó la adhesión de **4.869 comercios**, logrando un volumen de ventas de **\$39.488 millones** a través de todos sus medios de cobro. Este crecimiento lo consolida como una de las principales herramientas de captación de fondos para el Nuevo Banco del Chaco.

Préstamos de Banca Minorista – Crecimiento y Digitalización

Durante **2024**, el **Nuevo Banco del Chaco** consolidó su liderazgo en el segmento de créditos a particulares, impulsando el acceso al financiamiento a través de diversas líneas de préstamos. Entre ellas, destacaron los **anticipos de sueldos, préstamos inmediatos con trámite online y líneas especiales para individuos, profesionales y pequeños comerciantes**, reflejando la confianza de los clientes en las soluciones crediticias ofrecidas por el banco.

Se observó una **clara tendencia hacia la digitalización**, con un aumento sostenido en la gestión de préstamos a través de **canales electrónicos**, lo que reafirma la preferencia de los clientes por opciones ágiles, accesibles y autogestionadas. No obstante, el banco mantuvo la atención presencial en sucursales, asegurando una cobertura integral y ofreciendo flexibilidad a sus usuarios.

El posicionamiento y liderazgo del **NBCH** en este mercado se vio respaldado por la competitividad de sus productos y la **amplia gama de opciones adaptadas a cada necesidad y perfil de cliente**, tanto en el entorno digital como en la atención presencial.

En el transcurso del año, el banco **desembolsó más de \$227.463 millones en créditos de uso familiar**, volcando estos fondos directamente en la economía chaqueña y fortaleciendo el consumo y la actividad productiva. Del total de préstamos otorgados, **\$175.759 millones fueron gestionados a través de canales digitales**, evidenciando el impacto de la transformación tecnológica en la accesibilidad financiera, mientras que **\$51.704 millones correspondieron a operaciones realizadas en sucursales**, manteniendo el equilibrio entre la innovación y la atención personalizada.

Con estas estrategias, el **Nuevo Banco del Chaco** continúa afianzando su compromiso con la inclusión financiera, la modernización de sus servicios y el crecimiento sostenible de la provincia.

Tu Préstamo Express

Durante el año 2024, el Banco llevó adelante campañas estratégicas para incentivar el uso de las líneas de crédito gestionadas a través de Online Banking. Estas líneas, con acreditación inmediata y validación de identidad biométrica, ofrecen tratamientos diferenciales según el segmento al que pertenecen los clientes, permitiendo una experiencia de financiamiento más ágil y segura.

- 1. Préstamos para Personas en Relación de Dependencia:** Ofreciendo diferentes líneas de préstamos en cuotas y plazos largos y accesibles permitió a gran parte de la ciudadanía chaqueña poder tomar un préstamo de gestión rápida sencilla y segura. El segmento beneficiario de estos préstamos fueron los asalariados públicos y empleados privados cuyo empleador tienen convenios con la entidad. Incluye tanto activos como pasivos de la administración pública.
- 2. Préstamos para Profesionales:** En línea con nuestra estrategia de acompañamiento a sectores estratégicos, se trabajó en estrecha colaboración con Colegios y Consejos Profesionales, fortaleciendo su acceso al financiamiento y generando nuevas oportunidades de crecimiento para sus matriculados.
- 3. Préstamos para Pequeños Comerciantes:** A través de un trabajo articulado con Cámaras de Comercio y con el agrupador Unicobros, potenciamos el acceso a financiamiento para pequeños comerciantes facilitando el desarrollo y la sostenibilidad de los negocios locales.

Tu Préstamo 36 Cuotas

Con el objetivo de consolidar la presencia de la marca NBCH en la red de adquirencia, se continuó la línea "Tu Préstamo 36 Cuotas" en alianza con comercios adheridos. Esta iniciativa impulsó la comercialización de bienes como motos, bicicletas, lanchas, viajes, tecnología, colchones y materiales de construcción, brindando a los clientes opciones de financiamiento accesibles y convenientes.

Adelanto Chaco24

Como parte de la estrategia de fomento del uso de la Banca Electrónica, Adelanto Chaco24 continuó consolidándose como una solución clave para brindar flexibilidad financiera a nuestros clientes. Este producto permite realizar compras en comercios antes de la acreditación del sueldo, facilitando así el acceso al consumo de manera ágil y segura.

Durante 2024, Adelanto Chaco24 alcanzó un monto total de \$1.987 millones, reflejando su creciente popularidad y utilidad entre nuestros clientes. Este producto sigue siendo un pilar fundamental en nuestra oferta de financiamiento inmediato.

Tu Auto

La línea de préstamos "Tu Auto", destinada a la adquisición de vehículos, mantuvo su vigencia durante 2024 con incentivos de tasas diferenciales. Gracias a esta iniciativa, numerosas familias chaqueñas pudieron acceder a su propio vehículo ya sea nuevo o usado. En el año, se otorgaron \$1.201 millones en financiamiento, en colaboración con 30 concesionarias adheridas en toda la provincia, facilitando así una amplia oferta de opciones para nuestros clientes.

Consolidación de Deudas

A través de nuestra línea de préstamos para consolidación total de deudas dentro del sistema financiero y/o mutuales, permitió la colocación de \$7.966 millones en 2024. Este producto sigue siendo una herramienta clave para mejorar la estabilidad financiera de nuestros clientes, brindándoles mayor previsibilidad en la gestión de sus compromisos financieros.

LINEAS DE PRÉSTAMOS POR CANALES ELECTRONICOS	IMPORTE
507 - PREST.A PERSONAS C/RELAC.DE DEPENDENCIA PUBL.O PRIVADO	\$ 40.849.755.060,00
512 - PREST.ANTICIPOS HABERES AMORTIZABLES	\$ 47.536.097.468,00
508 - PREST.P/PERSONAS BENEFIC.DE JUBILAC.Y PENS.NACIONALES	\$ 24.870.271.119,00
540 - LÍNEA TU PRESTAMO VERANO	\$ 2.019.139.079,00
5401 - PRESTAMO EXPRESS	\$ 47.812.201.976,00
502 - ADELANTOS DE SUELdos CHACo 24	\$ 1.987.220.794,00
500 - ANTICIPO DE AGUINALDO	\$ 5.598.896.751,00
530 - MATRICULADOS EN CONSEJOS PROFESIONALES	\$ 2.597.170.978,00
532 - MATRICULADOS EN CONSEJOS PROFESIONALES	\$ 2.488.713.242,00
\$ 175.759.466.467,00	

LINEAS DE PRÉSTAMOS POR CANAL PRESENCIAL	IMPORTE
115 - PREST.PERS.P/AGENTES ACTIVOS Y/O AUTARQ.AD.P.PROVINCIAL	\$ 1.029.075.975,00
514 - ANTICIPOS HABERES AMORTIZABLES ANSES	\$ 4.456.095.565,00
509 - PREST.ANTICIPOS HABERES AMORTIZABLES	\$ 5.528.199.634,00
117 - PREST.PERSONALES BANCARIZADOS ASISTC. GENERALES	\$ 550.149.200,00
1101 - PRESTAMOS PERSONALES	\$ 4.199.345.057,00
126 - PR.REGIMEN CONSOLIDACION DEUDAS EMP.PUBLICOS RES.0448	\$ 7.966.405.677,00
1141 - PRESTAMOS.P/JUBILADOS Y PENSIONADOS NACIONALES	\$ 4.124.908.814,00
1161 - PREST.PERSONALES PARA CONSOLIDACION DE DEUDAS	\$ 2.056.501.459,00
1171 - PREST.PERSONALES BANCARIZADOS ASISTENC.GENERALES	\$ 19.379.892.447,00
4111 - PREST.PERSONALES P/COMPRA AUTOMOTORES AG.BANCARIZADOS	\$ 1.121.411.157,00
1081 - PR.PER.P/PROFE.BANCA.N/BANCARIZADOS Y TRABAJ.INDEPENDI.	\$ 418.881.100,00
4121 - PREST.PERSONALES P/COMP.AUTOMOTORES AG.N/COMP. 2042/00	\$ 44.647.439,00
109 - PRESTAMO PERSONALES P/FINAN.COMPRAS EN COMERCIO ADHERID	\$ 171.336.450,00
1131 - PREST.P/PROF.SALUD ADHERIDOS A ORGANISMO DEL CHACO	\$ 78.969.000,00
110 - PRESTAMOS PERSONALES	\$ 297.625.040,00
116 - PREST.PERSONALES PARA CONSOLIDACION DE DEUDAS	\$ 47.802.400,00
412 - PRESTAMOS PERSONALES CON GARANTIA PRENDARIA	\$ 35.353.617,00
108 - PR.PER.P/PROFE.BANCA.N/BANCARIZADOS Y TRABAJ.INDEPENDI.	\$ 24.158.000,00
114 - PRESTAMOS.P/JUBILADOS Y PENSIONADOS NACIONALES	\$ 172.939.622,00

TOTAL	\$ 51.703.697.653,00
--------------	-----------------------------

Convenios

Durante el 2024 se mantuvo el intercambio con sectores de la Banca Individuos trabajando en conjunto con Banca Personal, Tarjetas de Crédito y Banca Digital, promoviendo la colocación de productos y servicios. Se utilizó como base la nómina de clientes que se vinculan a través de convenios privados de pago de sueldo y/u honorarios, segmentándolos de acuerdo con el rubro.

En cuanto a Convenios, en 2024 se firmaron 148 nuevos convenios de pago de sueldos privados, con un stock existente a diciembre de 2024 de 1405 convenios habilitados y 17 nuevos convenios de pago de fondo de cese laboral para empresas contratistas/constructoras llegando a un stock de 222 en total.

Asimismo, de acuerdo a la actividad de cada empresa, se registró un crecimiento en la demanda de canales alternativos de cobro por convenios de recaudación

En cuanto a débitos directos -como banco originante- el stock de convenios activos creció a 50 empresas operativas con este servicio y las recaudaciones, para débito automático en cuentas a la vista de NBCH, ascienden a 87 las entidades que operan con este servicio de cobros, incluidas en este número las 20 compañías de seguros con convenios celebrados que operan a través de Nuevo Chaco Bróker de Seguros S.A.

Se adhirieron 11 nuevos comercios para operar con la línea préstamos personales de 36 cuotas destinada a rubros específicos contado a diciembre de 2024 con 182 en total.

Se continuó con la adhesión y renovación de convenios para pagos de programas, becas, pasantías, beneficios, etc. que se canalizan a través de SIIS (Sistema Integrado de Inclusión Social).

Se afianzó y se hizo parte del trabajo cotidiano del sector, la práctica de la disminución del uso de papel, fomentando la digitalización de legajos de convenios y se continuó con la incorporación de los contratos a Thuban, dejándolos a disposición de los usuarios internos de la entidad para su rápida consulta. El uso de esta herramienta realmente significa una importante disminución del uso de papel, y permite resolver los trámites de forma ágil para las sucursales.

Asimismo, todo el año 2024 se trabajó desde el sector en la actualización de convenios de recaudación por servicios que operan para recaudaciones por ventanilla, link, lotipago, etc., en pos de la estandarización de éstos y de cara a la próxima migración del core.

Marketing, Imagen y Comunicación del NBCH

Durante el año 2024 se llevaron adelante desde el Área de Marketing, Imagen y Comunicación campañas de comunicación con orientación comercial de productos de banca individuos y empresas, así como de ciberseguridad. La comunicación institucional se orientó a acompañar el posicionamiento de la nueva marca NBCH.

Para el desarrollo de la campaña y de acuerdo con los objetivos planteados en cada una, se realizaron acciones de prensa, publicidad digital y en medios tradicionales, publicaciones en redes sociales, envíos de mail marketing y SMS, producción de materiales y contenidos web.

Para fortalecer la imagen de la entidad asociada a los servicios digitales, se trabajó como formato de campaña permanente la comunicación de las plataformas NBCH24 Online Banking vinculadas a atributos de seguridad y agilidad, con las principales funcionalidades clave como pagos con QR.

En esta misma línea, se trabajó la campaña Tu banco en una APP, con acciones publicitarias que incluyeron pauta en redes sociales, cartelería en vía pública y publicidad en medios tradicionales. También se lanzó el producto Cuenta Wee! para menores de edad de 13 a 17 años, con incentivos especiales para promover el posicionamiento de marca en segmentos jóvenes. Para el próximo año se proyecta desarrollar un programa de fidelización que se orienta a insertar la marca como referencia en nuevas audiencias. Asimismo, como marca aliada estratégica se desarrolló una campaña especial de Unicobros, orientada a incrementar la notoriedad, el conocimiento y la imagen de la marca asociada a NBCH, con acciones de publicidad en medios tradicionales, cartelería en vía pública, envíos de mail marketing y pauta segmentada en redes sociales. Además, se acompañó la participación en eventos y actividades especiales.

También se implementó la campaña Fondos24 para posicionar el producto y la aplicación asociada a la marca NBCH orientada a clientes inversores, para fortalecer el conocimiento y la notoriedad de los productos de inversiones. Se realizaron acciones de cartelería en vía pública, pauta segmentada en redes sociales, envíos de mail marketing y publicidad en medios tradicionales. Esta campaña se complementó con la comunicación de plazo fijo como opción para inversores tradicionales.

En lo que respecta a Tarjeta Tuya, se dio continuidad a las campañas de promociones generales y especiales con acciones de prensa, publicaciones en redes sociales, envíos de mail marketing tanto a usuarios como comercios; con el objetivo de acompañar las metas comerciales de activación, emisión y consumos con la tarjeta propia.

Otras campañas que tuvieron continuidad durante el año, de acuerdo con los objetivos comerciales, son las referidas a Préstamos Personales, con acciones de difusión de las líneas Tu Préstamo Preprobado, Tu Auto, Tu Préstamo en 36 Cuotas, y el servicio Adelanto Chaco 24, orientado a promover el uso de la tarjeta de débito complementando la campaña de canales digitales y reducción de efectivo.

La fuerte campaña institucional desarrollada durante el año tuvo como objetivo principal posicionar la nueva marca NBCH.

La campaña anual de Ciberseguridad se orientó a reducir el riesgo de estafas con foco en las acciones y canales utilizados para cometer los fraudes. Se realizaron notas de prensa en medios masivos, publicaciones en redes sociales, avisos publicitarios y envíos de mail marketing.

La comunicación institucional se orientó principalmente a acciones de prensa y publicaciones en redes sociales, para reforzar la imagen institucional orientada al desempeño de la entidad, acuerdos estratégicos e inversiones en prestación de servicios como la obra de remodelación integral de la sucursal de Charata, la renovación de la sucursal de Du Graty y la instalación de cajeros automáticos, así como la presencia institucional en eventos y actividades especiales con un perfil de innovación y acompañamiento a las actividades económicas de la provincia.

Comercio Exterior

Durante el año 2024, el área de Comercio Exterior de Nuevo Banco del Chaco continuó consolidando su rol como aliado estratégico para empresas chaqueñas, brindando asesoramiento y soluciones financieras en la gestión de pagos y cobros internacionales. En un contexto de cambios normativos y fluctuaciones en el comercio global, el banco mantuvo su compromiso con la eficiencia, la seguridad y la actualización permanente de sus servicios.

Pagos de Importaciones y Jubilaciones en el Exterior

En 2024, se gestionaron más de 180 operaciones de pago de importaciones por un total de USD 7.1 millones, facilitando la incorporación de insumos, maquinarias y bienes esenciales para el desarrollo productivo de la provincia.

Asimismo, se procesaron 740 pagos de jubilaciones a beneficiarios que residen en el exterior, garantizando el cumplimiento de las obligaciones internacionales con celeridad y confiabilidad.

Gestión de Cobros por Exportaciones

En cuanto a exportaciones, el banco canalizó 370 operaciones de cobro de divisas, alcanzando un total de USD 4.95 millones. Los principales exportadores que operaron a través de Nuevo Banco del Chaco corresponden a las ciudades de Villa Ángela, General Pinedo y Charata, destacándose la comercialización de fibra de algodón, carbón vegetal y otros productos agroindustriales.

Además, se liquidaron divisas provenientes de la exportación de servicios, con énfasis en los sectores de software, publicidad y consultoría internacional, fortaleciendo el acceso de empresas chaqueñas al mercado global.

Fortalecimiento del Vínculo con Clientes Internos y Externos

A lo largo del año, se llevaron a cabo diversas iniciativas para fortalecer la relación con nuestros clientes, entre ellas:

- Reuniones y visitas personalizadas a empresas exportadoras e importadoras para conocer sus necesidades y brindar asesoramiento especializado.
- Jornadas de capacitación sobre normativa cambiaria, financiamiento de comercio exterior y herramientas bancarias disponibles.
- Asistencia técnica continua en la adaptación a nuevos requerimientos regulatorios y operativos.

Actualización y Cumplimiento Normativo

En un escenario de constante evolución normativa, el equipo de Comercio Exterior trabajó activamente en la implementación de nuevas disposiciones, asegurando el cumplimiento de las exigencias del ente regulador. Entre las acciones realizadas se destacan:

- Actualización permanente de formularios y declaraciones juradas, adaptadas a los cambios en la normativa cambiaria y regulaciones internacionales.

- Implementación de nuevas versiones del aplicativo I2000, garantizando la adecuación del sistema a los requerimientos de control y gestión de operaciones.
- Participación en reuniones y capacitaciones organizadas por la Comisión de Comercio Exterior de ABAPPRA y otros organismos especializados, con el fin de mantener al equipo informado y preparado para ofrecer el mejor asesoramiento a los clientes.

El año 2024 fue un período de consolidación y crecimiento para el área de Comercio Exterior de Nuevo Banco del Chaco, reafirmando nuestro compromiso con la eficiencia, el cumplimiento normativo y la cercanía con nuestros clientes. A través de una gestión ágil y proactiva, el banco continúa posicionándose como un referente en la operatoria de comercio internacional en la región, brindando soluciones adaptadas a las necesidades de las empresas chaqueñas.

Gestión Comercial orientada a la Banca Empresa

Durante el presente ejercicio se trabajó en una mejora del proceso de calificación de las solicitudes de asistencias crediticias, simplificando la documentación a presentar por parte de los clientes, ya sean personas humanas o jurídicas. Asimismo, para dar respuestas más rápidas a los clientes, se elevaron las facultades crediticias, tanto de los gerentes de las sucursales como de los diferentes Comités Comerciales.

A continuación, se hará una breve reseña de las principales acciones llevadas a cabo por el equipo comercial enfocado en empresas durante el período bajo análisis:

Líneas de Leasing

Las operatorias de Leasing han tenido un desempeño relevante durante el ejercicio 2024, con destino a la renovación y ampliación de equipos, acompañando dicha gestión con contratos celebrados con diversos clientes de buen perfil crediticio.

Las operaciones liquidadas durante 2024 con clientes PyMEs y personas humanas (excluyendo el sector primario) ascendieron a \$ 4.747.778.241,46.

ECHEQ

Durante el año 2024 se continuaron con las gestiones de fortalecimiento en el uso de este producto ECHEQ, el cual se consolida como una herramienta muy demandada por los clientes, brindando mayor agilidad a la operatoria comercial, a la gestión de cheques y representando un considerable ahorro en la impresión de chequeras físicas.

Líneas de descuento de valores

Durante el ejercicio 2024 se han realizado esfuerzos comerciales destinados al crecimiento de las operaciones de descuento de cheques en general, en razón de

sus buenos márgenes de rentabilidad y riesgos acotados, y también en particular, sobre aquellas concertadas con entidades del sector de prestadores de la salud.

Como resultado de ello, estas operatorias han tenido un muy buen desempeño durante el presente ejercicio alcanzando un total de \$134.571.858.413,76 y esperando contar con un volumen de negocios aún mayor para el presente 2025.

Seguidamente, presentamos el detalle expresado en pesos de las operaciones en la línea 26xx:

Meses / Líneas	2600	2610
Enero	\$ 2.699.397.129,40	\$ 4.149.170.740,33
Febrero	\$ 1.937.117.806,73	\$ 4.205.261.813,18
Marzo	\$ 2.032.278.488,95	\$ 4.881.773.686,59
Abril	\$ 2.665.436.759,65	\$ 5.082.356.966,30
Mayo	\$ 4.533.297.572,90	\$ 6.645.172.971,54
Junio	\$ 5.005.228.877,38	\$ 7.651.963.187,31
Julio	\$ 6.363.582.556,88	\$ 8.797.627.480,48
Agosto	\$ 5.144.320.912,75	\$ 9.597.121.375,43
Septiembre	\$ 3.710.635.143,84	\$ 11.713.520.241,12
Octubre	\$ 4.467.777.779,48	\$ 13.478.132.099,53
Noviembre	\$ 3.890.304.000,21	\$ 6.000.000.000,00
Diciembre	\$ 5.503.982.718,05	\$ 4.416.398.105,73
Total	\$ 47.953.359.746,22	\$ 86.618.498.667,54

Línea	Total Valor Nominal	Total Intereses
2600	\$ 47.953.359.746,22	\$ 9.767.069.730,64
2610	\$ 86.618.498.667,54	\$ 34.426.874.723,19
26xx	\$ 134.571.858.413,76	\$ 44.193.944.453,83

Líneas CFI

Por conducto de las líneas vigentes del Consejo Federal de Inversiones (CFI) administradas por NBCH se han otorgado préstamos por un importe de \$453.660.000, contribuyendo al desarrollo de las PyMEs chaqueñas.

Línea 711 Préstamo TUYA:

Para incentivar la adhesión de comercios que transaccionan con las tarjetas tanto de débito como de crédito y en especial Tarjeta TUYA y Unicobros y con el fin de incrementar la red de adquirencia, se han promocionado créditos con tasas diferenciales, otorgándose préstamos por esta línea por un monto de \$ 353.300.000.

Líneas de Préstamos al Sector Agrícola:

Durante el ejercicio 2024 el banco asumió el desafío de apoyar a pequeños y medianos productores, a través de líneas de créditos accesibles, creando líneas

específicas como NBCH + AGRO, préstamos con garantía de Forward (tanto en pesos como en dólares) y leasing para la adquisición de maquinarias agrícolas.

Se detalla el total de asistencias otorgadas bajo estas líneas por un monto de \$ 42.333.166.561,04:



Cabe destacar que junto con la Gerencia de Banca Individuo se realizaron visitas a diferentes clientes realizando acciones comerciales en forma conjunta con el objetivo de incrementar las operatorias de los mismos en todos los productos y servicios que ofrece nuestra Entidad, como ser captación de fondos, adhesión al agrupador Unicobros, entre otros.

Por último, es de vital importancia destacar la presencia del NBCH en diferentes eventos como ser: Agronea realizada en las ciudades de Charata y Pampa del Infierno; Fiesta Nacional del Algodón realizada en la ciudad de Sáenz Peña, Expo Rural en la localidad de Margarita Belén. Todas estas acciones permitieron lograr un mayor posicionamiento de marca, reconocimiento de nuestros productos y servicios y captación de importantes nuevos clientes en todo el territorio de la Provincia.

Gestión de Tecnología y Sistemas y Gestión de Procesos

La Gerencia de Tecnología y Sistemas mantuvo su rol de soporte para la continuidad operativa, como así también para el cumplimiento de los lineamientos estratégicos definidos desde la Sub-Gerencia General de Sistemas, Operaciones y Procesos como así también por el Directorio, dentro de un contexto de continuos cambios tecnológicos, de competencia y del mercado en el cual se desempeña la Entidad.

En lo referido a las prioridades estratégicas se continuó con aquellas definidas en la Estrategia de Tecnología de la Información, siendo las mismas: soporte y mantenimiento

para la continuidad operativa del Negocio, resolución de observaciones de Auditoria y los Proyectos Estratégicos de Cambio de Core Bancario y la evolución de los Canales Digitales y de Transformación Organizacional (procesos).

En el marco del **Proyecto de Cambio de Core Bancario**, se continuó con las tareas referidas a implementación y adecuación funcional de Topaz Banking, construcción de integraciones y adecuaciones con los aplicativos que dan soporte a negocios satélites, tendientes a asegurar una migración prolja y ordenada de los datos desde el core actual (Sideba) hacia el nuevo core, como así también la implementación de una arquitectura tecnológica robusta y confiable garantizando la continuidad operativa del Core. Por otro lado, se abordó institucionalmente toda la gestión del cambio que implica el proyecto, considerando a los empleados una parte fundamental para su éxito, realizando la capacitación y refuerzo necesario para que se adquiera el nuevo conocimiento y poder facilitar la operación del nuevo sistema. Además, se comenzó con la comunicación externa tendiente a reducir al máximo el impacto de este cambio con los principales clientes y su operación habitual con la Entidad.

En lo referido al **Proyecto de Canales Digitales**, se abordó la mejora continua e incorporación de nuevas funcionalidades dentro de Nbch24 Online Banking (tanto en versión web como en versión de aplicación de celular) permitiendo de este modo la baja definitiva del anterior Homebanking provisto por Red Link. En lo referido a Billetera, se procedió a la unificación en un único canal de esta funcionalidad, migrando las funcionalidades que existían en la Billetera WhatsApp y potenciando Nbch24 Online Banking (versión de aplicación en celular) para cumplir con este rol, donde incluso se logró la homologación e incorporación de la normativa de Consentimiento y Transferencias PULL, exigencia propia del BCRA.

Se abordó la implementación de una nueva plataforma provista por Red Link, referida a Banca Gobierno, tendiente a brindar una gestión integral de los entes gubernamentales facilitando la operación de sus cuentas, ofreciendo una variedad de servicios.

En lo referido a los canales propios de las sociedades controladas, se abordaron mejoras evolutivas en Fondos24 (canal de Nuevo Chaco Fondos) y se realizó la implementación de una nueva plataforma para la operatoria bursátil (canal de Nuevo Chaco Bursátil) incorporando una mejora sustancial en la tecnología y la experiencia del usuario, incorporando una aplicación de celular para facilitar a los clientes sus operaciones.

En lo que respecta a **Unicobros**, la plataforma de unificación de cobros, se afianzó la tecnología y el producto ofrecido brindando medios de cobro a los comercios como ser link de pagos, QR interoperable aceptador, QR dinámico impreso, terminal virtual web, aplicación de terminal virtual (UNIPos, plataforma iOS y Android) y terminal SmartPOS. Se abordó la integración con entes gubernamentales (ATP) marcando así el rumbo inicial y brindar las herramientas técnicas necesarias para abordar el resto de los entes, además, se realizó la integración con Envío Compras.

En el marco del **Proyecto de Transformación Organizacional** de mejoras a los procesos, se abordó una revisión integral de estos, tendiente a cumplir con

recomendaciones propias de Auditoria como así también con la Comunicación "A" 7724 del BCRA referida a "Requisitos mínimos para la gestión y control de los riesgos de tecnología y seguridad de la información" resultando en detección de mejoras que serán abordadas gradualmente y de manera prioritaria.

En lo referido al Proyecto de Transformación Organizacional, se creó en la estructura de la Administración Central, el Departamento de Procesos y Organización con el propósito de asegurar una gestión más eficaz y de mejora organizativa continua en toda la entidad. Se definió el alcance de la nueva etapa del proyecto en el que se incluyeron los procesos de Sistemas y Tecnología, procesos de Control y Monitoreo (Auditoría Interna, Riesgos Corporativos, Seguridad Física y Bancaria, Fraudes y Plan de Negocios, Proyecciones y Autoevaluación del Capital) y procesos de Legales. Dicho proyecto finalizó con el desarrollo de 23 módulos compuestos por 96 macroprocesos y 632 fichas de procesos las cuales fueron incorporadas dentro del sistema de Gestión de Procesos (sistema ARIS) Asimismo, se definió y se formalizó la Metodología de Procesos, el Manual de Políticas Generación y Emisión de Manuales de Procesos, Procedimiento, Política y Productos, el Mapa de Procesos del banco y se continuó con la implementación metodológica en la Gestión por Procesos para detectar oportunidades de mejoras, actualizaciones procedurales y el desarrollo de indicadores claves (KPI's) operativos, en el marco de la evolución y mejora continua de los procesos del banco.

En el marco de los **Proyectos de Continuidad Operativa**, se finalizó con la migración a infraestructura SaaS (software como servicio en la nube) del sistema de gestión integral de riesgos (RSA Archer) y del gestor documental utilizado como portal normativo de la Entidad. Se finalizó también con la migración de toda la telefonía de las sucursales hacia tecnología IP

Por último, tendiente a mejorar permanentemente la tecnología y brindar herramientas de última generación, se comenzó con el proyecto de transformación tecnológica del sector de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, cuyo objetivo final es la implementación de un nuevo sistema (Compliance ONE) en infraestructura SaaS como así también la incorporación de una nueva tarjeta de crédito propia, 100% digital y con tecnología y servicios de vanguardia (emisión inmediata online, tarjetas virtuales y físicas, chip/contactless, Apple pay y Google pay, gestión online, visualización de consumos en tiempo real, entre otros).

Gestión Administrativa

En un año marcado por la volatilidad económica, los cambios en la política monetaria y una acelerada digitalización del sector financiero, la Gerencia Administrativa del Nuevo Banco del Chaco enfrentó el desafío de optimizar sus recursos, garantizar la eficiencia operativa y fortalecer la infraestructura para mejorar la experiencia del cliente.

Las prioridades durante 2024 se centraron en tres pilares fundamentales:

- Programas de mejoras de productividad y eficientización de gastos.
- Obras de mejoras sobre inmuebles e instalaciones.

- Optimización del parque de cajeros automáticos.

Programas de mejoras de productividad y eficientización de gastos

1. **Firma grafométrica y digitalización de documentos:** Se amplió la instrumentación de la firma digital en formularios de clientes, extendiendo su aplicación a personas jurídicas, reduciendo significativamente el uso de papel y agilizando procesos internos.
2. **Automatización de procesos internos:** Se implementaron herramientas de automatización para la validación documental y gestión de pagos a proveedores, mejorando tiempos de procesamiento y reduciendo costos administrativos.
3. **Gestor documental digital:** Se consolidó el archivo electrónico, permitiendo la consulta y almacenamiento de documentación sin necesidad de archivo físico, optimizando espacio y facilitando el acceso seguro a la información.
4. **Control estricto de tarifas de proveedores:** En un contexto de inflación elevada y renegociaciones constantes, se establecieron mecanismos de control más rigurosos para la actualización de costos operativos, logrando mantener la alineación con el plan de negocios de 2024.
5. **Optimización de la infraestructura tecnológica para reuniones a distancia:** Se equiparon salas de reuniones con tecnología de videoconferencia avanzada y se distribuyeron dispositivos para facilitar la comunicación remota con proveedores y clientes.

Obras de mejoras sobre inmuebles e instalaciones

1. **Adecuación de sucursales:** Siguiendo la tendencia hacia la digitalización, se rediseñaron espacios para facilitar la atención autogestionada y se instalaron dispositivos de autoatención en varios puntos de contacto.
2. **Mantenimiento y modernización de edificios:** Se llevaron adelante reformas estructurales en distintas sucursales para mejorar la experiencia de los clientes y optimizar la seguridad operativa.
3. **Sustentabilidad y eficiencia energética:** Se implementaron medidas de eficiencia energética en los inmuebles, incluyendo la incorporación de tecnología LED, mejoras en la climatización y optimización del consumo eléctrico en los edificios corporativos.

Detalle de Obras y mejoras sobre inmuebles e Instalaciones:

Casa Central:

Continuando con las obras de recuperación y remodelación integral del edificio Casa Central del NBCH, durante 2024 se puso en marcha:

- Adecuación de instalaciones y remodelación en baños del 6to piso – Directorio, destinado a personal y visitantes.
- Tareas de remodelación y puesta a punto del subsuelo del edificio, donde actualmente funciona: Cajas de Seguridad, Tesorería General, Mantenimiento,

Soporte Técnico, y Control de garantías. Dichas tareas contemplaron trabajos de albañilería, pintura general, cambio de pisos y cielorrasos, reemplazo de luminarias por paneles LED.

- Actualización de imagen corporativa en fachada (cambio del logo institucional que corona las fachadas principales del edificio).



- La última etapa de los trabajos de modernización de infraestructura, más precisamente el sistema de acondicionamiento de aire central. Se procedió a la contratación de la mano de obra para instalación de la totalidad de equipos adquiridos oportunamente, cuyas tareas se ejecutaron durante los últimos 2 meses del año, con culminación en 2025, según plan de avance.

Proyecto de Recambio Tecnológico Sistema HVAC - Casa Central

Solicitud de aprobación para ejecutar Instalación de equipos

Zona	Zona	Total Equipos	Instalacion	Total
UTA 01	Zona 4	USD 155.410,06	USD 64.185,00	USD 219.595,06
UTA 04	Zona 6	USD 155.410,06	USD 63.570,00	USD 218.980,06
UTA 03	Zona 5A	USD 125.547,51	USD 63.570,00	USD 189.117,51
UTA 04	Zona 5B	USD 125.547,51	USD 64.185,00	USD 189.732,51
E	UTA CAB	Zona 1	USD 152.173,82	USD 134.220,00
E	UTA 05	Zona 2	USD 68.427,95	USD 68.900,00
	UC-SS-01	VRF Zona 3B	USD 22.029,40	USD 28.060,00
E	UC-PB-02	VRF Zona 1 PB	USD 12.757,64	USD 27.395,00
	UC PB 01	VRF Zona 3A	USD 54.368,72	USD 41.790,00
E	UC-INT-02	VRF Zona 1 PB y 2P Interna	USD 23.035,62	USD 40.515,00
	UC-P1-01	VRF Zona 2 1P	USD 50.463,59	USD 43.990,00
E	UC-P1-P2-01	VRF Zona 1P y 2P Externa	USD 30.246,97	USD 38.525,00
	UC-P1-02	VRF Zona 2 1P	USD 21.486,33	USD 30.950,00
	UC-P6-01	VRF 6P NO	USD 24.824,50	USD 26.555,00
	UC-P6-02	VRF 6P Interna	USD 26.365,81	USD 30.970,00
	UC-P6-03	VRF 6P SE	USD 24.153,67	USD 27.620,00
			USD 1.072.249,16	USD 795.000,00
				USD 1.867.249,16

Ayuda de gremio	USD 100.000,00
-----------------	----------------

Total	USD 1.967.249,16
-------	------------------

Ejecutado a la fecha	240.655,00 USD
----------------------	----------------

Total Instalacion 2024	368.715,00 USD
Anticipo 2024	258.100,50 USD
Saldo cancelable 2025	110.614,50 USD

Pendiente de ejecutar 2025	185.630,00 USD
----------------------------	----------------

Sucursales:

- Habiendo concretado durante diciembre de 2023 la convocatoria al Concurso Privado de Precios para la Remodelación Integral del edificio para Suc. Charata, bajo Expte. N° 2496 del Dpto. Patrimonio, en febrero de 2024, y de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Condiciones, se realizó la apertura y análisis de ofertas, arrojando como resultado la adjudicación de la obra a la empresa VMF SRL, y dando inicio a las tareas de refacción el lunes 8 de abril. A diciembre, la obra presenta un avance físico del 74%, con proyección de inauguración prevista para abril de 2025, según contrato de obra celebrado entre la empresa adjudicataria y el Banco.

La remodelación Integral del edificio de Suc. Charata es una obra que significará la puesta en valor de una de las plazas comerciales más fuertes en el interior provincial.



- Dando continuidad al proceso de mejora de espacios de trabajo y atención comercial, se concretó el traslado de la sucursal Du Graty a un nuevo local, ofreciendo modernas instalaciones adecuadas a la nueva imagen corporativa del NBCH y al nuevo modelo de atención, para brindar mayor comodidad tanto a colaboradores internos como clientes.



- Asimismo, durante el transcurso del año se concursaron y ejecutaron las dos primeras etapas del proyecto de reforma de Suc. 25 de Mayo, en la ciudad de Resistencia, una sucursal que se pretende sea modelo en el formato de atención comercial enfocado al segmento PyME y empresas. Para 2025 queda la última etapa para la finalización de la obra, con previsión de inauguración para el mes de abril.



- Culminando el año en relación con proyectos de reforma integral, se presentó a Directorio el proyecto para la remodelación de suc. Villa Angela, una plaza de gran relevancia desde el punto de vista comercial. A diciembre de 2024, el mismo se encuentra en etapa de confección de documentación ejecutiva y pliego de especificaciones técnicas, para el llamado a concurso de precios para llevar adelante la obra.



- En temas relativos a mantenimiento general, se llevó a cabo tareas de pintura general y reparaciones menores en sucursales de las localidades de Hermoso Campo, Pinedo, Pampa del Indio y Pampa del infierno.

Vinculadas:

Durante el período, se concretó el traslado de las empresas vinculadas Nuevo Chaco Broker de Seguros y Unicobros a nuevos locales de atención, independizando sus actividades de las de Chaco Digital, con quien compartían edificio.

Lobbys neutrales de ATM:

Con el objeto de ofrecer un mejor servicio a través de canales no presenciales a nuestros clientes, se han inaugurado dos centros de cajeros automáticos en la localidad de Sáenz Peña, y en Estación Terminal de Omnibus de resistencia. Asimismo, se habilitó un nuevo lobby de atm en Comisaría 1º de la localidad de Charata, ubicado en una zona residencial consolidada que hasta el momento no contaba con cobertura de este servicio.



Minifiliales:

Dentro del cronograma general de obras también se incluyó el mantenimiento general de minifiliales las cuales contemplaron: reparaciones menores en fachadas, pintura general exterior, cambio de gráfica de vidriera y cartelería identificatoria del local. Merece especial mención la minifilial de La Escondida, en la que se han realizado trabajos más profundos, dado que la misma presentaba patologías derivadas del suelo inestable sobre el cual se asienta.

Otros:

En la edición 2024 de la Bienal Internacional de Esculturas, el NBCH ha participado en conjunto con la Universidad Nacional del Nordeste, en un gran stand denominado ESPACIO SINERGIA, que significó 500 m² de superficie, contemplando una rambla de acceso y espacios expositivos de arte, dos salones de atención a clientes (uno para cada institución), un auditorio temporal para 90 personas y un anfiteatro para 150 personas.

“Espacio Sinergia” fue una fuerte apuesta de arquitectura efímera, en relación directa con el compromiso del NBCH con el desarrollo artístico y cultural de nuestra provincia.



Grupos Electrógenos:

Con el objeto de reforzar la infraestructura de instalaciones en sucursales del interior y asegurar la continuidad operativa, se procedió a la compra e instalación de equipos generadores de energía (grupos electrógenos) con destino a Charata, La Leonesa, Quitilipi, Du Graty y Tres Isletas.

Energía Solar:

En consonancia con la reciente adhesión del NBCH al Protocolo de Finanzas Sostenibles, y el compromiso del Banco con acciones que impacten positivamente en el desarrollo económico ambiental y social de la Provincia, se tomó la decisión de adquirir sistemas de paneles fotovoltaicos para generación de energía solar en las localidades de Las Breñas y Campo Largo, como primera prueba piloto para el cambio de la matriz de consumo energético del Banco. A diciembre de 2024, ambos proyectos se encuentran en etapa de instalación para su puesta en funcionamiento en febrero de 2025.

Optimización del parque de cajeros automáticos

- Ampliación de la red de cajeros:** En respuesta a la creciente demanda de operaciones autogestionadas, se sumaron nuevos cajeros automáticos en localidades estratégicas, priorizando zonas con menor acceso a servicios financieros.
- Modernización de cajeros existentes:** Se actualizaron tecnologías para mejorar la velocidad y seguridad de las transacciones, incorporando funcionalidades como lectura sin contacto y mayor integración con la banca digital.
- Monitoreo y mantenimiento preventivo:** Se optimizaron los procesos de monitoreo remoto y mantenimiento de cajeros, reduciendo tiempos de inactividad y mejorando la disponibilidad del servicio para los clientes.

El año 2024 representó un desafío en términos de adaptación y modernización, con un foco constante en la eficiencia y la mejora del servicio. La Gerencia Administrativa

reafirma su compromiso de continuar acompañando la transformación del banco, contribuyendo a la optimización de los recursos y a la excelencia en la atención a clientes.

Gestión de Recursos humanos

Frente a nuevos cambios, innovaciones y avances tecnológicos a nivel socio-cultural e institucional, emprendimos un proceso de transformación, conscientes de que nuestros roles son fundamentales para liderar este progreso. Este proceso se caracterizó por la implementación de iniciativas centradas en el desarrollo profesional, la digitalización de procesos y la mejora continua del ambiente laboral.

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES

Se destacan las acciones más relevantes realizadas desde el Departamento de Recursos Humanos, centrados en dos grandes eventos que han tenido un impacto significativo en el desarrollo de los colaboradores de la entidad.

1. Nuevo Core TOPAZ

Uno de los eventos más destacados del año fue la gestión y realización de capacitaciones del nuevo Core TOPAZ, clave para la optimización de procesos y operaciones dentro de la entidad. Estas capacitaciones fueron diseñadas para asegurar la comprensión efectiva de los procesos integrales y operar el nuevo sistema, con el fin de lograr la adopción plena de la herramienta por parte de todos los usuarios.

Los Principios de la Estrategia de capacitación se centraron en:

- Aprovechar los propios recursos de aprendizaje.
- Personalización por puesto de trabajo.
- Liderazgo como apoyo en el proceso de aprendizaje.

El proceso de capacitación se desarrolló en conjunto con la Consultora EY y el equipo del proyecto Meteorito, enfocándose en una mirada integral de formación. Se realizaron diversas acciones orientadas a asegurar la correcta adopción del nuevo sistema, incluyendo:

- Contenido Integral de las Capacitaciones: Las capacitaciones incluyeron un contenido integral alineado a las operaciones de cada puesto de trabajo, lo que permitió que los colaboradores pudieran comprender y adoptar de manera efectiva las funciones dentro del nuevo sistema. Para ello se desarrollaron diversos materiales que fueron fundamentales para asegurar en el refuerzo de conocimientos, la actualización de contenidos y el onboarding de nuevos ingresos, lo que asegura una transición más fluida y eficiente, incluso frente a rotaciones de puestos y otras necesidades operativas.
- Cursos Virtuales por Puesto de Trabajo: Se crearon cursos virtuales especializados por puesto de trabajo, permitiendo que cada colaborador tuviera acceso a contenidos específicos que cubren las tareas y responsabilidades vinculadas a su puesto en el nuevo sistema.
- Capacitaciones Presenciales: Para abordar las particularidades de roles, alcance y características de cada sucursal y casa central, se realizaron capacitaciones

presenciales. Estas formaciones fueron diseñadas para mostrarles el sistema y responder a las necesidades específicas, asegurando un aprendizaje efectivo. El programa incluyó formación en diversas áreas técnicas y operativas, asegurando que el personal estuviera completamente capacitado para la transición de Sideba a TOPAZ, optimizando su desempeño en el uso del sistema y fortaleciendo la operatoria por puesto de trabajo.

El programa de capacitación para la adopción del sistema TOPAZ fue diseñado e implementado con un enfoque integral, utilizando recursos internos de aprendizaje y personalización por puesto de trabajo. Se lograron los objetivos establecidos, contribuyendo a una transición hacia el nuevo sistema y asegurado que los colaboradores estén completamente preparados, lo que garantiza la correcta adopción del mismo.

2. Programa de Entrenamiento Comercial

Otro hito importante de la gestión 2024 fue el Programa de Entrenamiento Comercial, llevado a cabo en conjunto con la Consultora EY y el equipo de Banca empresa de la entidad. Este programa, diseñado para fortalecer las habilidades de atención al cliente y mejorar la experiencia de ventas en el área comercial, contó con la participación activa de 200 colaboradores.

Durante el mismo, se trabajaron diversos temas claves que permitieron desarrollar capacidades fundamentales para la interacción efectiva con los clientes, tales como:

- Manejo del lenguaje no verbal y corporal.
- El nuevo consumidor y la identificación del perfil del cliente.
- Comunicación efectiva, presentación clara del producto/servicio y sus beneficios.
- Persuasión, manejo de objeciones y cierre de ventas.
- Escucha activa e identificación de las necesidades del cliente.
- Asesoramiento y atención de reclamos.

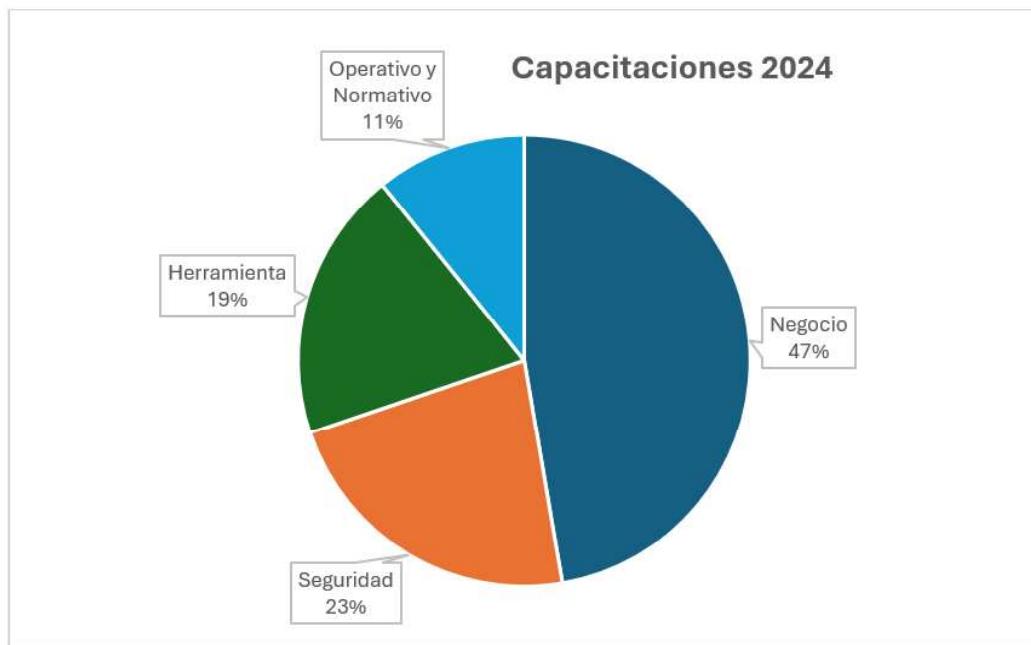
El evento principal se llevó a cabo de manera presencial en la ciudad de Presidencia Roque Sáenz Peña, complementado con cuatro capacitaciones adicionales en modalidad virtual sincrónica, con una carga horaria total de 16 horas. Este programa no solo fortaleció las habilidades comerciales del personal, sino que también contribuyó a mejorar la calidad de atención y la satisfacción del cliente en cada interacción.

ACTIVIDADES DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Las acciones de Capacitación han experimentado un notable aumento en la cantidad de actividades realizadas, distribuidas en diversas temáticas clave para el desarrollo y crecimiento del banco. Las mismas se han enfocado en cuatro categorías principales: Negocio, Operativo y Normativo, Seguridad y Herramientas, reflejando el compromiso de la entidad en acompañar la evolución tecnológica y fortalecer las competencias de sus colaboradores.

Este enfoque integral de formación del personal refleja la dirección hacia a dónde se dirige la institución, con una fuerte inversión en el desarrollo de nuevos aplicativos y un enfoque centrado en la innovación, acompañando la transición hacia nuevas tecnologías, especialmente en las áreas de banca minorista y banca empresa. La capacitación continúa

siendo un pilar esencial para garantizar el crecimiento y la adaptabilidad del banco en un entorno dinámico y digitalizado, permitiendo a nuestros colaboradores enfrentar los desafíos de un sector en constante evolución.



En conclusión, las iniciativas de capacitación implementadas en 2024 han sido fundamentales para el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores. Ambas acciones antes mencionadas han permitido fortalecer las competencias clave en nuestras áreas de atención al cliente y procesos internos, lo que se traduce en una mejora continua en el servicio y en la eficiencia operativa de la entidad.

Agradecimiento

El Directorio quiere agradecer especialmente a nuestros clientes por elegirnos, al Gobierno Provincial por coordinar las acciones económicas, financieras y operativas con la institución, al Gobierno Nacional por confiar en nuestras capacidades, a nuestros proveedores, a las entidades financieras colegas, a las autoridades y funcionarios del Banco Central de La República Argentina y de la Comisión Nacional de Valores por el apoyo prestado.

Un especial reconocimiento a los trabajadores del Nuevo Banco del Chaco, por su lealtad, compromiso y profesionalismo, hacedores del liderazgo y reputación de nuestra Institución.

CPN ERIC GERMAN DALHGRENN
PRESIDENTE
FIRMADO DIGITALMENTE