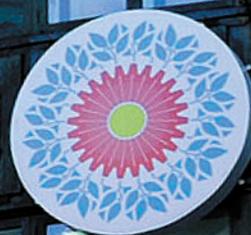


Reporte de
sostenibilidad
2020

BANCO DE LA PROVINCIA
DE BUENOS AIRES



Reporte de sostenibilidad

2020

Contenido

MARCO INSTITUCIONAL	6
CARTA DEL PRESIDENTE	6
CONTEXTO 2020	7
NUESTRA HISTORIA	8
GRUPO BANCO PROVINCIA	10
FUNDACIÓN BANCO PROVINCIA	11
MUSEO BANCO PROVINCIA	12
PROVINCIA MICROCRÉDITOS	12
GOBIERNO CORPORATIVO	13
AUTORIDADES: DIRECTORIO Y GERENCIA GENERAL	13
ORGANIGRAMA	16
COMISIONES	16
TRANSPARENCIA	17
FISCALIZACIÓN	17
CÓDIGO DE ÉTICA	17
ESTATUTO Y REGLAMENTO DE DISCIPLINA	18
OTRAS NORMATIVAS	18
PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS	18
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	19
AUDITORÍA	19
GESTIÓN DE RIESGOS	20
POLÍTICAS DE RELACIÓN	21
COMPROMISO DE REPORTE EN SOSTENIBILIDAD	21
PROPÓSITO DEL BANCO PROVINCIA	23
MISIÓN	23
ESTRATEGIA	23
QUIÉNES SOMOS EN NÚMEROS	24
ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD	25
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	25
ADHESIÓN A MARCOS DE GESTIÓN INTERNACIONALES	26
EL EQUIPO DEL BANCO	28
COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA	28
BENEFICIOS PARA NUESTRAS Y NUESTROS COLABORADORAS/ES	29
INGRESO Y EGRESO DE PERSONAL	32
POLÍTICA DE DESARROLLO Y SUCESIÓN	34
SALUD Y BIENESTAR	35
BALANCE VIDA LABORAL / PERSONAL	38
EL BANCO EN LA COMUNIDAD	40
CERCANÍA CON LAS Y LOS BONAERENSES	40
GRUPO PROVINCIA	42
FUNDACIÓN BANCO PROVINCIA	48
MUSEO BP DIGITAL Y VISITAS EDUCATIVAS	49

CÁTEDRA DR. ARTURO JAURETCHE	49
PROYECTOS Y FINANCIACIÓN	50
BANCA EMPRESAS	50
NEGOCIOS Y PROFESIONALES	54
MICROEMPREENDEDORES	55
BANCA INDIVIDUOS	56
INCLUSIÓN FINANCIERA Y DIGITAL	59
SUCURSALES	60
CANALES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA NO PRESENCIAL	61
CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES DE AUTOSERVICIO	62
BANCA INTERNET PROVINCIA	62
CUENTA DNI	63
ECHEQ	66
EXTRA CASH	66
EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIGITAL	66
PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	68
EDIFICIOS SUSTENTABLES	68
CONSUMO Y RECICLADO	69
DERECHOS HUMANOS	70
CREACIÓN DE COMISIÓN Y GERENCIA DE MUJERES, GÉNEROS Y DIVERSIDAD	70
INICIATIVA DE PARIDAD DE GÉNERO (IPG) ARGENTINA	70
CAPACITACIÓN LEY MICAELA	70
PROTOCOLO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y LA VIOLENCIA DE GÉNERO	70
ACCIONES DE PROTECCIÓN PARA LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	71
CULTURA Y COMUNICACIÓN	71
ACCIONES EN LA COMUNIDAD	72
COMPROMISO CON EL CLIENTE	73
CANALES DE ATENCIÓN	73
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES	75
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE UTILIDAD	76
FIDELIZACIÓN	77
EXPERIENCIA DEL CLIENTE	77
GESTIÓN DE DATOS	78
DESEMPEÑO ECONÓMICO	79

Marco Institucional

Carta del presidente

Juan Cuattromo

Presidente de Banco Provincia

2020 ha sido el año durante el cual el concepto de sostenibilidad se ha incorporado de forma definitiva en los planes estratégicos de las empresas y los gobiernos, que siguen mayoritariamente la hoja de ruta trazada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En el caso de Banco Provincia, la sostenibilidad forma parte de su ADN, ya que históricamente ha sido una organización comprometida con la prosperidad económica y el desarrollo productivo de la provincia de Buenos Aires.

Es la entidad financiera más antigua de Hispanoamérica. En septiembre de 2022 cumplirá 200 años de vida. Tiene entre sus hitos la impresión del primer billete argentino, el primer crédito hipotecario del país y el primer préstamo creado específicamente para el campo. Cuenta con una red de 420 sucursales y más de 1850 cajeros automáticos, con los que brinda servicios financieros en todo el territorio bonaerense. En 121 localidades es el único banco presente.

En ocasión de presentar nuestro primer reporte de sostenibilidad, reafirmamos nuestro apoyo continuo al Pacto Global y el compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, prestando especial atención a aquellos en los que podemos generar un impacto significativo como organización financiera y pública.

Es un camino que ya venimos transitando y que está estrechamente vinculado con los tres ejes centrales que guían hoy la gestión de Banco Provincia de cara a su bicentenario: el financiamiento productivo, la innovación y la inclusión financiera.

A partir de la decisión política del gobernador Axel Kicillof, la banca pública bonaerense recuperó su rol protagónico como herramienta al servicio de los sectores productivos. En línea con sus mejores tradiciones históricas orientó su crédito hacia las pymes y se convirtió en uno de los motores de la reactivación económica de la provincia.

Durante estos primeros dieciocho meses asistimos a las empresas con más de 280 mil millones de pesos en créditos. El 58% de ese monto tuvo tasas especiales, atenuadas por el Banco. Lo hicimos en un contexto inédito, a causa de la pandemia, y desde un punto de partida que lejos estaba de ser el ideal, tras cuatro años de políticas que privilegiaron la especulación financiera sobre la producción y el trabajo.

Instalamos 23 cabinas de cajeros automáticos en localidades que no contaban con este servicio y dispusimos nuestra flota de cajeros móviles en barrios alejados de los grandes centros comerciales, para que sus habitantes no tuvieran que movilizarse para extraer dinero en el momento más difícil de la pandemia.

En abril del 2020 relanzamos Cuenta DNI, nuestra billetera digital gratuita, una herramienta de inclusión financiera que permite utilizar el celular como medio de pago en más de 28 mil comercios y realizar diversas operaciones bancarias las 24 horas. En poco más de un año incorporó 3.3 millones de personas usuarias. La mitad son nuevos clientes y clientas que se vincularon con el Banco a través de la aplicación.

En octubre de 2020 inauguramos nuestra nueva sucursal Ezeiza, la segunda construida con los últimos estándares en materia de sustentabilidad. Cuenta con paneles solares fotovoltaicos y dispone de una estructura vidriada que favorece el aislamiento térmico y el ahorro de energía. Posee un sistema de aire acondicionado de alta eficiencia energética. Su construcción demandó una inversión de 63 millones de pesos.

Para promover y consolidar el acceso y el uso correcto de los productos y servicios financieros por parte de todos los habitantes de la provincia creamos el programa de educación financiera Incluir, mediante el cual capacitamos a las personas con contenidos y acciones específicas de acuerdo a sus necesidades e intereses.

Incorporamos la perspectiva de género de forma integral en la gestión del Banco, con el objetivo de eliminar las inequidades preexistentes en materia de género y diversidad, tanto en nuestra organización como en el resto de la sociedad.

Con ese objetivo creamos el Comité de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual y la Gerencia de Mujeres, Géneros y Diversidad. Implementamos un protocolo contra la discriminación y la violencia de género y adherimos a la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) Argentina. En julio de 2021 lanzamos nuestras primeras dos líneas de créditos con perspectiva de género, una de ellas a través de nuestra banca de microfinanzas, Provincia Microcréditos. Son préstamos con tasas especiales para pymes y microempredimientos liderados por mujeres.

Luego de casi una década, Banco Provincia, Grupo Provincia, Provincia Microcréditos y la Fundación Banco Provincia volvieron a trabajar de forma coordinada bajo una misma conducción, con los mismos objetivos estratégicos y una visión compartida sobre el rol que debe desempeñar la banca pública bonaerense.

Apoyar a quienes producen y dan trabajo; brindar productos y servicios financieros innovadores, accesibles y de calidad; capacitar a las personas en el uso de las herramientas financieras; fomentar la ampliación de derechos y la igualdad de oportunidades para todos y todas; son acciones que forman parte de nuestro compromiso con las Finanzas Sostenibles, que seguiremos ampliando durante los próximos años.

Contexto 2020

El año 2020 comenzó con una nueva gestión a cargo del Banco, con objetivo claro: recuperar el rol fundacional del Banco Provincia y volver a poner el crédito al servicio de los que producen y crean trabajo, para fomentar el desarrollo de la economía bonaerense.

En este sentido, las primeras medidas que se tomaron fueron tendientes a fortalecer el entramado productivo, con principal foco puesto en las PyMEs. Sin embargo, la irrupción de la pandemia a nivel local produjo una disrupción impensada en la economía (que ya venía siendo afectada por dos años de recesión), producto de un proceso singular, sincronizado de manera global y que afectó el comportamiento de todos/as los/as agentes económicos. Esta situación determinó que a lo largo de 2020 la actividad económica registrara una aguda crisis por la irrupción de la pandemia de COVID19, haciendo de ésta la crisis más larga y profunda de los últimos veinte años. Así, el Producto Interno Bruto (PIB) registró una caída de 11,8% i.a. en los primeros nueve meses de 2020 y lleva cinco trimestres consecutivos con deterioros interanuales.

En este marco, el Gobierno asistió en forma dirigida a las familias en situación de vulnerabilidad, empresas y estados subnacionales, asistencia que resultó complementada con una importante expansión del crédito del sistema financiero.

Por su parte, el Banco fortaleció su oferta de productos y servicios destinados a paliar los efectos de la crisis y trabajó mancomunadamente con distintos/as actores para encontrar soluciones adecuadas a las diferentes necesidades.

Cabe destacar que, en el transcurso de los últimos meses se llevó a cabo un proceso de reactivación productiva, que conllevó la cumplimentación de estrictos protocolos sanitarios en los espacios de trabajo, la oferta de créditos a tasas subsidiadas y la prorrogación y ampliación de los programas de financiamiento existentes, motivando el inicio de una paulatina recuperación.

Nuestra historia

Las raíces de Banco Provincia coinciden con los inicios de nuestra identidad como país y como sociedad. En su rol de banca pública, la institución se adaptó a las necesidades cambiantes de cada época modernizándose para satisfacerlas. Casi dos siglos después, Banco Provincia sigue acompañando el crecimiento de las y los bonaerenses, construyendo junto a ellos un camino que sólo se hace posible con el trabajo mutuo. Una historia que se sigue escribiendo día a día.

Fundado en 1822, somos el primer banco de la Argentina e Hispanoamérica con 198 años de solidez y una visión de futuro basada en la sustentabilidad económica y la innovación como pilares para brindar cada día mejores productos y servicios.

Banco Provincia es una entidad autárquica de derecho público, en su carácter de Banco de Estado, con el origen, garantías y privilegios declarados en el Preámbulo de la Constitución Nacional, artículos 31 y 121, en la Ley Nacional 1029 de 1880, en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y en las Leyes de la Provincia. Su primera denominación fue Banco de Buenos Aires, concebido como sociedad anónima con promoción estatal y capital privado, conformándose como la primera empresa de este tipo societario.

A lo largo de su historia ha sostenido su fuerte compromiso con el desarrollo de la Provincia de Buenos Aires y su gente siendo la primera institución financiera en otorgar un crédito hipotecario en la Argentina (1856) y en desarrollar un crédito especialmente diseñado para la agroindustria (1941).

En 1863 inauguró sus primeras tres sucursales y, desde entonces, se consolidó como el Banco con mayor presencia territorial de la provincia de Buenos Aires, con 421 unidades de negocios. Como parte de este compromiso de estar cerca de quienes lo necesitan, en 1989 Banco Provincia desplegó su propia red de cajeros automáticos que hoy es la más grande del territorio bonaerense con 1.866 terminales, incluso allí donde los demás bancos no llegan.

NUESTRA HISTORIA



1822
Nace el primer Banco de Hispanoamérica, el Banco Provincia.
Desde el Banco imprimimos el primer billete argentino.

1826
Nos instalamos en San Martín 137, dirección donde permanecemos hasta el día de hoy.
Realizamos la primera capacitación empresarial de la historia al crear nuestra Academia de Contabilidad.

1856
Lanzamos el primer crédito hipotecario.

1863
Primeras sucursales: San Nicolás de los Arroyos, Dolores y Mercedes.

1873
Publicamos los primeros avisos en medios, dando a conocer nuestros servicios y créditos.

1882
Apertura de Casa Matriz en la recién fundada ciudad de La Plata.

1903
Se crea el Archivo y Museo Histórico del Banco.

1906
Dividimos nuestro capital accionario: 50% de capitales privados y 50% de la provincia de Buenos Aires.

1924
El Gobierno Provincial nos encomienda la percepción de la recaudación impositiva.

1941
Lanzamos el primer crédito del país pensado exclusivamente para el sector agropecuario.

1946
Volvemos a pertenecer íntegramente a la provincia de Buenos Aires.

1962
Construimos conjuntos habitacionales y creamos planes de vivienda en la provincia de Buenos Aires.

1980
Incorporamos el servicio de tarjetas de crédito Visa.

1989
Inauguramos nuestra propia red de cajeros automáticos.

1997
Nace el holding de empresas Grupo Banco Provincia.

1997
Inicio del Home Banking.

2001
Apertura de Bapro Pagos.

2012
Creamos Banca Internet Provincia BIP.

2017
Inauguramos la primera sucursal sustentable.

2020
Relanzamos la nueva billetera digital gratuita Cuenta DNI.
Creamos el Comité de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual.

Grupo Banco Provincia

Grupo Banco Provincia es el holding del Banco de la Provincia de Buenos Aires, a través del cual se establecen las pautas estratégicas de las distintas empresas que lo conforman.

Es una organización que tiene como visión ejercer el liderazgo estratégico de un conjunto de empresas a través de la innovación y la generación de sinergias de manera eficiente y rentable.

Su misión es prestar servicios financieros no bancarios o complementarios que se destaquen por su calidad y accesibilidad y que aporten al crecimiento de las familias, de las y los emprendedores y de las empresas; al mismo tiempo, promueve el apoyo a la gestión de los gobiernos locales de la provincia de Buenos Aires.

Cuenta con más de 3.000 personas empleadas y se encuentra conformado por empresas aseguradoras, de servicios y finanzas.

- Aseguradoras:
 - Provincia Seguros: empresa dedicada a la cobertura de todo tipo de riesgos, tanto para individuos como para empresas, sean estas de carácter industrial, comercial o de servicios.
 - Provincia Vida: empresa que comercializa únicamente Seguros de Vida individuales.
 - Provincia ART: aseguradora de riesgo de trabajo.

- Servicios:
 - Provincia NET: se divide en tres unidades de negocios: Provincia Net Pagos (Sistema de Pagos y Recaudación Extrabancaria), Tecnología y Desarrollo de Aplicaciones, y Centro de Contactos.
 - Provincia Fideicomisos: empresa especializada en la estructuración y administración de Fideicomisos como instrumento de apoyo a la gestión de los gobiernos locales y de la Provincia de Buenos Aires.

- Finanzas:
 - Provincia Fondos: es la Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión.
 - Provincia Bursátil: es agente de liquidación y compensación (ALYC) y agente integral (AN) inscripto en la Comisión Nacional de Valores. La actividad que desarrolla se basa en la intermediación de activos financieros, tales como: acciones, opciones, títulos públicos, obligaciones negociables y cauciones bursátiles entre otras.
 - Provincia Leasing: es la proveedora de contratos de leasing, principalmente para inversiones en bienes de capital de empresas y organismos públicos.

Composición accionaria



GRUPO BANCO PROVINCIA

Nombre de la empresa	Participación directa	Participación indirecta	Participación total
Seguros			
Provincia Seguros S.A.	60,000%	0,000%	60,000%
Provincia Aseguradora de Riesgos del Trabajo S.A.	99,970%	0,018%	99,988%
Provincia Seguros de Vida S.A.	60,000%	0,000%	60,000%
Internacional Compañía de Seguros de Vida S.A.(1)	40,780%	0,000%	40,780%
Servicios			
BAPRO Medios de Pago S.A.	99,970%	0,030%	100,000%
BAPRO Mandatos y Negocios S.A.U.	100,000%	0,000%	100,000%
Provincia Bursátil S.A. Sociedad de Bolsa	95,000%	0,000%	95,000%
Buenos Aires Desarrollo S.A.(2)	50,000%	0,000%	50,000%
Financieras			
Provincia Leasing S.A.	99,710%	0,271%	99,981%
Provifondos S.A. Sociedad Gerente de FCI	0,000%	85,500%	85,500%
Provincia Microempresas S.A.	0,677%	0,000%	0,677%

(1) Internacional Compañía de Seguros de Vida S.A. en proceso de liquidación. - (2) Buenos Aires Desarrollo S.A. en proceso de liquidación.

Fundación Banco Provincia

La Fundación Banco Provincia nace en el año 1969 con el objetivo de contribuir y mejorar el desarrollo económico y social de la Provincia. Desde entonces, se han llevado adelante diversos programas, tales como el acompañamiento educativo, el apoyo a microempresarios/as y la confección de informes de desarrollo humano.

En el año 2020 se propuso abordar dos ejes de trabajo: educación, cultura y deporte; y trabajo y producción, desde un enfoque de derechos y de género con el objetivo de aportar a la construcción de una Provincia más productiva, más integrada, más solidaria y justa.

Como misión se busca el desarrollo y financiamiento de proyectos sociales destinados a niños, niñas, adolescentes y jóvenes, grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad social, emprendedores/as y pequeños productores y productoras de la Provincia de Buenos Aires, tendientes a contribuir con la mejora de la infraestructura social, la promoción del derecho a la educación y a la salud, a una inserción plena en el mercado laboral y al desarrollo productivo.

Museo Banco Provincia

Fue fundado el 22 de septiembre de 1903, es el primer museo bancario de nuestro país. Su misión es preservar el patrimonio cultural institucional, fomentar su acrecentamiento, su investigación y, especialmente, su difusión a la comunidad. Ubicado en pleno microcentro de Buenos Aires. Fue inaugurado el 6 de septiembre de 1983 y declarado Monumento Histórico Nacional el 9 de diciembre de 2005. Su exposición cuenta, a través de objetos, documentos y herramientas tecnológicas participativas, la vida del primer banco de Hispanoamérica y el devenir del dinero en Argentina, desde la época virreinal hasta nuestros días. El archivo histórico y la biblioteca especializada permiten la consulta de documentación contable del Banco y sus sucursales, archivos particulares de personalidades como Arturo Jauretche y bibliografía sobre temas bancarios, históricos y económicos.

Provincia Microcréditos

Provincia Microcréditos es una empresa del Banco Provincia que brinda servicios financieros y asesoramiento integral a las trabajadoras y a los trabajadores independientes de la Provincia de Buenos Aires.

VISIÓN: Ser referente e innovador del segmento de los trabajadores y las trabajadoras independientes a nivel provincial y nacional. Favoreciendo la inclusión social, el desarrollo y la mejora en la calidad de vida de las empresarias y empresarios de la microempresa.

MISIÓN: Promover el desarrollo económico productivo de las trabajadoras y trabajadores independientes de la Provincia de Buenos Aires, mediante la inclusión, capacitación y acompañamiento financiero.

Gobierno Corporativo

El Código de Gobierno Institucional establece los lineamientos y políticas de Gobierno de la entidad en el marco de lo dispuesto por la Comunicación “A” 5.201 y complementarias del B.C.R.A., en cuanto resultan pertinentes de acuerdo con la particular situación jurídico-institucional de la institución y a las disposiciones constitucionales y legales vigentes.

El Banco es una entidad autárquica de derecho público provincial que posee carácter de Banco de Estado, con el origen, garantías y privilegios declarados en el Preámbulo y en los Artículos 31 y 121 de la Constitución Nacional, en la Ley Nacional de origen contractual Nro 1.029, en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y en las Leyes de la Provincia.

Como tal, se encuentra regida por la Ley Provincia Nro 9.434/79, que constituye su Carta Orgánica y normas legales y específicas que regulan la actividad bancaria.

Autoridades: Directorio y Gerencia General



Juan Cuattromo es presidente de Banco Provincia desde diciembre de 2019.

Es Licenciado en Economía por la Universidad de Buenos Aires (2006), donde también se graduó como Magister en Economía (2019). Realizó estudios de posgrado en el Institute for Capacity Development del Fondo Monetario Internacional y la Escola de Administração Fazendária del Ministerio de Hacienda de Brasil.

Fue director del Instituto de Estudios para el Desarrollo Productivo y la Innovación de la Universidad Nacional de José C. Paz (2018-2019) y Coordinador del Área Fiscal del Centro de Estudios Metropolitanos (2018-2019). Fue director del Banco Central de la República Argentina (BCRA) en el periodo 2015-2016. Entre 2013 y 2015 tuvo a su cargo la Subsecretaría de Programación Macroeconómica del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

En el sector privado fue director socio gerente de la Consultora Hcero (2018-2019), Director Independiente del Grupo Financiero Galicia (2013-2015), director Suplente de Pampa Energía y director Independiente de Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte S.A. (Edenor), entre 2014 y 2015.

En la Universidad de Buenos Aires ejerció la docencia ad honorem en las materias: Macroeconomía; Economía Internacional; y Dinero, Crédito y Bancos. Ha publicado trabajos sobre dichos temas en diferentes medios especializados nacionales y del exterior.

En 2011 obtuvo el primer premio en la 5ta. Edición del Premio Anual de Investigación Económica “Dr. Raúl Prebisch” del Banco Central de la República Argentina.



Diego Rodrigo es Director de Banco Provincia desde 2009. Actualmente ejerce el cargo de Director Secretario y es Oficial de Cumplimiento de Prevención de Lavado de Activos. Abogado de la Universidad de Buenos Aires (1989).

Además, preside desde 2015 la Caja de Jubilaciones, Subsidios y Pensiones del Personal del Banco de la Provincia de Buenos Aires.

Anteriormente fue Senador de la Provincia de Buenos Aires en dos etapas (1997-2001/2005-2009) y ocupó el cargo de Vicepresidente Segundo de la Cámara de Senadores (1999-2001); en este cuerpo, presidió las comisiones de Seguimiento de las Medidas de Coerción Penal (2005-2009); Trabajo y Legislación Social (2005-2009); Asuntos Constitucionales y Acuerdos (2001); y Derechos Humanos y Garantías (1997-2001); y ejerció el cargo de Director de Asuntos Legales (2001-2003). Asesor del Directorio de Banco Provincia (2003-2005); Concejal de la ciudad de Chacabuco (1993-1997) y presidente del Bloque de Concejales UCR (1993-1997).



Juliana Di Tullio es Directora de Banco Provincia desde 2019. Es Psicóloga Social por la escuela de Psicología Social Pichon-Rivière (2000).

Anteriormente fue Secretaria de Promoción de la Ciudadanía en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires (2018); Senadora Nacional Suplente Electa (2017); Diputada de la Nación por la Provincia de Buenos Aires durante 3 periodos consecutivos (2005-2017); en esa cámara fue Presidenta del Bloque mayoritario del Partido de Gobierno (2013-2015); Presidenta de la Comisión de Comercio (2009-2011); Vocal en la Comisión Bicameral de Reforma, Actualización y Unificación de los Códigos Civil y Comercial de la Nación (2013-2015); Presidenta de la Comisión de Mujer, Familia, Adolescencia y Niñez; Vocal en las Comisiones de Finanzas, Economía, Pequeñas y Medianas Empresas y Comunicación e Informática (2005-2009); representante del país ante el Parlamento del Mercosur (2009-2011).

Fue Embajadora para temas de la Mujer en el ámbito Internacional del Ministerio de Relaciones Internacionales y Culto de la República Argentina, Titular de la OEA y ONU para representar a nuestro país en todos los temas de la mujer (2003-2015).



Sebastián Galmarini es Director de Banco Provincia desde 2019. Licenciado en Ciencia Política de la Universidad de Buenos Aires (2007); está culminando su tesis de maestría en Análisis, Derecho y Regulación Electoral en la Universidad Nacional de San Martín.

Anteriormente fue Senador de la Provincia de Buenos Aires (2013-2017) y ocupó el cargo de Vicepresidente Segundo de la Cámara de Senadores (2015-2017); en este cuerpo presidió la Comisión de Reforma Política y Reforma del Estado (2013-2017). Antes de su etapa como Senador ocupó distintos cargos en la administración pública provincial.

Durante su mandato legislativo impulsó la creación de mecanismos de democracia semidirecta, como la consulta popular o la iniciativa popular; apoyó la ley de paridad de género y el fin de la reelección indefinida de senadores, diputados, concejales, consejeros escolares e intendentes. Sus ejes de trabajo han sido la ética pública y la transparencia.

Es docente de la materia Regímenes Electorales y Partidos Políticos de la carrera Ciencia Política, en Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.



Humberto Andrés Vivaldo es Director de Banco Provincia desde 2019. Contador Público de la Universidad de Buenos Aires (2000).

Anteriormente fue Secretario de Economía y Hacienda de la Municipalidad de Almirante Brown (2015-2019); Director General Programa ARGENTA (2014-2015) y de Coordinación de Gestión (2013-2014) de la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES); en este organismo también se desempeñó como Gerente de Gestión Administrativa de Comunicación (2011) y Gerente de Coordinación de Procesos Internos (2010-2011). Fue Subsecretario de Coordinación Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación (2011-2013); Director General de Administración del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires (2009-2010); Director General de Administración del Ministerio del Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires (2007-2009); ocupó puestos de supervisión en la Dirección Nacional de Promoción de la Comercialización (2006-2007) y en la Dirección Nacional de Juventud (2000-2006), ambas pertenecientes al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Realizó diversos cursos y especializaciones en materia tributaria y financiera, y un curso de posgrado en Economía Social, MiPymes y Desarrollo Regional en la Universidad Nacional de San Martín (2005). Sobre estos temas es consultor desde el año 2000. Está matriculado en el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Rubén González Ocantos es Gerente General de Banco Provincia desde 2019.

Contador Público por la Universidad de Lomas de Zamora (1990); cursó diversos programas ejecutivos en la Universidad Di Tella (2010) y en la Universidad Austral – IAE Business School (2010, 2011 y 2013).

Anteriormente fue Gerente Titular de Banca Agropecuaria (2012-2019); Subgerente Titular de Banca Agropecuaria (2009-2012); Subgerente Departamental de Banca Agropecuaria (1999-2009); Oficial de Crédito Senior (1995-1999); Oficial de Crédito Junior (1992-1995); Ayudante de firma en Sucursal Piñeyro (1988-1992); auxiliar en Sucursal Piñeyro (1985-1988)

Organigrama

Según lo establece su Carta Orgánica, la estructura de la institución está constituida por un Directorio, cuyos miembros son nombrados por el Poder Ejecutivo Provincial con acuerdo del Senado Provincial, un/a Gerente/a General y un/a Subgerente/a General.

Asimismo, el reglamento interno establece la creación y competencias de Subgerencias Generales de Área.



Comisiones

Comisión o Comité: es un órgano especial creado para facilitar el cumplimiento de la función del Directorio del Banco, que tiene la responsabilidad de analizar, opinar y elevar a consideración de dicho Cuerpo los asuntos vinculados al área o áreas específicas asignadas, asegurando se cumplan las normas internas vigentes y las regulaciones de las entidades de contralor en la materia.

El Banco cuenta con varios comités bajo la supervisión del Directorio:

El detalle de cada comité, su propósito, integración, responsabilidades y funciones se encuentran disponibles en el documento institucional Código de Gobierno Corporativo.

- 1. Comité de Auditoría**
- 2. Comisión de Administración**
- 3. Comisión de Administración de Activos y Pasivos**
- 4. Comisión de Gestión Crediticia**
- 5. Comité de Prevención del Lavado de Activos**
- 6. Comisión de Sumarios**
- 7. Comisión de Asuntos Jurídicos y Mora**
- 8. Comité de Incentivos al Personal**
- 9. Comité de Tecnología Informática, Sistemas y Procesos**
- 10. Comisión de Finanzas**
- 11. Comité de Riesgos**
- 12. Comité de Gobierno Institucional, Ética y Cumplimiento**
- 13. Comisión de Estrategia Comercial**
- 14. Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros**
- 15. Comisión de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual**

Transparencia

Fiscalización

El Banco como entidad financiera, encuentra regulada su actividad en la Ley de Entidades Financieras N° 21.526, sus modificatorias y concordantes, y las regulaciones dispuestas por el Banco Central de la República Argentina, en el marco de la especial naturaleza jurídico-institucional de la Entidad, aceptando en tal sentido y con las reservas pertinentes la vigilancia y control de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias. En tal sentido y en particular, adhiere a las buenas prácticas de gobierno en entidades financieras cuyos lineamientos contiene el texto ordenado del B.C.R.A. “Lineamientos para el gobierno societario en entidades financieras”. Asimismo, y por tratarse de una entidad financiera estatal, la misma es controlada y auditada por organismos de la Constitución Provincial: la Contaduría General de la Provincia y el Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia, que en cumplimiento de la normativa vigente en materia de control garantizan la transparencia y diligencia del Banco en sus operaciones diarias y en la ejecución de su presupuesto.

Código de ética

La Entidad posee desde el año 2012 un Código de Ética, el que tiene por finalidad estipular principios y valores generales que rigen las actuaciones de la organización y de sus

personas empleadas, fomentando la diligencia, transparencia y veracidad de la información suministrada en relación a los servicios que presta. El instrumento establece los estándares de conducta profesional.

Estatuto y Reglamento de disciplina

Estas normas alcanzan a todas las actividades y negocios del Banco y se basan en los valores, ética y transparencia de la organización, con el fin de velar por los intereses de la Entidad, la Provincia de Buenos Aires, las personas inversoras y depositantes, la clientela y el público en general.

Otras normativas

Adicionalmente, el Banco posee:

- Código de conducta en el rol de agente de liquidación y compensación integral, en atención a la normativa dispuesta por la CNV (Comisión Nacional de Valores) referida a la prevención, detección, control y sanción de las conductas contrarias a la transparencia, el deber de lealtad y diligencia frente a las personas inversoras y demás participantes del Mercado de Capitales.
- Código de ética de la Unidad de Auditoría Interna, el cual describe los parámetros de conducta que deben cumplir la/los agentes que se desempeñan en el área, y rigen en forma conjunta y complementaria a las distintas normativas internas vigentes en relación a las conductas del personal.
- Código de conducta de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Prevención de lavado de activos

El Banco de la Provincia de Buenos Aires, como Entidad Autárquica de Derecho Público, se encuentra permanentemente abocado a la colaboración en la prevención, impedimento y esclarecimiento de cualquier actividad ilícita. En tal sentido, como ente público, es misión fundamental de la Institución velar por la defensa de los máximos valores éticos y sociales, y cumplir con las exigencias legales.

Mediante el régimen normativo nacional de 2011, se mencionaron taxativamente los sujetos obligados a informar operaciones económicas sospechosas y se creó una agencia central de información para receptar tales reportes denominada Unidad de Información Financiera (UIF).

En virtud de ello, el Banco de la Provincia de Buenos Aires ha establecido políticas para prevenir que la entidad sea utilizada como herramienta destinada a la legitimación de activos de origen ilícito o al financiamiento del terrorismo, aprobadas por el Directorio mediante resolución Nº 1308/12.

Dichas políticas y procedimientos se definen y actualizan en forma armónica con las exigencias regulatorias y normas vigentes, del Banco Central de la República Argentina, de la Unidad de Información Financiera y de la propia legislación penal.

Los principios básicos sobre los cuales se sustentan dichas políticas, adoptados por la entidad como elementos fundamentales para la prevención de los delitos aludidos, son los internacionalmente reconocidos como “conozca a su cliente/a” y la aplicación del “enfoque basado en riesgo”.

La política de “Conozca a su cliente/a” será condición indispensable para iniciar o continuar la relación comercial o contractual con el cliente/a.

La aplicación del “enfoque basado en riesgo” permite asegurar que las medidas implementadas sean proporcionales a los riesgos identificados.

En tal sentido es política de la Institución mantener con su clientela una relación basada en la excelencia, que permita proporcionarles un servicio que satisfaga sus necesidades, y a su vez llevar a cabo un proceso continuo de debida diligencia respecto de la relación comercial a fin de garantizar prácticas bancarias sanas y el cumplimiento del marco jurídico en vigencia.

Asimismo, sin perjuicio de los procedimientos de prevención y control establecidos y la tecnología aplicada a la detección, seguimiento y reporte, la eficacia del sistema de prevención adoptado depende en gran medida del compromiso de todo el personal, que debe actuar con idoneidad y conocimiento de su actividad. Es por ello que todos los años renovamos la capacitación en Prevención de Lavado de Activos para todo el personal del Banco.

Cumplimiento normativo

El área de Cumplimiento Normativo realiza el seguimiento de los vencimientos relacionados con CNV, OCDE y FATCA, a fin de asegurar que el Banco se mantenga en compliance.

Asimismo, se ocupa del asesoramiento y acompañamiento a las áreas de negocio en la implementación de las normativas de impacto en la entidad, al tiempo que es la encargada de canalizar las consultas sobre esta temática hacia los reguladores y agencias estatales.

Auditoría

El Directorio sostiene la política de que las personas profesionales que llevan a cabo la función de auditoría interna en la Entidad no sean las mismas que ejercen la función de auditoría externa, de modo de no afectar la independencia y objetividad de ambas funciones.

El comité de Auditoría asiste al Directorio en el monitoreo de los controles internos, gestión de riesgos individuales y corporativos y el cumplimiento de normas establecidas por la entidad, por el Banco Central de la República Argentina y por las leyes vigentes; en el proceso de emisión de los estados financieros; la idoneidad e independencia del ente Auditor Externo; el desempeño de la Auditoría Interna y Externa; la solución de las observaciones emanadas de las Auditorías Interna y Externa, del Banco Central de la República Argentina y de otros organismos de contralor, mediante la evaluación y seguimiento de los plazos y las medidas adoptadas para su regularización.

Auditoría interna:

El proceso de auditoría interna resulta de vital importancia para el monitoreo del funcionamiento del sistema de control interno. El Banco cuenta con una Unidad de Auditoría Interna, que depende del Directorio, y cuya misión es evaluar y monitorear el sistema de control interno del Banco observando el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en pos del logro de los objetivos organizacionales, atento al marco regulatorio nacional y provincial y a la normativa emitida por el B.C.R.A.

Asimismo, se estructura en diferentes Unidades de Auditoría Interna Zonales, Unidades centralizadas y cuenta con presencia en Departamentos Judiciales y Sistemas de Información.

Auditoría externa:

A fin de efectuar esta tarea de manera eficiente, ética y profesional, la Entidad encomienda esta labor a uno de los estudios más reconocidos y prestigiosos internacionalmente en materia de auditoría. Actualmente el auditor es KPMG.

Para ello, con la debida diligencia se procede periódicamente a la contratación por licitación pública, conforme los estándares del banco público de la Provincia de Buenos Aires, de un estudio independiente de primera línea; monitoreando que cumpla con los estándares profesionales para la función de auditoría externa y no contenga limitaciones en el alcance del trabajo.

En su caso, el Banco de la Provincia de Buenos Aires tiene establecida como política la rotación del socio firmante en períodos de cada cinco años. La política adoptada cumple con las disposiciones dispuestas por las Normas Mínimas sobre Auditorías Externas del B.C.R.A.

La auditoría externa tiene encomendado llevar a cabo la evaluación de los procesos de control interno relacionados con la información de los estados financieros ejerciendo la debida diligencia profesional y cumpliendo con los más altos estándares de calidad.

Gestión de riesgos

El Banco gestiona los riesgos a los que se encuentra expuesto de manera integral, utilizando herramientas que contribuyen a su identificación, medición, seguimiento y

mitigación, en concordancia con las mejores prácticas difundidas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea e incorporadas por el Banco Central de la República Argentina.

A estos fines, y en función de las características de la Entidad, el Directorio dispuso el establecimiento del Comité de Riesgos, que tiene frecuencia mensual y es donde se les da tratamiento institucional a los temas referidos a la gestión de los riesgos.

Entre las principales tareas de la Gerencia de Gestión de Riesgos, supervisada por el Área de Estudios Económicos y Gestión de Riesgos, que a su vez depende del Directorio de la entidad, es dable destacar la elaboración y presentación de información clave reportada a los máximos niveles de supervisión, de la estimación de las Pérdidas Crediticias Esperadas, el capital económico, la integración de los riesgos con el Grupo Provincia, la presentación de regímenes informativos ante el B.C.R.A., la propuesta y alerta de límites, la elaboración de Planes de Contingencia, de corresponder, entre otros.

Políticas de relación

El Banco tiene establecida su política de relación con distintos grupos de interés:

- Con el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires: en concordancia con lo dispuesto en su Carta Orgánica, el Banco es el agente financiero del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Asimismo, el Banco goza de completa autonomía, quedando el gobierno de éste a cargo exclusivo de su Directorio. Las relaciones con el Poder Ejecutivo de la Provincia las mantiene orgánicamente a través del Ministerio de Hacienda y Finanzas de la Provincia.
- Con organismos de supervisión y superintendencia: el Banco establece sus vínculos con los organismos de contralor mediante declaraciones y procedimientos aprobados por el Directorio y la Gerencia General.
- Con Personas Vinculadas: el Banco cumple con las disposiciones y deberes de información establecidos para las entidades financieras.
- Con Proveedores / as: regulada por el Reglamento de Contrataciones cuyos principios generales son: razonabilidad, publicidad y difusión, concurrencia, igualdad, libre competencia, economía y transparencia.
- Con clientas/es y usuarias / os: el Banco posee múltiples canales de comunicación con su clientela, vía internet desde su página institucional, en forma personalizada a través de su red de filiales y mediante sus canales alternativos como el Centro de Contacto Telefónico, Twitter, Facebook, correo electrónico, red de cajeros automáticos, Banca Internet Provincia y banca automática de terminales de autoservicio.

Compromiso de reporte en sostenibilidad

Tenemos el compromiso de ser un actor relevante para el desarrollo de nuestra Provincia y su gente. Por este motivo trabajamos proactivamente en el acompañamiento de los

sectores productivos, en la promoción de la inclusión financiera y la generación de propuestas que aporten al bienestar de nuestras comunidades.

Parte de esta responsabilidad está en la generación de este primer Reporte de Sostenibilidad, con la finalidad de acercar información sobre nuestro desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza a todos nuestros públicos y fortalecer nuestra relación con cada uno, sobre la base de la transparencia y la confianza.

Este reporte, correspondiente al año 2020, ha sido confeccionado sobre la base de los principales estándares internacionales en la materia y da cuenta de los principales aspectos relacionados con nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Propósito del Banco Provincia

Misión

SOMOS EL BANCO DE TODOS Y TODAS LOS/AS BONAERENSES.

Nuestra misión es ser el banco impulsor del desarrollo de la provincia de Buenos Aires y su gente porque creemos que el crecimiento de cada bonaerense contribuye a que tengamos una provincia más fuerte y tenemos la convicción de que éste es el punto de partida para que juntos estemos cada día mejor.

Nuestro compromiso:

- Acompañar el desarrollo de los sectores productivos de la provincia de Buenos Aires, brindándoles soluciones financieras.
- Apoyar a las pymes como motor de la economía y al sector agropecuario como la base de todo nuestro sistema productivo.
- Brindar asistencia financiera a los municipios, los clubes sociales y deportivos, las economías regionales y la cultura de la provincia de Buenos Aires como parte de nuestro rol de banca pública y social.
- Alentar el progreso de las y los bonaerenses a través de soluciones financieras que contribuyan a hacer sus sueños realidad.
- Promover la igualdad de oportunidades y la inclusión financiera de todos/as los/las bonaerenses.
- Volver a ser sinónimo de la casa propia.

Estrategia

Hoy, más que nunca, el Banco como entidad pública provincial, debe priorizar la inclusión financiera y el desarrollo económico y social de las y los bonaerenses acompañando las políticas emanadas desde el gobierno de la Provincia. La coordinación entre todos/as los y las actores es la garantía para llegar a aquellos que más requieren del estado para el desarrollo de sus actividades y la financiación y asistencia de sus necesidades.

A partir de esta concepción, se establecieron los ejes en los cuales se apoya la estrategia:

- Creación de valor económico, enfocado a generar rentabilidad que permita un modelo sustentable para garantizar nuestro rol social.
- Creación de valor social, buscar a través de los diferentes servicios y canales de atención, la inclusión social generando las bases para el desarrollo de la población y la provincia.
- Calidad de servicio y tecnología, para responder a las demandas crecientes, haciendo foco en la simplicidad y la rapidez, es necesario contar con la tecnología adecuada para desarrollar productos, servicios y procesos que permitan atención remota y digital.

- Cultura organizacional, los recursos humanos son considerados fundamentales para el logro de los objetivos siendo la capacitación, desarrollo del talento, el compromiso y el clima organizacional variables fundamentales.

Quiénes somos en números



Enfoque en Sostenibilidad

Estrategia de sostenibilidad

En marzo del 2020 se creó la Gerencia de Finanzas Sustentables, dependiente de la Subgerencia General de Finanzas con el objetivo de articular el diseño e implementación de una estrategia de sostenibilidad que integre los factores económicos, sociales y ambientales en todas las áreas y actividades, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible.

La creación del área está enmarcada en los compromisos asumidos por el Banco durante el año 2019 en materia de sostenibilidad. En primer lugar, con la firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles, a través del cual los bancos locales se comprometieron a incorporar en sus operaciones criterios ambientales y sociales. Y luego, con la adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas, manifestando la voluntad de respetar los derechos humanos y normas laborales, preservar el medioambiente y luchar contra la corrupción en todas sus formas.

Con la misión de establecer una estrategia integral en materia de sostenibilidad, las primeras tareas se centraron en la realización de un trabajo de autodiagnóstico sobre estándares de sostenibilidad internacionales, lo que nos permite conocer el nivel de avance que tenemos en cada uno de los ejes principales.

Uno de los primeros pasos que surgen del análisis de autodiagnóstico es la necesidad de contar con políticas de sostenibilidad que guíen el accionar de la institución incluyendo criterios sociales, medioambientales y de gobernanza. Por este motivo, trabajamos en la redacción de una Política de Sostenibilidad y la definición de criterios generales a considerar en el armado de políticas específicas, tales como: Política de inclusión, Política de derechos humanos, Política ambiental, Política de seguridad de la información y gestión de datos personales, Políticas de financiación e inversión responsable y Política de compras responsables, las cuales se encuentran en proceso de análisis y aprobación.

Esto nos permitió elaborar los ejes de sostenibilidad con miras a establecer objetivos desafiantes de cara al Bicentenario del Banco, con la intención de posicionarnos como promotores del desarrollo sostenible de la Provincia de Buenos Aires y de las comunidades e individuos que la integran.

Los ejes de nuestra estrategia de sostenibilidad son: Derechos Humanos, Transparencia, Inclusión Financiera y Digital, Proyectos y Financiación Sostenible y Producción y Consumo Responsable.

También avanzamos en el armado del modelo de gestión de la sostenibilidad, conformando mesas de trabajo con distintas áreas de la organización en función de los temas a desarrollar, a fin de establecer una estrategia colaborativa y cogestionada, con metas acordes a nuestras prioridades y un esquema de medición de progreso y evaluación de las acciones necesarias en cada caso para alcanzar los objetivos deseados.

Adhesión a marcos de gestión internacionales

Pacto Global



El Banco adhirió al Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina (PS) a través de la Resolución de Directorio 684/19 del 19 de junio de 2019 y a Pacto Global de Naciones Unidas (PG) mediante la Resolución 1023/19 de septiembre de 2019.

Al adherir a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, asumimos la responsabilidad de apoyar y desarrollar dentro de la organización los diez principios universales en las áreas de derechos humanos, condiciones laborales, medioambiente y anticorrupción. Mediante el poder de la acción colectiva, el Pacto Global aspira a difundir estos diez principios en las actividades empresariales y comerciales de todo el mundo y catalizar acciones que brinden respaldo a objetivos más amplios.

Protocolo de Finanzas Sostenibles

Se trata de un acuerdo marco que representa un punto de partida para fomentar la creación, desarrollo y crecimiento de modelos de negocios de triple impacto (económico, social y ambiental), procurando no sólo ser rentables, sino también generar impacto social y cuidar el ambiente, garantizando la sostenibilidad en el largo plazo.

Se trabajará en cuatro ejes estratégicos: i) desarrollar políticas internas para implementar estrategias de sostenibilidad; ii) crear productos y servicios financieros para apoyar el financiamiento de proyectos con impacto ambiental y social positivo; iii) optimizar los

actuales sistemas de análisis de riesgo con foco medioambiental y social y iv) promover una cultura de sostenibilidad.

En este sentido, participamos de las mesas temáticas conformadas con el objetivo de avanzar en un marco de trabajo común a todos los bancos que lo integran, al igual que en las mesas de la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA), con el foco principal en la incorporación de la gestión de riesgos sociales y ambientales y de una perspectiva de género tanto en el interior de las organizaciones como en las propuestas de valor que se realizan a las clientas.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

En septiembre de 2015, se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), una llamada mundial para adoptar medidas que logren acabar con los grandes problemas del planeta; poner fin a la pobreza y a la desigualdad, alcanzar la igualdad de género y el acceso para todos a un trabajo digno, facilitar el acceso a servicios de salud y a una educación adecuada, proteger el medioambiente y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por 17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030, y está dirigida a todos y todas los/as actores del planeta; los gobiernos, las empresas y sociedad civil. El Pacto Mundial es la iniciativa de Naciones Unidas que cataliza los esfuerzos de empresas y organizaciones en la consecución de los ODS.

Naciones Unidas apuesta así, por empezar a concebir a las empresas no solamente como actores que generen riqueza, sino también el desarrollo a nivel mundial.

En agosto de 2018 la Provincia de Buenos Aires adhirió a la Agenda 2030 y en octubre del mismo año, con la Resolución 138 firmada por la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, designó al OPDS como el responsable de coordinar las acciones necesarias para la implementar los Objetivos de la Agenda 2030 en el territorio provincial.

IPG - IARSE

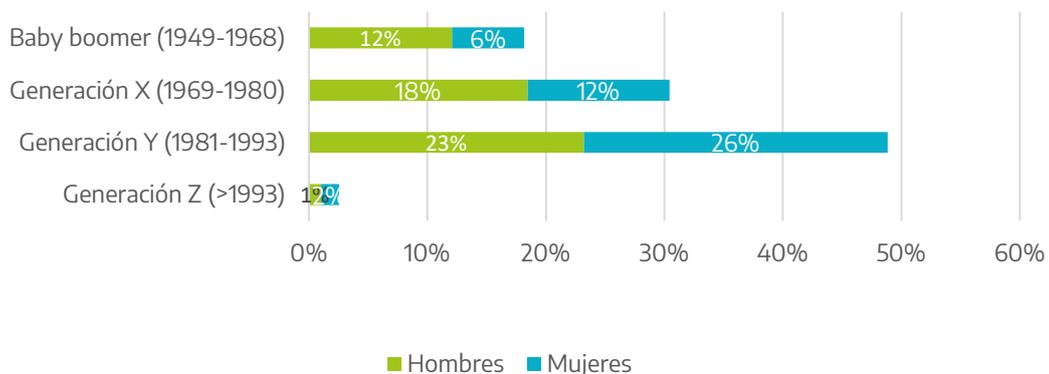
Con el objetivo de seguir potenciando nuestro compromiso, durante 2020 continuamos con adhesiones y sistemas de membresías, tales como el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) y la Iniciativa Paridad de Género (IPG), con quienes estuvimos trabajando en la realización de los autodiagnósticos que nos brindaron el punto de partida para establecer objetivos y planes de acción. Además, estas participaciones en espacios de intercambio de buenas prácticas, formación, actualización y rendición de cuentas nos ayudan a alinear nuestra estrategia de sostenibilidad a los estándares internacionales.

El equipo del Banco

Composición de la plantilla



Generaciones



BRINDAMOS OPORTUNIDADES Y CONDICIONES LABORALES DIGNAS, JUSTAS, DIVERSAS E INCLUSIVAS

En el año 2020 el Banco adhirió a la Iniciativa de Paridad de Género (IPG), con quienes realizamos un trabajo de autodiagnóstico a fin de detectar brechas principalmente en la proporción de mujeres en la nómina, diferencias en las remuneraciones y distribución de puestos de liderazgo.

Los resultados obtenidos dan cuenta de un buen punto de partida, encontrándonos en un nivel similar al promedio de nuestro sector de actividad (Servicios de Intermediación Financiera) y en condiciones más equitativas que el promedio del sector privado total, habiendo mejorado en los últimos 5 años. Sin embargo, haciendo una distinción en función del nivel de puesto, tenemos algunos desafíos por delante.

Nivel de puesto	Cantidad de empleados/as		Porcentaje sobre el total		Edad promedio	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contratados/as	231	107	68,3%	31,7%	47,2	30,9
Inicial	3230	2859	53,0%	47,0%	40,6	37,7
Jefaturas	2108	1651	56,1%	43,9%	45,2	42,0
Gerencias	33	13	71,7%	28,3%	50,9	49,2
Gerencia General	7	3	70,0%	30,0%	55,9	56,7
Directores/as	4	1	80,0%	20,0%	45,3	49,0
Total general	5613	4634	54,8%	45,2%	42,7	39,1

Beneficios para nuestras y nuestros colaboradoras/es

En el Banco Provincia valoramos a nuestro equipo. Por este motivo, el Banco garantiza y fiscaliza de forma permanente el cumplimiento de la normativa laboral vigente, respeta las normas y tratados internacionales sobre la materia (OIT) y el Convenio Colectivo de Trabajo 18/75 que encuadra a todo su personal.

Adicionalmente procuramos generar mejores condiciones de trabajo, por ejemplo:

- El salario neto mínimo del Banco es 3,8 veces el SMVM al 31/12/2019.
- Licencias: tenemos las mejores licencias del mercado
 - Licencia por vacaciones de 10 a 30 días hábiles
 - Licencia por maternidad: 135 días garantizados
 - Licencia por nacimiento: 15 días hábiles, incluye uniones convivenciales o matrimonios del mismo género.

- Licencia por adopción: 90 días corridos para el personal femenino, 15 días hábiles para el personal masculino o primer apellido en uniones convivencia/matrimonio mismo género.
 - Licencia por trasplante órganos
 - Licencia por donación de plasma - COVID19
 - 2 días libres por asistencia perfecta
 - Día de cumpleaños
 - Franquicia horaria para realización del chequeo anual de salud (Día saludable)
 - Licencia por tratamientos de Fertilidad
 - Licencia sin goce de haberes para personal contratado
 - Además de las licencias por razones de salud, enfermedad de familiar directo, casamiento, casamiento de hijo/a, duelo, franquicia por lactancia, excedencia de licencia por maternidad por hasta 6 meses, estudio o capacitación, actividades deportivas no rentadas, mudanza, licencias y franquicias gremiales o cargos de carácter político.
 - Horario flexible: para el personal de áreas centrales.
- Asignaciones económicas:
 - Por matrimonio, prenatal, nacimiento, adopción, maternidad, hija/o, hija/o discapacitada/o, ayuda escolar anual,
 - Indemnización especial por desvinculación por decisión propia: desde 2 a 12 sueldos en función de la cantidad de años de servicio, con un mínimo de 20 años computables.
 - Asignación especial por hijo/a menor de hasta 5 años inclusive o hasta el efectivo comienzo del ciclo escolar primario, consta de un subsidio por hija/o menor y un adicional por guardería externa o interna (en Casa Central, Casa Matriz y Mar del Plata), superior al del resto del sistema.
- Distinciones para el personal: medalla de oro con más de 30 años de servicio y sin antecedentes desfavorables.
- Servicios bancarios preferenciales
 - tasa diferencial en préstamos personales en pesos
 - bonificación de la comisión por pre-cancelación anticipada en préstamos personales en pesos
 - tasa diferencial en préstamos hipotecarios en pesos
 - diferencial en el porcentaje de financiación en préstamos hipotecarios

- los gastos de escrituración se pueden incorporar en el porcentaje de financiación del inmueble
- renovación anual de tarjetas dentro de los paquetes y paquetes de productos bonificados
- mantenimiento de cuenta y envío de resumen bonificados
- mantenimiento de cuenta y renovación bonificado en tarjetas de versiones Gold, Platinum y Signature

- Club Atlético Banco de la Provincia:

Porque valoramos las actividades deportivas, recreativas y sociales, fundamos en 1918 nuestro club, que actualmente cuenta con sedes en La Plata, Vicente López y Moreno y seis delegaciones zonales en toda la provincia: Bahía Blanca, Pergamino, Mar del Plata, Tandil, Junín y Saladillo.

En el club se desarrollan más de 14 actividades deportivas y sociales abiertas a las y los trabajadores del Banco, sus familias y la comunidad.

- La Recíproca:

Como un símbolo de nuestra cultura de solidaridad, en 1912 se creó La Recíproca, una entidad social del personal del Banco de la Provincia de Buenos Aires, que nació para cubrir las necesidades de las y los compañeros en tiempos difíciles. Desde su fundación, La Recíproca trabaja esmeradamente para estar cerca de las personas asociadas y su grupo familiar, con el objetivo de brindarles asistencia cuando la necesitan y ayudando a mejorar su calidad de vida personal y profesional a través de distintos beneficios y servicios, entre los cuales destacamos:

- Posibilidad de realizar consultas online a través de un médico virtual desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- Ayuda económica para aquellas personas asociadas que se encuentren sin percibir haberes tras agotar las licencias por enfermedades prolongadas o ante hechos fortuitos como incendios o inundaciones.
- Cobertura del 30% de descuento adicional al 50% de A.M.E.B.P.B.A. en hasta 6 medicamentos por mes en una amplia red de farmacias adheridas.
- Cobertura sin costo adicional en prótesis, implante, ortodoncia y blanqueamiento a través de una red de centros y profesionales adheridos.
- Cobertura económica ante urgencias en los rubros de plomería, cerrajería, electricidad, gas y cristalería.

- Beneficios especiales en los institutos y universidades más prestigiosos del país para que los asociados se capaciten en idiomas, tecnología, negocios y otros estudios superiores.
- Prestación integral que incluye la realización del servicio de sepelio, la obtención de la documentación habitual y la contención directa a las y los familiares las 24 horas, los 365 días del año.

- Asociación Colonia de Vacaciones:

La Colonia presta servicios de hotelería para que todas las personas afiliadas puedan acceder a precios y formas de pago accesibles y altos niveles de calidad prestacional. Además, ofrece los servicios de organización de eventos para los y las asociados/as y terceras personas que soliciten la utilización de instalaciones y espacios recreativos para la celebración de encuentros, congresos, seminarios y todo tipo de actividades sociales y/o culturales, que constituyan un aporte al beneficio colectivo de la organización y sus asociados/as.

Con sus diez hoteles, cuenta con presencia en los principales destinos turísticos del país: Bariloche, Ciudad de Buenos Aires, Concordia, Córdoba, Islas del Delta, Mar de Ajó, Mar del Plata, Mendoza, Salta y Villa Gesell.

- Guardería:

Desde 1987 Banco Provincia puso a disposición de sus empleados y empleadas tres jardines maternos ubicados en Casa Central (Dr. Alfredo Prat), Casa Matriz La Plata (Dr. Arturo Jauretche) y Mar del Plata (Dra. Alicia Moreau de Justo). Esta opción es ideal para los padres y madres que trabajan y necesitan que sus hijos/as estén al cuidado de personal docente capacitado. El mismo ofrece, servicio de comedor, orientación, acompañamiento a las familias, colonia de verano, etc.

Ingreso y egreso de personal

Política de ingreso de personal: con el objeto de promover y garantizar procedimientos éticos, transparentes, inclusivos y equitativos aprobamos una nueva política de ingreso de personal, la cual establece principios y lineamientos para el abordaje de todo proceso de selección para ocupar una determinada posición dentro de la Organización. Dicha política impulsa la instrumentación de mecanismos de selección alineados con los valores e identidad del Banco. En concordancia a ello y a la normativa vigente, además busca promover la igualdad y equidad de género. La redefinición de los requisitos para posiciones iniciales en Sucursales y Áreas Centrales permitirá incorporar una destacada y equilibrada diversidad de perfiles y contemplar, además, el rol social del Banco acercando oportunidades de desarrollo a todas las personas postulantes que demuestren contar con las competencias y compromiso necesarios. Se prevé implementar proyectos y

metodologías de inclusión laboral, social y económica. Asimismo, se está trabajando en la optimización de registro de personas candidatas a fin facilitar el proceso de postulación y de reclutamiento.

Ingresos 2020

Ámbito	Cantidad de empleados/as		Porcentaje sobre el total		Edad promedio	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Áreas Centrales	22	4	84,6%	15,4%	44,1	37,0
Sucursales	2	4	33,3%	66,7%	26,5	25,0
Total general	24	8	75,0%	25,0%	42,6	31,0

Pase a planta permanente

Ámbito	Cantidad de empleados/as		Porcentaje sobre el total		Edad promedio	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Áreas Centrales	54	15	78,3%	21,7%	33,5	30,5
Sucursales	54	93	36,7%	63,3%	27,5	27,1
Total general	108	108	50,0%	50,0%	30,5	27,6

Renuncias

Ámbito	Cantidad de empleados/as		Porcentaje sobre el total		Edad promedio	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Áreas Centrales	15	5	75,0%	25,0%	41,1	38,4
Sucursales	6	10	37,5%	62,5%	35,0	34,0
Total general	21	15	58,3%	41,7%	39,3	35,5

Jubilaciones

Ámbito	Cantidad de empleados/as		Porcentaje sobre el total		Edad promedio	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Áreas Centrales	21	13	61,8%	38,2%	59,0	58,5
Sucursales	50	39	56,2%	43,8%	57,6	57,5
Total general	71	52	57,7%	42,3%	58,1	57,7

Bajas por otros motivos

Ámbito	Cantidad de empleados/as		Porcentaje sobre el total		Edad promedio	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Áreas Centrales	45	10	81,8%	18,2%	51,9	42,5
Sucursales	11	4	73,3%	26,7%	46,9	33,3
Total general	56	14	80,0%	20,0%	50,9	39,9

Política de desarrollo y sucesión

Trabajamos en planes de formación específicos y de carrera interna acordes a las necesidades tanto del personal como de la Organización. Por ejemplo, el Programa de detección de potencial a través del cual se realizan relevamientos, mapeos de talento y potencial en puestos iniciales y de mandos medios en sucursal, que permitirán diseñar acciones de desarrollo y sucesión en función de las necesidades proyectadas mediante el abordaje de procesos formativos continuos, graduales y sostenidos en el tiempo.

También se cumplimentó la primera etapa del Programa “Programadoras en Desarrollo”, que consistió en la formación en conocimientos y habilidades de programación para empleadas mujeres que trabajan en sucursales. Superaron favorablemente esta instancia el 68% de las candidatas. Dentro de esta línea de trabajo se continuará con programas de detección y formación internos a fin de atender la cobertura de posiciones que se vuelven relevantes en el mercado laboral y de esta manera generar oportunidades de desarrollo y crecimiento para todas las personas empleadas.

En lo concerniente a capacitaciones específicas, dentro del contexto se efectuó de manera virtual una formación inicial e introducción en Tableau Desktop, herramienta demandada actualmente que permite mejorar la gestión y visualización de datos. Participaron representantes de las distintas gerencias de áreas centrales. También se realizaron capacitaciones en temas de inclusión y género (6 personas) y en seguridad de datos y ciberseguridad, de las que participaron 179 personas.

Cursos

Ámbito	Cantidad de cursos realizados	Horas dictadas
Hombres	7998	54545
Mujeres	8046	54254
Total general	16044	108799

Personas capacitadas

Ámbito	Cantidad de empleados/as capacitados/as	Edad promedio
Hombres	4741	41,7
Mujeres	4282	38,6
Total general	9023	40,2

Ley Micaela

Ámbito	Cantidad de empleados/as capacitados/as
Hombres	4731
Mujeres	4258
Total general	8989

Promociones 2020

Ámbito	Cantidad de empleados/as		Porcentaje sobre el total		Edad promedio	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Áreas Centrales	23	14	62,2%	37,8%	48,7	47,4
Sucursales	33	51	39,3%	60,7%	42,2	40,8
Total general	56	65	46,3%	53,7%	44,9	42,2

Salud y bienestar

PRIORIZAMOS LA SALUD Y EL BIENESTAR DE NUESTRAS Y NUESTROS COLABORADORAS/ES

Desde el inicio de la pandemia por Covid19, la premisa ha sido actuar sobre la prevención y preservar la salud del personal del Banco acompañando especialmente a aquellas personas que se encontraran transitando la enfermedad o situaciones ligadas a ella.

Ante los primeros casos en el país, y en forma previa a la declaración de la cuarentena, reforzamos la limpieza y desinfección de las sucursales y los cajeros automáticos. Se distribuyeron guantes de látex al personal que manipula efectivo y se administró el flujo de público para evitar aglomeraciones dentro de las sucursales.

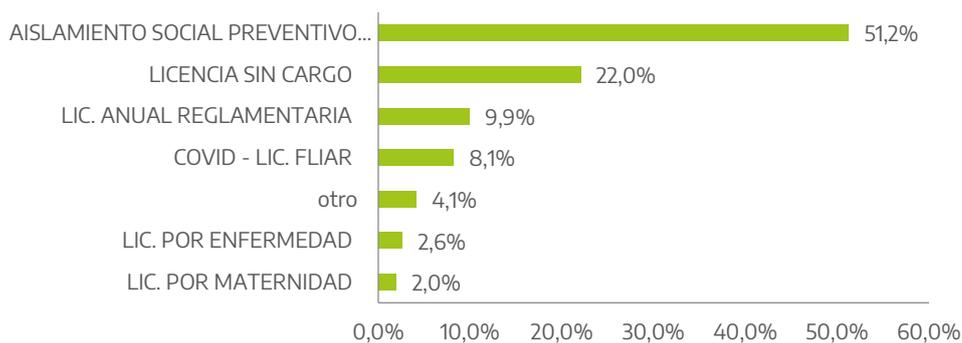
A partir de este contexto y en relación con lo dispuesto por Resolución el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, implementamos las licencias con sueldo para el cuidado de hijos/as menores en edad escolar y para el personal que conforma el Grupo de riesgo. Paralelamente se crearon las licencias para donación de plasma y la ampliación de los sujetos alcanzados por donación de órganos.

Con el objetivo de cuidar la salud y la integridad de las personas trabajadoras y la clientela en el contexto de la emergencia sanitaria, implementamos un protocolo de procedimientos y medidas adecuadas de higiene y seguridad en el trabajo para prevenir la transmisión de todas las infecciones respiratorias en ámbitos laborales. Está vigente desde el 7 de abril de 2020, en línea con la Resolución 135 del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires publicada el día 5 de ese mismo mes. El documento se actualiza permanentemente a partir de las disposiciones de la autoridad sanitaria nacional competente, como así también del BCRA y la SRT, cada vez que se dispone de nueva evidencia científica sobre la enfermedad. Desde su publicación, realizamos campañas de comunicación permanentes acercando información fehaciente y consejos para la prevención.

Además, en una acción desarrollada durante la semana previa al Día de la Bandera se distribuyeron entre la clientela y las personas trabajadoras de todas las sucursales 250 mil barbijos estampados con una escarapela alusiva al bicentenario de la provincia de Buenos Aires.

Estadística ausentismo

Distribución de las licencias 2020



ART

	Hombres	Mujeres
Empleados/as con ART	215	158
Días promedio con ART	24	24

- Seguridad laboral:

Durante el año 2020, dando respuesta prioritaria a las medidas de seguridad necesarias para enfrentar la pandemia, se llevaron adelante varias acciones:

- Realización y diseño de Protocolo de Higiene y Salud en el Trabajo para COVID19
- Revisión de Protocolos COVID19 de empresas de servicios, de obras, y de ingreso de proveedores en sucursales.
- Control y supervisión de desinfecciones de emergencia de forma preventiva en distintas Sucursales.
- Control diario de capacitaciones y entrega de elementos de protección.
- Adquisición de 40 desfibriladores (DEA) para sucursales y áreas centrales.
- Gestiones municipales para depuración de archivos en sucursales.
- Gestiones ante organismos de control para venta de papel.
- Análisis bacteriológico y físico químico del agua en todos los edificios centrales.
- Relevamiento de condiciones inseguras de obras paralizadas por COVID19.
- Conformación del Comité Mixto de Higiene, Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Implementación de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

AMEBPBA

La Clínica A.M.E.B.P.B.A. tiene como principal objetivo lograr la eficaz y eficiente atención de las y los afiliadas/os a la Asociación Mutualista de Empleados/as del Banco de la Provincia de Buenos Aires, cuando requieran asistencia ambulatoria, estudios de diagnóstico y tratamiento, internaciones, cirugía de baja, mediana y alta complejidad y sea convencional o video-laparoscópica, en un ambiente altamente profesionalizado, con aparatología médica de alta complejidad de última generación y una atención personalizada.

En el marco de la pandemia de Covid19, el objetivo principal durante 2020 para la Mutual ha sido prevenir la infección, reducir la transmisión y brindar una atención adecuada a todas nuestras personas afiliadas. En los primeros meses del año llevó adelante la campaña de vacunación antigripal 2020, y desde el primer momento se reforzaron las campañas de prevención contra el Covid19 en las redes sociales, y en canales de

comunicación de vinculación directa con nuestros/as afiliados/as, en sintonía con las recomendaciones del Ministerio de Salud.

Además, la Mutual ha puesto a disposición de las y los afiliadas/os durante 2020 una línea de WhatsApp exclusiva para todas las personas sordas e hipoacúsicas, para resolver dudas o consultas sobre el coronavirus. Asimismo, se puso en funcionamiento un centro de atención telefónica exclusivo para la atención de las situaciones relacionadas con sentimientos de ansiedad, miedo y/o angustia en relación con las consecuencias de la pandemia.

Club Banco Provincia

A lo largo de 2020 el club adecuó su infraestructura para responder a la nueva exigencia que impone la pandemia. A lo largo del año se adquirieron pórticos sanitarios, columnas de desinfección, alfombras sanitizantes y bandejas sanitarias.

Además, se realizaron adaptaciones en el marco de las disposiciones sanitarias con carreras virtuales y clases por videoconferencias. Con acciones como estas, el Club continuó siendo un vínculo unificador de la familia del Banco, aún en tiempos de pandemia y aislamiento físico.

La Recíproca

Durante 2020 en la Recíproca ha desarrollado diferentes acciones tendientes a cubrir las necesidades de las y los compañeras/os del Banco Provincia y sus familias en los momentos difíciles.

Lo más destacado es la entrega a A.M.E.B.P.B.A de un respirador de última tecnología para la clínica y sumar servicios de consultas online con médicos dentro de la cobertura. Además, se continuó con la agilidad de atención a las personas asociadas por canales no presenciales y la comunicación mediante la revista digital, para mantener al tanto de las novedades a toda la comunidad de La Recíproca.

Balance vida laboral / personal

NOS ADAPTAMOS E INNOVAMOS PARA CUIDARNOS ENTRE TODAS Y TODOS

Teletrabajo

Hasta el mes de marzo la modalidad de teletrabajo no era una práctica habitual en el Banco. Con el inicio del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, y gracias a la inversión

e implementación de mejoras tecnológicas, se comenzó a extender la habilitación para trabajo domiciliario alcanzando a una gran proporción de las y los colaboradoras/es, eso en forma excepcional.

Asimismo, con el fin de atender necesidades operativas y facilitar un espacio formativo, desarrollamos un espacio en Campus Provincia donde se van incorporando contenidos inherentes al tema.

Simplificación de trámites

Con la finalidad de agilizar los trámites, transparentar la gestión y reducir el uso del papel se continuó con el desarrollo, actualización y mejoras en el Portal de Recursos Humanos. Incorporamos el módulo “Trámites” que permite la autogestión de estos en forma 100% digital, se efectuó el lanzamiento de la actualización académica y la solicitud de certificado de trabajo y se continuará trabajando en otras optimizaciones a fin de aprovechar la herramienta.

Beneficios especiales a las personas colaboradoras del Banco

Dentro del esquema integral de beneficios y con el objetivo de balancear la vida laboral/personal de las y los empleadas/os del Banco, en una primera etapa, avanzamos en un convenio con la firma GymPass, buscando contribuir con el bienestar físico y mental del personal.

Reconocimiento de vacaciones

Considerando las particularidades que se presentaron en 2020, se decidió reconocer, con carácter excepcional, los días de licencia no gozados durante el año, para que puedan ser utilizados en los próximos períodos.

VALORAMOS LA LIBERTAD SINDICAL Y TRABAJAMOS PARA MANTENER UNA FLUIDA COMUNICACIÓN CON LAS DISTINTAS COMISIONES GREMIALES

Trabajamos diariamente para fortalecer el diálogo con las distintas representaciones gremiales porque valoramos el aporte de la negociación colectiva a la hora de lograr consensos y solucionar conflictos.

Nuestros/as empleados/as están incluidos en el convenio colectivo de trabajo que rige la actividad bancaria, demostrando nuestro respeto y valoración por la libertad sindical y los derechos laborales.

El Banco en la comunidad

Cercanía con las y los bonaerenses

PARTICIPAMOS ACTIVAMENTE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS QUE APALANCAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Durante el año 2020, el Banco y el Grupo Provincia participaron en la articulación de políticas públicas destinadas a promover los diferentes sectores productivos de la Provincia.

El cumplimiento de nuestro rol histórico como banco público y motor de la Provincia de Buenos Aires fue crucial para que las y los bonaerenses puedan atravesar la crisis económica producida por la irrupción mundial de la pandemia de coronavirus.

Tarjeta Alimentar

El Banco Provincia montó un operativo especial con más de 300 empleadas y empleados para otorgar las tarjetas y explicar cómo usarlas para la compra de alimentos.

Como parte del “Plan Argentina contra el Hambre” se distribuyeron más de 600.000 tarjetas Alimentar en 130 municipios bonaerenses. La mayoría de ellas se entregaron en el conurbano mediante operativos especiales realizados en polideportivos, clubes y universidades, con la colaboración de personas empleadas de distintas áreas y sucursales del Banco, articulado con cada uno de los municipios, la ANSES y el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Durante este período, nuestras/os trabajadoras y trabajadores mostraron, además de profesionalismo y eficiencia, una gran solidaridad con sus compañeras/os y una notable empatía con las personas que masivamente concurren a retirar sus tarjetas.

Para el conjunto del Banco esta experiencia ha significado un aprendizaje muy importante, porque nos conectó con un rasgo primordial de nuestra identidad: estar al servicio de las y los bonaerenses.

En el mes de marzo de 2020, en contexto de la pandemia mundial de coronavirus, se definió una nueva modalidad de entrega de la tarjeta Alimentar, adecuándose a las medidas preventivas que dispuso el gobierno nacional para hacer frente al coronavirus. El Banco las envió a través del Correo Argentino, sin intermediarios ni gestores, respetando el cronograma de entrega acordado con las provincias y municipios.

Luego, se implementó la entrega de la tarjeta en la sucursal más cercana a todas las personas beneficiarias que no pudieron retirar de manera presencial o tuvieron inconvenientes con la recepción en su domicilio.

ReCreo

Acompañamos con presencia de marca y acciones promocionales como las clásicas Mateadas de Banco Provincia, el programa de turismo y cultura lanzado por Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la provincia, que desde el 28 de enero ofreció más de 100 actividades libres y gratuitas para toda la familia. Las propuestas abarcan más de 30 municipios de toda la provincia, incluyendo la costa atlántica.

Finde

El Banco participó en la Feria Virtual de Cultura Independiente de la provincia, una iniciativa del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica para apoyar a las industrias culturales bonaerenses. En esta feria virtual, en la que participan más de 100 PYMEs culturales de la Provincia, la gente puede comprar videojuegos, libros, instrumentos musicales, etc.

Desde su primera edición, a finales del mes de abril, ofrecimos descuentos y brindamos la posibilidad de simplificar las compras de las y los bonaerenses con Cuenta DNI, que además fue sponsor de la muestra.

Relanzamiento de los Consejos Consultivos Regionales

Una de las prioridades que nos fijamos en este 2020 fue dar respuesta a problemáticas específicas de los/as diferentes actores productivos, por lo que recuperamos el espacio de los Consejos Consultivos Regionales.

El ciclo tuvo una agenda preestablecida por zona y actividad para encontrar soluciones concretas a las necesidades específicas de cada sector productivo y región geográfica. La iniciativa se realizó junto a los ministerios de Producción y Desarrollo Agrario y, además de funcionarios y funcionarias del Banco Provincia y Grupo Provincia, participaron autoridades del Gobierno provincial y de los municipios, representantes de cámaras empresarias, de las universidades y otras instituciones de investigación y desarrollo. El 12 de mayo se realizó el primer encuentro y seguidamente se realizaron 23 reuniones virtuales con la participación de representantes de 135 distritos de la provincia.

Nueva web de noticias

Con el foco puesto en dinamizar la comunicación con nuestros grupos de interés, en noviembre se lanzó la nueva web de noticias del Banco, el primer y único sitio de noticias de una entidad financiera en la Argentina para públicos externos. Se trata de un portal alojado dentro del propio sitio web (<https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/home>) con notas de actualidad, historias, columnas, entrevistas, galería de fotos y videos.

Grupo Provincia

POTENCIAMOS NUESTRA ESTRATEGIA EN CONJUNTO CON LAS EMPRESAS DEL GRUPO PROVINCIA

En 2020, la pandemia de Covid19 fue un actor clave en la economía a nivel mundial, por lo que los instrumentos de financiación, cobertura y servicios debieron adaptarse.

Las acciones y logros de este 2020 son los resultados de una decisión estratégica enfocada en un objetivo central: que Banco Provincia y las compañías de Grupo Provincia estén al servicio de la producción y del fortalecimiento de los servicios necesarios para hacer frente a la pandemia.

Pero más allá de los objetivos económicos, esta gestión también busca garantizar la paridad e igualdad de oportunidades entre los géneros y fomentar la diversidad, situación que se reflejó en una mayor paridad en la integración de los Directorios de las compañías y en las Presidencias de las mismas. Esto se trata de un hecho inédito en la historia de Grupo Provincia y destacable en el mercado económico-financiero local, donde lo habitual es el liderazgo de hombres.

Además, se realizó la adhesión voluntaria a capacitación en temáticas de género “Ley Micaela”, se firmó un acuerdo de trabajo con el ministerio de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual de la Provincia de Buenos Aires para participar de la campaña #SeguimosConectadas, mediante la difusión en RRSS de las líneas de atención a mujeres y personas del colectivo LGBTIQ+ en situación de violencia por razones de género, y se evolucionó hacia un modelo de comunicación con perspectiva de género transversal a las iniciativas internas y externas en todos los soportes.

En paralelo, se actualizó el código de ética del Grupo, incorporando la perspectiva de género y un protocolo contra toda violencia y discriminación contra la mujer y las diversidades sexuales, incluyendo mecanismos para prevenir e intervenir ante situaciones de violencia y/o discriminación contra la mujer y las diversidades sexuales.

Provincia ART

Provincia ART ha sostenido la cobertura de riesgos del trabajo, incluyendo las prestaciones por COVID19. Este desafío sin precedentes motivó un redimensionamiento de los servicios prestados en la nueva coyuntura, ya que durante la vigencia de la pandemia se incrementó notoriamente la cantidad de casos que requirieron la atención de la compañía.

Por ser una ART con un gran número de trabajadores y trabajadoras esenciales, se decidió implementar dentro de la Central de Servicios en línea un módulo exclusivo para denuncias de siniestros de COVID-19, donde las y los clientes pueden realizar gestiones y hacer un seguimiento del caso de manera ágil y simple. Hasta fines de diciembre, se atendieron más de 76.900 casos, que representan un 40% del total de personas trabajadoras atendidas a través de ART.

Según la Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (UART), a diciembre se habían atendido 214.899 siniestros por COVID19 en todo el territorio nacional, de los cuales Provincia ART concentra el 36%, mientras que el resto se divide en 17 aseguradoras prestadoras del servicio.

Además, se suspendió la rescisión de contratos e incrementos de precios. La medida alcanza desde abril a más de 12 mil empresas que emplean alrededor de 96.000 trabajadores y trabajadoras de todo el territorio nacional.

- Donación de elementos de protección

Entre abril y julio se llevó a cabo un programa de donación de elementos de protección personal y productos de higiene y desinfección para trabajadoras y trabajadores de municipios del primer, segundo y tercer cordón del Conurbano clientes de Provincia ART. La acción incluyó hospitales descentralizados de las mismas localidades, geriátricos, empresas de seguridad, limpieza e instituciones de salud de todo tipo del AMBA y partidos bonaerenses aledaños. La entrega se realizó en carácter de donación, ya que la normativa vigente establece que la provisión de esos elementos es responsabilidad exclusiva del empleador.

- Formación virtual gratuita

En abril y con motivo de la Semana de la Salud y la Seguridad en el Trabajo, Provincia ART abrió su Centro de Formación Virtual para que, tanto personas clientes como no clientes, accedan durante todo el mes a una oferta de cursos de prevención gratuitos. Las capacitaciones disponibles fueron: Primeros auxilios; Introducción a la prevención de riesgos laborales; Actitud ante la prevención; Hábitos de vida saludable; Prevención del tabaquismo; Seguridad vial: conceptos básicos; Teletrabajo sano y seguro; y Prevención del Covid19.

- Capacitaciones virtuales sobre el nuevo contexto laboral

Se realizaron capacitaciones virtuales a través de Webinars y MS Teams, en temas preventivos vinculados a los nuevos desafíos que plantea la pandemia de coronavirus: Armado de protocolo para COVID-19; Prevención del COVID-19 en ambientes laborales; Teletrabajo Sano y Seguro; Inteligencia Emocional en tiempos de cuarentena; Cómo actuar ante un caso positivo de COVID-19; Respondemos tus preguntas acerca de EPP para Covid-19; fueron algunos de los temas con los que se logró abrir un espacio de diálogo y conversación acerca de la importancia de la prevención para enfrentar un desafío inédito en la historia.

Provincia ART colaboró con la Unión Personal Auxiliar de Casas Particulares (UPACP) para el desarrollo de su protocolo de trabajo seguro y de la Federación Internacional de Trabajadoras del Hogar de Latinoamérica y del Caribe para la capacitación Construcción de protocolo de prevención: Un instrumento eficaz en situaciones de emergencias sanitarias.

Entre todas las plataformas disponibles hubo más de 28.000 inscriptos para realizar alguna de las capacitaciones virtuales.

- Programa “Teletrabajo 360° Sano y Seguro”

A partir de septiembre se lanzó un programa que analiza la modalidad de trabajo en forma remota desde diferentes perspectivas: recursos humanos, aspectos legales, cuestiones preventivas, considerando todos los riesgos asociados a esta nueva modalidad de trabajo (físicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales). Consiste en servicios de asesoramiento para las personas que realizan teletrabajo, las áreas de recursos humanos de los/as empleadores/as y responsables de seguridad e higiene y medicina laboral de las organizaciones.

El Programa incluye tanto intervenciones específicas para relevar las condiciones en una organización o en el domicilio de la persona que practica teletrabajo y brindar recomendaciones, como capacitaciones segmentadas para todos/as los y las actores involucrados/as.

- APP MI ART

En marzo de 2020 se lanzó la aplicación MiART, una app de Provincia ART para facilitar a los trabajadores y las trabajadoras la gestión de su cobertura de forma simple, segura y ágil.

Permite agendar turnos y traslados, contar con información útil, gestionar el CBU y llevar la credencial digital. Durante 2020 se realizaron 21.000 descargas y se gestionaron 12.000 siniestros.

- Atención médica virtual, Turnos Online y WhatsApp Corporativo

Se implementó la atención médica en modalidad virtual y se adaptó el procedimiento para mantener el expendio de medicamentos en las farmacias. En este contexto particular se redoblaron los esfuerzos para proteger el compromiso con la salud de los trabajadores y las trabajadoras, y asegurar que reciban las prestaciones médicas que necesitan. Además, se realizó un relevamiento de prestadores para elaborar un mapa de la infraestructura para atención de casos provocados por COVID-19.

A su vez, se desarrolló el sistema de turnos online en www.provinciart.com.ar/turnos, disponible para aquellos clientes, trabajadores y trabajadoras de todo el país que requieran realizar sus gestiones en forma presencial.

Con el objetivo de ampliar la oferta de canales de comunicación y brindar un servicio más completo que satisfaga las necesidades de los clientes, se lanzó un WhatsApp Corporativo que les permite a las empresas, organismos e instituciones realizar consultas sobre certificados de cobertura, estados de cuenta, pagos, prevención, cómo efectuar una denuncia y el estado de los siniestros, entre otras opciones.

Provincia Leasing

En el marco de Provincia en marcha, el programa Provincia Leasing lanzó una línea especial de leasing por \$600 millones que luego se amplió a \$1.100 millones para que los municipios de la Provincia puedan adquirir bienes de capital destinados a mitigar los efectos de la pandemia. El plazo de hasta 48 meses, la tasa especial variable, el período de gracia de 3 meses y diferimiento del pago del seguro brindado por Provincia Seguros, fueron las ventajas que posicionan al producto sobre el mercado y permitieron que 69 municipios bonaerenses –mediante 71 acuerdos– refuercen sus sistemas de salud, seguridad, vialidad, alumbrado, limpieza y servicios públicos, por un total de \$1.080 millones.

A su vez, cuenta con una línea que permite adquirir bienes de capital en diferentes rubros del sector industrial como transportes y servicios, entre otros.

Provinfondos

Se lanzó un nuevo “Fondo 1822 Raíces PYME”: Provincia Fondos presentó un nuevo instrumento que invierte en activos financieros emitidos por PyMEs y/u otras entidades cuya emisión tenga como objetivo o finalidad el financiamiento de PyMEs. Es de renta fija y de perfil conservador, con un plazo de rescate de 48 horas y un horizonte de inversión de 60 días. Esta iniciativa, entre otras, hizo que Provincia Fondos fuera la empresa con mayor crecimiento en términos relativos y absolutos del mercado en 2020.

Tal es así que desde enero de 2020 Provincia Fondos incrementó su patrimonio administrado y ascendió en el ranking de la Cámara de Fondos Comunes de Inversión, en el cual ocupaba el puesto 29 en diciembre 2019, habiendo alcanzado durante 2021 el 12° puesto del mencionado ranking.

ProvinciaNet

Las restricciones por la implementación del ASPO (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio) y los cambios de hábitos impuestos por la pandemia, exigieron a Provincia Net una inversión en tres ejes que permitan mantener los niveles de atención requeridos por nuestros/as clientes y clientas en todo el territorio bonaerense: la readecuación de los sistemas, la automatización de los servicios y el desarrollo de herramientas de atención alternativas.

Ante la situación de emergencia, Provincia Net desarrolló nuevos servicios para diferentes organismos de la provincia de Buenos Aires:

- Web de pago online: En el mes de mayo 2020 se lanzó la Web de Pago Online, que permite pagar impuestos y servicios con todas las tarjetas de débito de la Red Link y Banelco de forma simple, fácil y segura, durante las 24 hs. y desde la comodidad del hogar.

Desde agosto a diciembre de 2020 se realizaron distintas campañas de posicionamiento de marca de la plataforma y de adhesión de personas usuarias.

- **Comercios Abiertos:** a partir de un trabajo conjunto de Provincia Net y el Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de la provincia de Buenos Aires se desarrolló la plataforma Comercios Abiertos, una solución digital para gobiernos locales de la Provincia que funciona como un buscador en el sitio web de cada municipio, y brinda información de contacto de los comercios que realizan entregas a domicilio en el partido.

- **Soporte de infraestructura para Dirección General de Escuelas:** se implementó un servicio de infraestructura tecnológica para que la Dirección General de Escuelas de la provincia desarrolle una plataforma virtual para garantizar la continuidad pedagógica en el contexto del ASPO.

- **Línea 148 - Atención por casos de Covid19:** se reforzaron los equipos que prestan servicio a las consultas por Covid19, sumando a más de 20 teleoperadores/as para complementar a los equipos existentes de la PBA ante el desborde de llamados.

- **Botón de pagos online:** permite pagar impuestos y servicios con todas las tarjetas de débito de la Red Link y Banelco de forma simple, fácil y segura, durante las 24 hs. y desde la comodidad del hogar.

- **Chatbot Banco Provincia:** para la página web de Banco Provincia para responder preguntas frecuentes en forma 100% automatizada y con mayor agilidad que mediante los canales tradicionales.

Provincia Seguros

En el marco del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), entre los meses de abril y agosto se prorrogaron los vencimientos de las cuotas para los clientes cuyo medio de pago sea caja y se posibilitó el pago mediante Provincia NET de facturas con hasta 30 días del vencimiento original. A su vez, se bonificó hasta el 30% en el valor de las pólizas de autos individuales de los asegurados que migren a tarjeta de crédito y se otorgaron otros descuentos adicionales de hasta el 25%, potenciando la estrategia comercial de la compañía.

En paralelo, se trabajó en el desarrollo tecnológico de los distintos servicios y productos a fin de acortar tiempos y brindar la posibilidad de realizar trámites de forma digital, evitando la exposición de la presencialidad. La última iniciativa implementada, lanzada en octubre, fue el sistema de inspección previa 100% digital para el ramo Automotores, que permitió agilizar este proceso en pólizas nuevas a través de este canal único, logrando que el 80% de las inspecciones se finalicen dentro de las 24 horas y el 90% dentro las primeras 48 horas.

Además, en alianza con las compañías Sancor y Experta Seguros, se lanzó “VacacionAR Seguros”, un producto diseñado especialmente para cubrir los riesgos derivados de la pandemia por Covid19 durante la temporada de verano. Con este lanzamiento, Provincia Seguros reafirma su compromiso de trabajo al servicio del impulso productivo y la reactivación económica de los destinos turísticos locales.

Por su parte, a partir de un convenio entre Provincia Seguros, la Fundación Banco Provincia y el Ministerio de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual de la provincia de Buenos Aires, se posibilitó que personas trans y travestis que trabajan en el sector público bonaerense puedan acceder a un seguro de caución como garantía para el alquiler de una vivienda.

Provincia Vida

Promocionó +Actual, un seguro que brinda cobertura por fallecimiento por cualquier causa, además de contar con asistencia al viajero nacional para la persona titular de la póliza. Su principal característica es el ajuste del capital asegurado por CER en la renovación automática anual.

Además, Provincia Vida generó herramientas para que clientes y clientas puedan realizar el pago de sus pólizas a través del “Pago Online” y “Pago sin factura” de Provincia NET, una articulación entre las empresas de Grupo Provincia que refleja el nexo que se da actualmente entre las compañías del holding.

Provincia Bursátil

Durante el último trimestre de 2020, se aprobó la participación de Provincia Bursátil como colocador en el Programa Global de Fideicomisos financieros “Porvenir” que tiene como finalidad exclusiva gestionar recursos de financiamiento a ser destinados a entes del sector público y que conlleve un impacto social, actuando como fiduciario financiero Bapro Mandatos y Negocios SA.

A su vez, se logró un Acuerdo con BYMA para la colocación integral de fondos a través de la cual se posibilita la comercialización de fondos de todas las sociedades gerentes de FCI que integran la plataforma, ampliando la oferta de servicios.

Provincia Fideicomisos

El 23 de diciembre Provincia Fideicomisos (entonces denominada Provincia Mandatos) suscribió el contrato de fideicomiso "Fondo Fiduciario Empresa en Marcha" con el Ministerio de Desarrollo Agrario de la provincia de Buenos Aires, cuyo fin es la generación de empleo y la reactivación de la actividad económica bonaerense.

El Ministerio de Desarrollo Agrario acordó con el Gobierno de la provincia de Buenos Aires la implementación de un "Plan de Asistencia Financiera para el Desarrollo Agrario Provincia en Marcha". Con ese objetivo se estructuró, por medio de la compañía, un fideicomiso destinado a la aplicación de los fondos que serán provistos por el Ministerio para brindar asistencia financiera a estos sectores.

Fundación Banco Provincia

PROMOVEMOS ACCIONES SOLIDARIAS CON NUESTRA FUNDACIÓN

A lo largo del 2020, la Fundación se propuso la promoción de proyectos sociales tendientes a contribuir a la promoción del derecho a la educación y a la salud, a una inserción plena en el mercado laboral y al desarrollo productivo, en articulación con el Gobierno Provincial, el Banco y el Grupo Bapro, trabajando junto a Organizaciones de la Sociedad Civil.

En este marco, la Fundación del Banco Provincia profundizó el trabajo de fortalecimiento de espacios educativos y de inclusión social de la Provincia de Buenos Aires. Se aportó a la mejora de la infraestructura escolar a través de la provisión de pintura, insumos y herramientas a escuelas públicas del Conurbano Bonaerense y se acompañó a organizaciones sociales realizando aportes de fondos no reembolsables para llevar a cabo obras de infraestructura, compra de equipamiento y de material de trabajo necesario para garantizar la operatividad de los espacios comunitarios.

La pandemia de Covid 19 obligó a establecer como prioridad la atención de la emergencia social en articulación con la Provincia de Buenos Aires para la asistencia de familias que han visto afectados sus ingresos y sus condiciones de vida.

Así, se llevaron a cabo tanto acciones de asistencia alimentaria como de provisión de ropa de abrigo y de calzado a población en situación de vulnerabilidad, se promovió la confección de elementos de protección (máscaras y tapabocas) y se contribuyó a la continuidad pedagógica a través de la entrega de computadoras.

Además, se acompañó a hospitales públicos aportando a su equipamiento tanto a través de la donación de computadoras e impresoras como de la provisión de juegotecas para sus servicios de pediatría.

Asimismo, se definió como línea de trabajo a implementar la "Gestión Menstrual Acompañada" con el objetivo de fomentar un acceso equitativo a productos e información de calidad tendiente a facilitar el uso de la copa menstrual y reducir el impacto económico negativo de los productos desechables.

Se desarrollaron talleres de acompañamiento y capacitación de micro emprendedores que recibieron microcréditos otorgados por la Fundación. Los mismos fueron realizados tanto de modo presencial como de manera virtual.

REVALORIZAMOS LA CULTURA

Museo BP digital y visitas educativas

En 2020 el Museo Banco Provincia inauguró el “Museo BP Digital”, un recorrido virtual en 360° e interactivo que permite recorrer todas las galerías, secciones y obras desde cualquier dispositivo (pc, tablet, celular).

Con esta iniciativa el Museo continuó cerca de la comunidad en tiempos de pandemia, adecuando su idiosincrasia histórica a los desafíos que plantea la actualidad.

Además, antes de la entrada en vigor del aislamiento social preventivo y obligatorio, estuvieron vigentes las visitas educativas. Las mismas se realizan en media jornada y constan de dos actividades guiadas por especialistas: un recorrido por la “city porteña” y una visita completa al museo, donde se recorren las salas de exposiciones con explicaciones sobre el rol del Banco en la historia argentina, y el nacimiento y el devenir de nuestra moneda; las operaciones bancarias más usuales: préstamos, depósitos, medios de pago modernos, banca electrónica, etc.

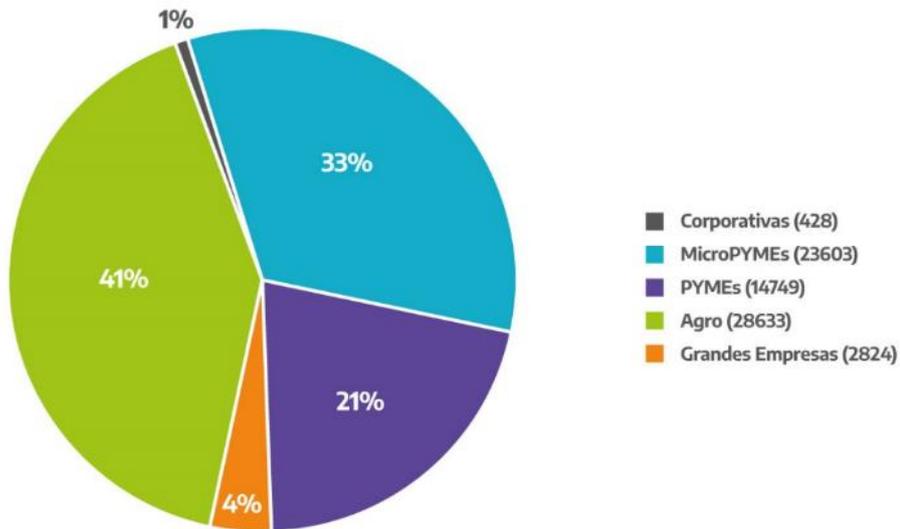
Cátedra Dr. Arturo Jauretche

En 2020 se creó en el Banco esta unidad funcional dependiente del Directorio del Banco Provincia con la misión de proyectar y desarrollar estrategias y acciones destinadas a promover, preservar y rescatar el pensamiento y la obra del Dr. Arturo Jauretche, de acuerdo con las políticas económicas provinciales y promoviendo el rol público institucional del Banco de la Provincia de Buenos Aires. La Cátedra organiza eventos tales como debates, seminarios, jornadas y muestras itinerantes junto con organismos provinciales y municipales, universidades bonaerenses, bibliotecas, centros culturales y educativos proyectando el pensamiento jauretcheano y los sucesos de nuestra historia.

Proyectos y financiación

Banca Empresas

APOSTAMOS A LA RECOMPOSICIÓN DEL ENTRAMADO PRODUCTIVO BONAERENSE



Operaciones en líneas RePyME **284 mil** | Operaciones con tasas especiales **\$100 mil MM**

200 mil son descuentos de cheques por **\$42 mil MM**

Financiamiento al segmento Agroindustrial en 2020 **\$91.427 MM**

MiPymes

88%

representa el 58% del total del financiamiento al segmento empresas de todo el Banco, guarismo mayor que el alcanzado en el año 2019.

En virtud de lo comentado previamente, en 2020 uno de los principales focos de la gestión del Banco fue recomponer el entramado productivo bonaerense. En el contexto inédito que impuso la pandemia de Covid19, las herramientas financieras que pusimos a disposición de las empresas fueron fundamentales para atravesar el período de menor actividad económica.

Durante el año 2020, duplicamos el saldo de la cartera de préstamos al sector productivo. Esto fue posible por la reorientación de los recursos financieros hacia las PyMEs bonaerenses.

En este sentido es importante destacar que mantuvimos la presencia en los principales polos industriales de la provincia, con una dotación de ejecutivos y ejecutivas altamente capacitados y que brindaron un adecuado asesoramiento para facilitar el acceso de las empresas al financiamiento.

A lo largo del año, se participó en diversos eventos entre los que se destacan ExpoAgro (en su versión tradicional y virtual), Somos Industria virtual, Expo Pyme virtual y Encadenar, entre otras. Junto al Ministerio de la Producción y los municipios se dieron charlas informativas a empresas sobre las líneas de crédito y la tarjeta Pactar.

- RePyME y Emergencia Sanitaria

El Programa Reactivación PyME (RePyME) se lanzó el 27 de enero como parte de ArriBA PyMEs, un plan integral del gobierno bonaerense para recomponer el entramado productivo, que incluyó también una moratoria impositiva de ARBA, un régimen de regularización para deudas por infracciones laborales y asistencia para sectores agropecuarios.

LINEAS DE FINANCIAMIENTO 2020		
LINEAS REPYME	PRESTAMOS / OPERACIONES 2020	MONTO COLOCADO 2020 (millones)
Capital de Trabajo (Incluye Pyme Plus)	12.525	\$ 30.517
Descuento de Cheques	159.520	\$ 24.469
Descuento de eCheqs	41.369	\$ 17.688
Pago de haberes - Emergencia Sanitaria	1.072	\$ 1.629
Refinanciación de Cartera Activa	31	\$ 65
Total	214.517	\$ 74.368
OTRAS LINEAS CON TASAS ESPECIALES		
A toda Máquina	871	\$ 5.000
Tarjeta Procampo	25.267	\$ 18.073
Créditos a tasa 0% para monotributistas y autonomos	43.399	\$ 4.844
Línea de Financiamiento para la Producción y la inclusión		
Fiannciera en MiPyMEs	352	\$ 2.305
Total	69.889	\$ 30.222
Total REPYME Y OTRAS LINEAS	284.406	\$ 104.590

A partir del cierre de las sucursales bancarias producto del aislamiento social obligatorio, el 26 de marzo se puso a disposición de las empresas un acuerdo de descubierto en cuenta corriente con tasa de 24% anual.

Como parte del Plan Provincia en Marcha se anunció una ampliación de fondeo para las líneas de descuento de cheques y capital de trabajo.

El Programa de Reactivación Pyme incluyó líneas de capital de trabajo, comercio exterior, descuento de valores e inversión. Desde los primeros días de aislamiento social también se asistió a las empresas del canal con una línea de emergencia sanitaria destinada al pago de sueldos.

En total, 10.615 PYMEs accedieron a financiamiento y alrededor del 20% de estas empresas fueron nuevos clientes.

PyMEs asistidas a través de RePyME

SECTOR	EMPRESAS ASISTIDAS 2020	PARTICIPACION AÑO 2020
Agropecuario	2627	25%
Comercio	3081	29%
Industria	2130	20%
Servicios	2495	24%
Resto actividades	282	3%
TOTAL	10615	100%

- Plan de Impulso Productivo

El plan fue diseñado para acompañar a los sectores productivos durante la emergencia sanitaria y contiene seis medidas, tres de ellas vinculadas al Banco.

- A Toda Máquina: Reactivación de la línea destinada a financiar la compra de maquinaria agrícola, 871 préstamos por \$5.000 millones.
- Convenio con Fogaba: Para la emisión de garantías a créditos otorgados por el Banco.
- Relanzamiento de los Consejos Consultivos Regionales: Para atender las problemáticas específicas de los diferentes actores productivos.

- Provincia en Marcha

En septiembre 2020 se lanzó un nuevo cupo para financiar la campaña de siembra gruesa; compra de hacienda e insumos para ganadería; sanidad y nutrición animal para el sector lechero; y combustible.

Créditos a tasa cero para monotributistas y autónomos: Durante 2020 se otorgaron 43.399 préstamos a tasa 0% a monotributistas y autónomos, por un monto total que alcanza los \$4.844 millones. Así, el monto promedio de los préstamos es de \$112.000. Casi el 96% de los créditos fueron otorgados a clientes del banco.

Plan de Reactivación Productiva para la Pospandemia

El Plan Provincia en Marcha, anunciado en el mes de septiembre, se encuentra compuesto por cuatro ejes, uno de los cuales es el "Plan Bonaerense de Asistencia Crediticia para el Desarrollo Productivo", que prevé un nuevo fondeo del Banco por \$35.000 millones destinado a la ampliación de líneas vigentes y el lanzamiento de nuevos préstamos para inversión.

- Certificados de Liquidación Provisoria

Línea de financiamiento para que las personas y empresas proveedoras del Estado bonaerense que cuenten con un Certificado de Liquidación Provisoria emitido por la Tesorería General, puedan descontar este documento en el Banco con una tasa preferencial. Desde su lanzamiento en el mes de abril esta línea permitió descontar 222 certificados por un total de \$925 millones.

- Sector Agropecuario

Ofreciendo condiciones de financiamiento especial en el marco de convenios con las principales empresas proveedoras de insumos y servicios del sector, Procampo superó los \$ 18 mil millones de facturación anual, convirtiéndose en la tarjeta agropecuaria con mayor participación de mercado en la provincia de Buenos Aires.

Continuando con el acompañamiento al productor agropecuario bonaerense, participamos nuevamente como Main Sponsor de Expoagro 2020, la exposición agroindustrial a campo abierto más importante de la Argentina, contando con promociones especiales con tarjeta Procampo destinadas la compra de hacienda, sanidad, semillas, fertilizantes y agroquímicos, combustibles, neumáticos y energías renovables y con los mejores convenios en líneas de financiamiento para la adquisición de bienes de capital con empresas proveedoras de maquinaria líderes del sector, enmarcado en el programa A TODA MAQUINA que permitió fortalecer las relaciones comerciales con entidades del sector, tales como MAGRIBA (Maquinaria Agrícola de la Provincia de Buenos Aires), beneficiando a sus empresas adheridas con condiciones diferenciales que contribuyeron a su desarrollo productivo.

- Vincular. Espacio para el desarrollo

Esta iniciativa fue lanzada durante el mes de agosto y se trata de un espacio de reuniones comerciales virtuales creado para potenciar las exportaciones bonaerenses y brindarles a las empresas nuevas oportunidades de negocios en mercados como los de Brasil, Uruguay, Chile y España. La iniciativa surgió a partir de las reuniones de Consejos Consultivos Regionales.

Se realizaron dos encuentros:

1- Promoción de exportaciones para la industria pesquera: 9 empresas del sector pesquero marplatenses ofrecieron sus productos a 17 empresas brasileñas y 2 uruguayas.

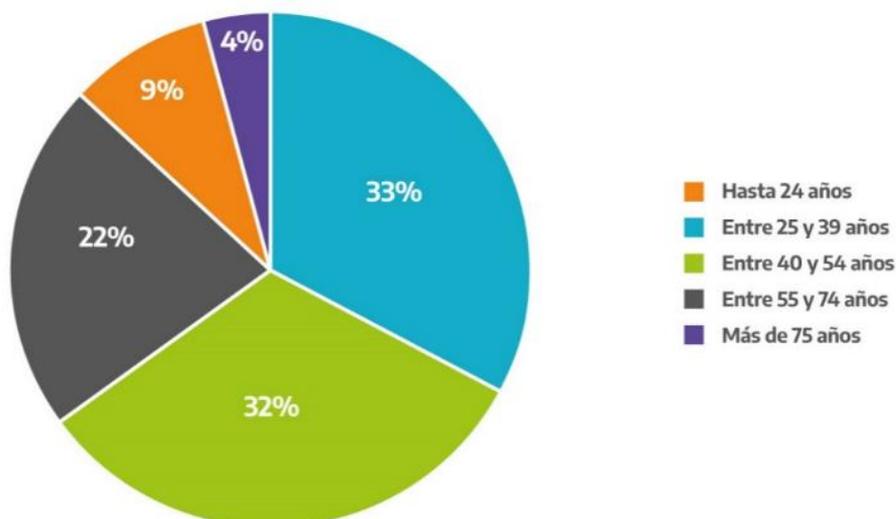
2- Promoción de exportaciones del sector frutihortícola: Se concretaron 159 reuniones entre empresas exportadoras del sector frutícola de la provincia y empresas importadoras de Brasil (26), Uruguay (13) y España (3).

- Obligaciones Negociables

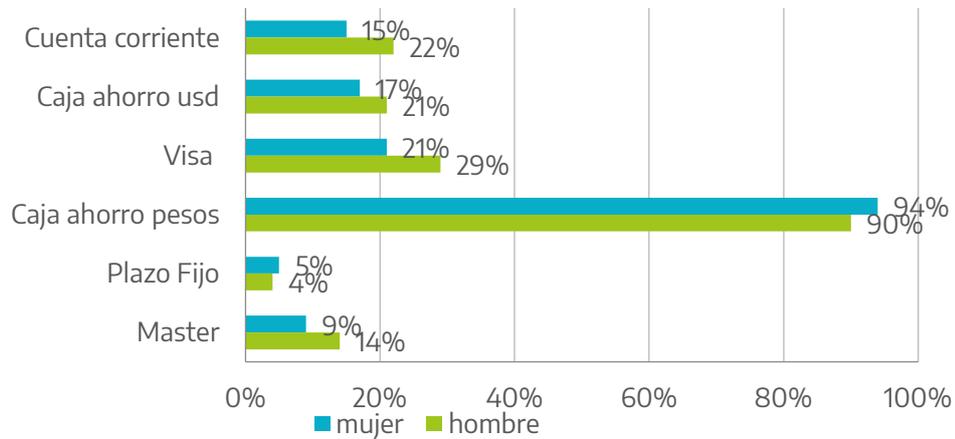
Durante 2020 el Banco Provincia participó como colocador de emisiones de obligaciones negociables corporativas de importantes empresas multisectoriales como YPF, MSU, Cresud, IRSA, Ángel Estrada, Generación Mediterránea, Pampa Energía, Aluar, Red Surcos y Newsan, por un monto equivalente a los US\$ 910 millones. Como colocador de deuda del sector público lideró las emisiones de Letras del Tesoro de la provincia, que en 2020 superan los \$82.735 millones. Estos resultados reflejan la confianza de los emisores y demuestran el compromiso de la banca pública bonaerense para canalizar el ahorro hacia el desarrollo productivo.

Negocios y Profesionales

APOYAMOS EL CRECIMIENTO DE NEGOCIOS Y PROFESIONALES



Tenencia de productos - Negocios y Profesionales

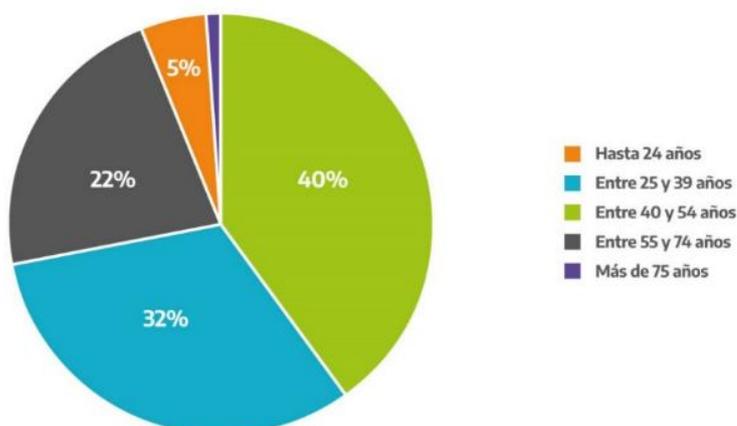


Para Negocios y Profesionales hay 3 paquetes. Con un beneficio de bonificación por un año:

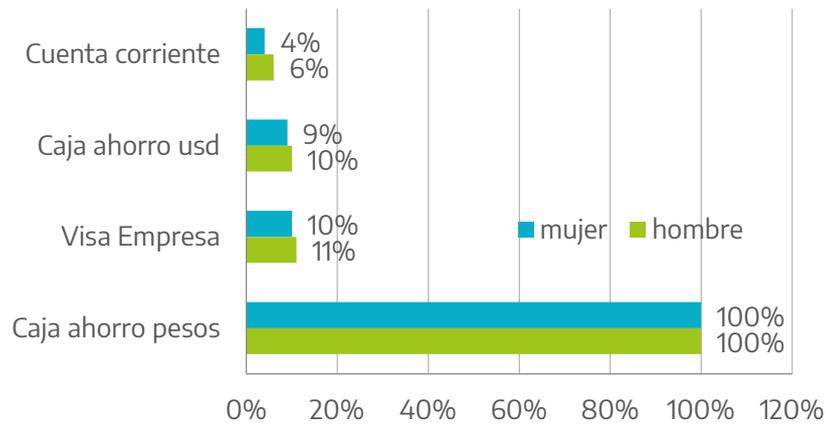
- Provincia Confianza
- Provincia Experiencia
- Provincia Solidez

Microempendedoras/es

BRINDAMOS NUEVAS OPORTUNIDADES A LAS Y LOS MICROEMPENDEDORAS/ES

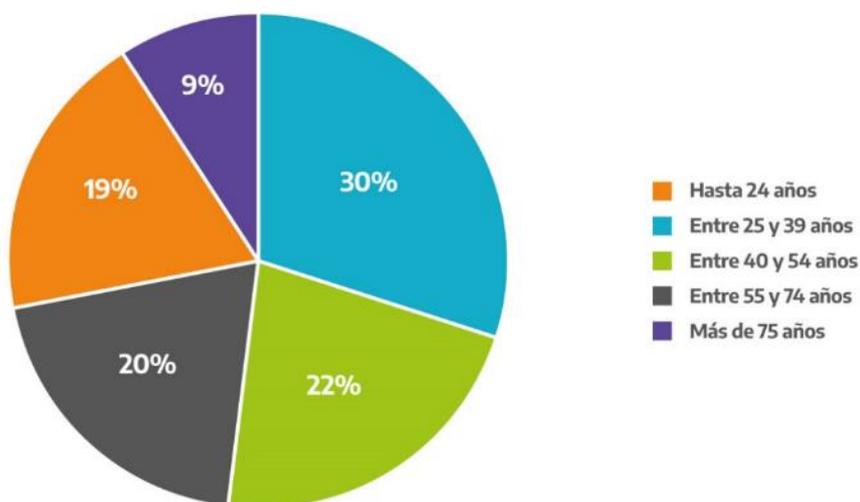


Tenencia de productos - Microempreendedores



Banca individuos

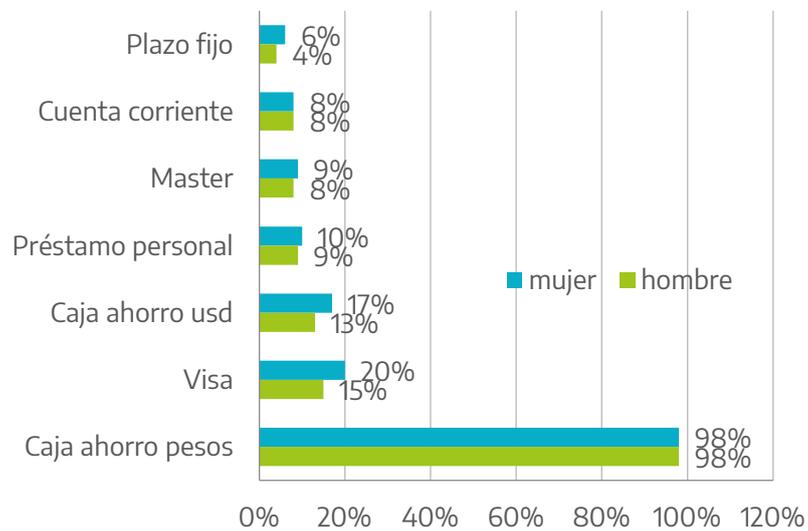
CONOCEMOS Y ATENDEMOS LAS NECESIDADES DE NUESTRAS Y NUESTROS CLIENTES



Cross selling



Tenencia de productos - Individuos



Distribución clientes hombres



Distribución clientas mujeres



PAQUETES

El Banco Provincia cuenta con 4 tipos de paquetes para individuos con los gastos del primer año bonificados

1. Provincia Impulso
2. Provincia Crecimiento
3. Provincia Evolución
4. Provincia Logros

TARJETAS

Tarjeta de Débito VISA



Tarjeta de Crédito VISA



Tarjeta de Crédito Mastercard

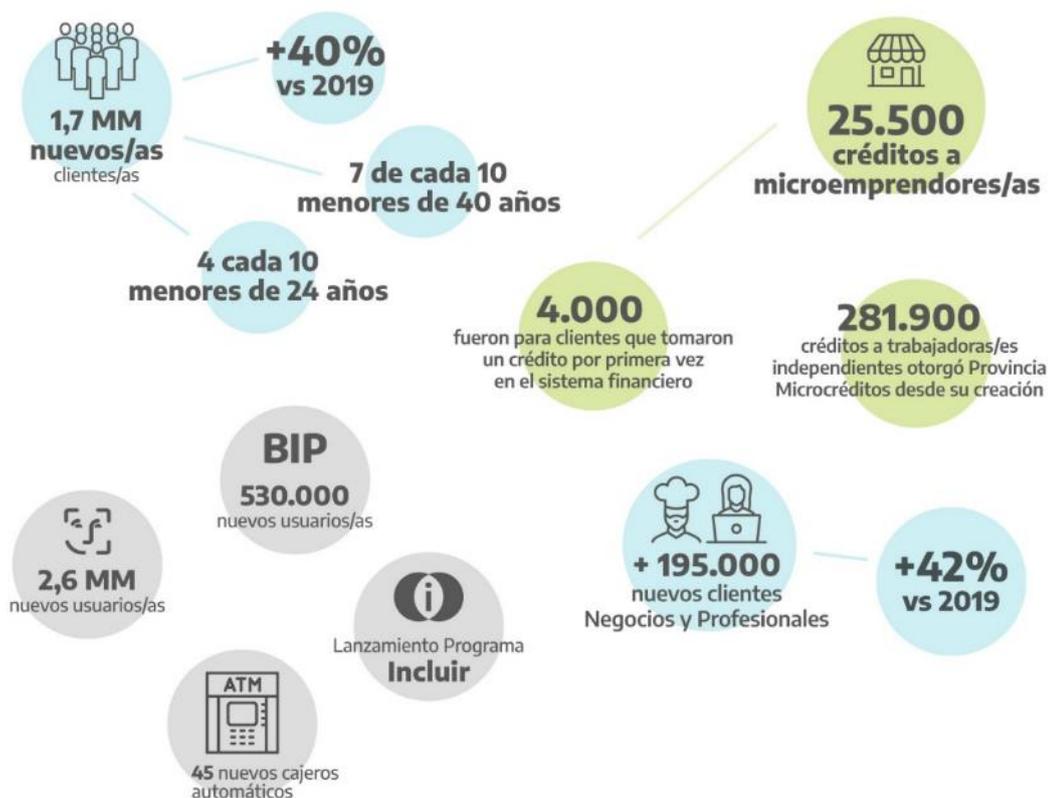


Programa de fidelización

El Programa de Fidelización “me sumo” cuenta con la adhesión de 766.000 clientes y clientas y alcanza un nivel de 10.000 canjes mensuales.

Inclusión financiera y digital

PROMOVEMOS EL ACCESO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS EN TODA LA PROVINCIA



La inclusión financiera y digital busca lograr que más personas y empresas y hagan uso de los servicios y productos financieros para realizar pagos, ahorrar o demandar un crédito, a un costo razonable y de manera segura para la persona consumidora y sostenible para los y las proveedores/as.

En este sentido, conformamos el marco general de inclusión financiera y digital con la premisa de promover el acceso y uso, responsable y sostenible, de productos y servicios financieros en la población, procurando la inclusión de grupos de mayor riesgo de exclusión, en alineación con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

El Banco Provincia participa del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF), junto con personas representantes de las 14 áreas del Estado que lo conforman y 15 instituciones gubernamentales y no gubernamentales invitadas.

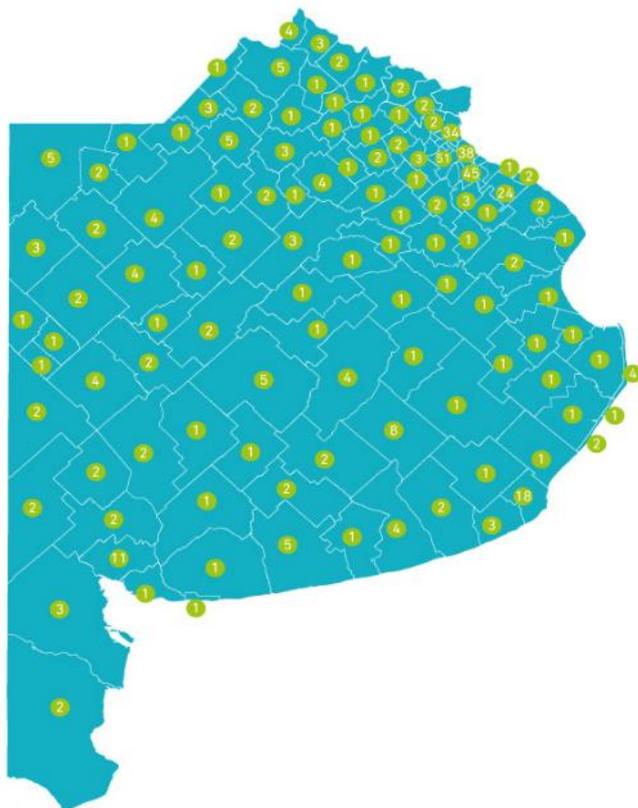
Sucursales

Estamos cerca de todas y todos los bonaerenses con 422 filiales (416 locales, 1 Casa Central y 5 bancos móviles) distribuidas en la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo que nos posiciona como el Banco con más presencia en la Provincia de Buenos Aires.

Además, en 120 localidades de la provincia somos el único banco con una sucursal en la zona. Esto representa una presencia exclusiva en el 14% de las localidades de la provincia. En otras 45 localidades, compartimos la presencia sólo con otro Banco Público.

Esto nos convierte en una organización que brinda servicios financieros en todo tipo de comunidades, favoreciendo la inclusión y promoviendo la reducción de las desigualdades en toda la Provincia.

Nuestras sucursales están distribuidas en la Provincia en 12 Centros Zonales.



- Centro Capital
- Centro Morón
- Centro Avellaneda
- Centro Olivos
- Centro Mar del Plata
- Centro Bahía Blanca
- Centro La Plata
- Centro Tandil
- Centro Pehuajó
- Centro Junín
- Centro Chivilcoy
- Centro Campana

También contamos con 3 Filiales en el exterior.



Canales de atención personalizada no presencial

Además de las sucursales, procuramos brindar atención personalizada en canales no presenciales, bajo la premisa de estar siempre cerca de las y los habitantes y empresas de nuestra comunidad.

En este sentido, hemos fortalecido nuestro centro de contacto, que en 2020 recibió un 250% más de contactos telefónicos respecto a 2019 (+6MM) y se habilitaron canales digitales alternativos como forma de contacto elegidos por nuestra clientela.

El Centro de Contacto Telefónico recibió 9.8 MM de contactos durante 2020, de los cuales una tercera parte se resolvió en la primera instancia con el pre-atendedor. Mediante el sistema de Chat atendimos 1.8 MM de contactos. Dimos respuesta a más de 200 mil consultas a través de redes sociales y mediante el sistema de formularios – Email recibimos más de 550 mil contactos.

En total, atendimos a casi 3,8 millones de clientes y clientas por estos canales alternativos.

Clientes Únicos por mes	Cantidad
Telefónico	3.014.832
Chat	511.687
Formularios - Email	173.992
RRSS	85.991
	3.786.502

Cajeros automáticos y terminales de autoservicio

La red de cajeros automáticos del Banco Provincia es una de las más extensas del sistema financiero, contando con 1866¹ dispositivos distribuidos a lo largo y a lo ancho de nuestra provincia. En el transcurso del año 2020 incorporamos 45 nuevos cajeros automáticos.

Además, contamos con una amplia red de 850 Terminales de autoservicio inteligentes.

Banca Internet Provincia

Banca internet Provincia es el homebanking del Banco Provincia para realizar operaciones bancarias de manera online. Entre sus principales operaciones se destacan: pago de servicios, transferencias, movimientos disponibles y tarjetas de crédito, movimientos de cuentas, inversiones, compra y venta de dólares.

Con la excepción de las operaciones de inversión, que llevan un horario especial como la compra de moneda extranjera que se debe hacer entre las 8 y las 18, el resto de las consultas y transacciones se pueden efectuar las 24 horas.

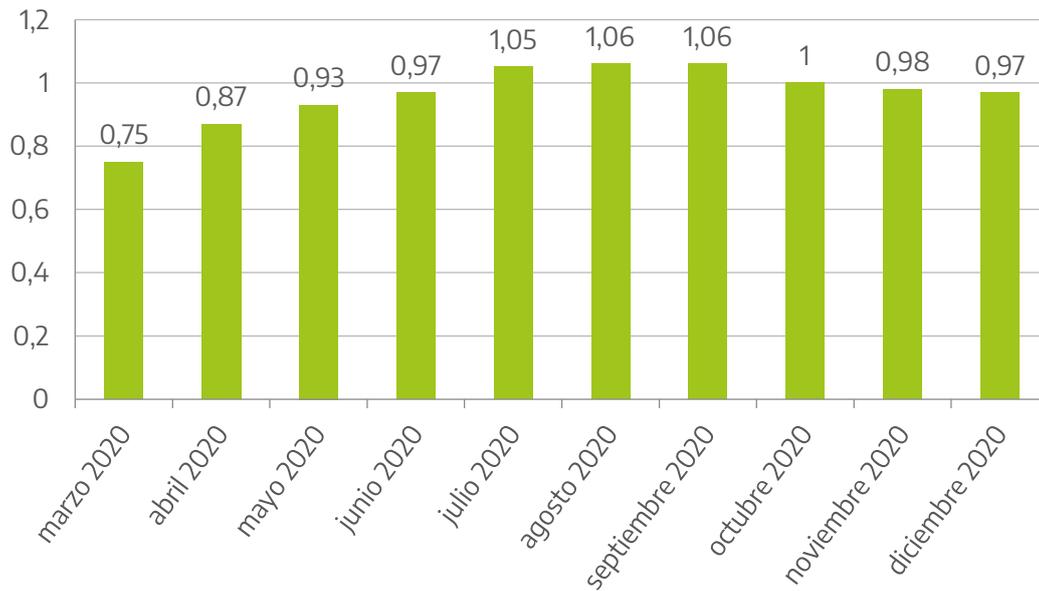
El pago de servicios es la operación bancaria más demandada, y una de las que más crecimiento tuvo durante la cuarentena. Le siguen las transferencias, el pago de tarjetas y la recarga de celulares, entre otras. Es importante destacar que, desde el comienzo de la pandemia, con el crecimiento de los trámites digitales se realizaron mejoras en la infraestructura tecnológica del Banco que permitieron hacer frente a la mayor cantidad de usuarios y operaciones que gestiona diariamente la banca internet.

BIP cuenta también con su versión para dispositivos móviles, llamada “BIP Móvil”, disponible en los stores y con una interfaz pensada para que operar desde el celular o la tablet sea muy sencillo.

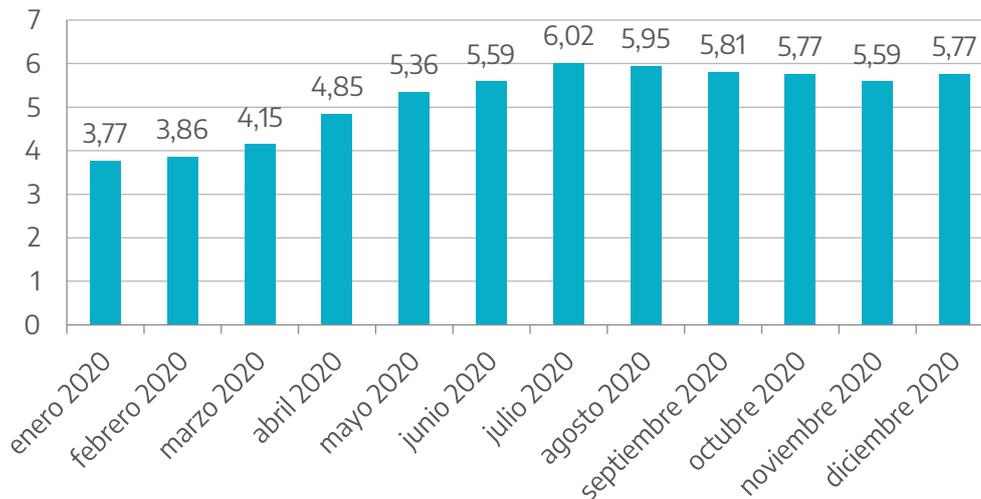
- 2,3MM de usuarios
- BIP Individuos: 1.928 MM, con uso en el mes 36%
 - o BIP Mobile Individuos: 1.256 MM, con uso en el mes 12%
- BIP Empresas: 368 mil, con uso en el mes 40%
 - o BIP Mobile Empresas: 208 mil, con uso en el mes 13%
- Del total de clientes individuos un 33% tiene BIP, el 46% de los NyP y el 35% de los microemprendedores

¹ Fuente: Red Link

Cantidad de personas usuarias activas BIP por mes (en millones) al 31/12



Transacciones monetarias a través de BIP (en millones) al 31/12



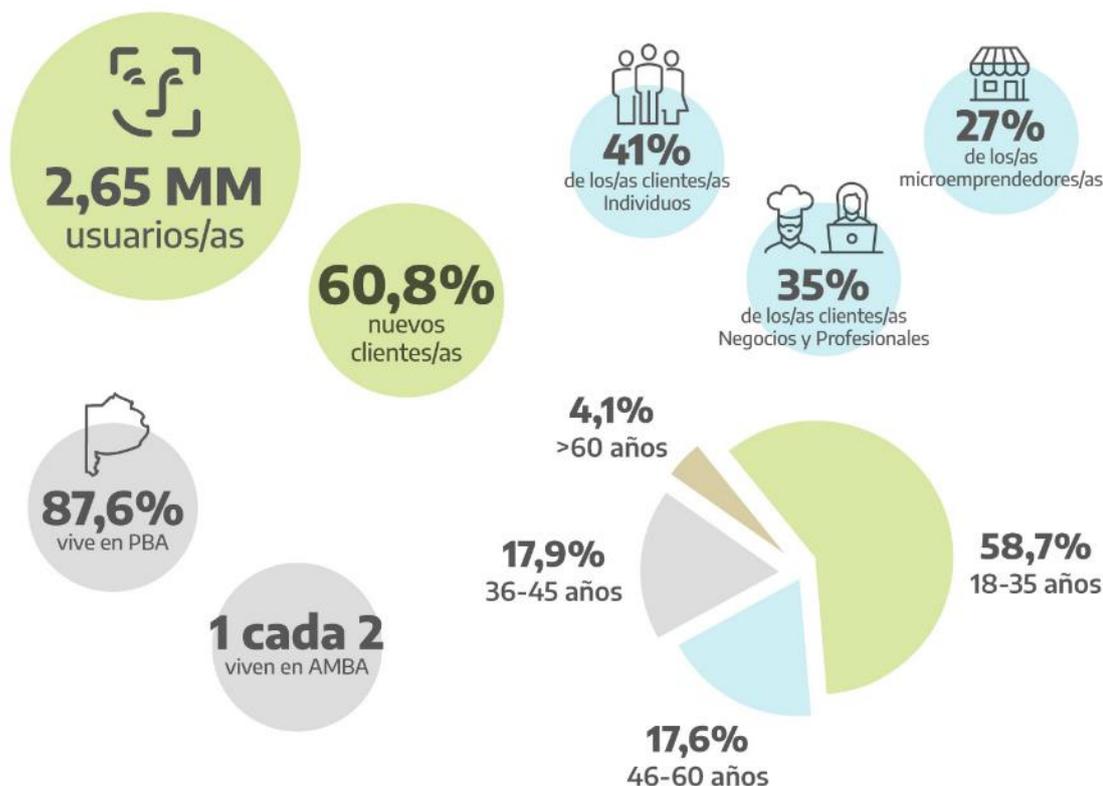
Cuenta DNI

Es una aplicación para celulares gratuita, fácil de usar y segura que permite realizar múltiples operaciones las 24 horas: enviar y solicitar dinero a otras personas usuarias de la aplicación, hacer transferencias bancarias, realizar compras en comercios, pagar impuestos y servicios, recargar celulares y tarjeta SUBE, retirar dinero sin tarjeta de débito en cajeros punto efectivo de Red Link y cobrar prestaciones del Estado, entre otras funciones.

La billetera digital de Banco Provincia fue relanzada el 8 de abril de 2020, con la presencia del presidente de la Nación, Alberto Fernández, y el Gobernador de la provincia de Buenos Aires, Axel Kicillof, ya que fue la única billetera digital autorizada por la ANSES como medio de acreditación del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y resultó elegida por 1.200.000 personas para cobrar dicha asignación. Al momento del relanzamiento menos de 100mil personas eran usuarias de Cuenta DNI, mientras que a diciembre ascendían a 2,6 millones, muchas de los cuales son personas que no estaban bancarizadas previamente.

A lo largo del año se han ido incorporando funcionalidades y mejoras. La última funcionalidad que se incorporó fue la posibilidad de asociar las tarjetas de débito y crédito emitidas por la entidad para usarlas con las transacciones habituales de pagos. Este nuevo servicio permite que las personas usuarias efectúen pagos en 29 mil nuevos comercios que se suman a Cuenta DNI sólo para las compras con tarjetas, lo que amplía aún más la capacidad de uso de la app en todo el país.

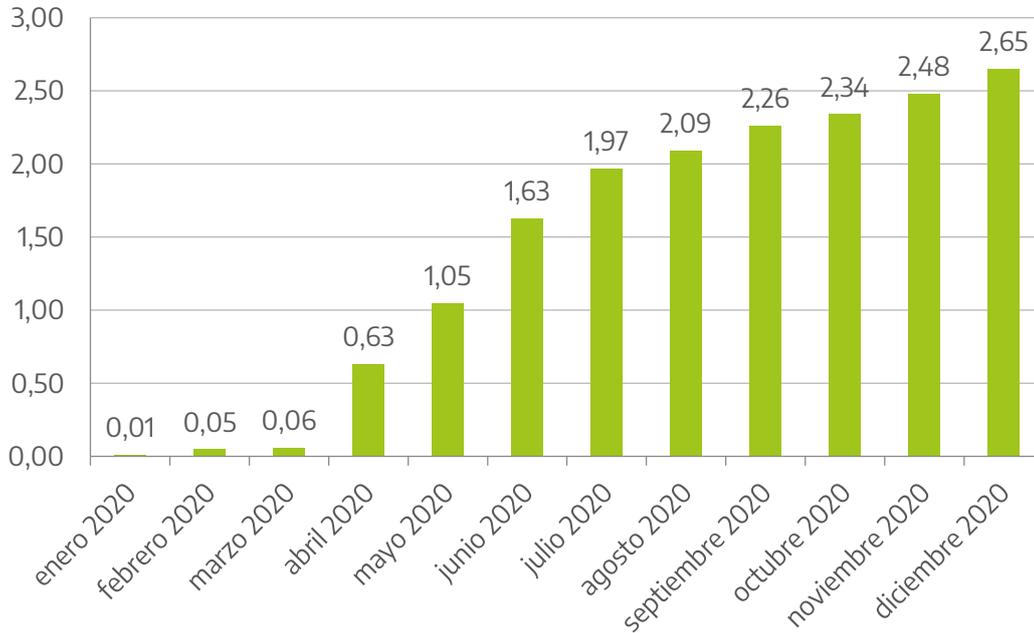
La red de comercios adheridos ha ido creciendo durante el año, mediante un importante trabajo de difusión en el que se realizaron charlas con cámaras, organizaciones del tercer sector y municipios en las que se difundió la billetera digital y los beneficios que ofrece, tanto para el individuo como para el comercio. Además, a fin de facilitar la adhesión, se habilitó una herramienta de autogestión en la web para que los comercios puedan iniciar el trámite para operar con la app en su comercio.



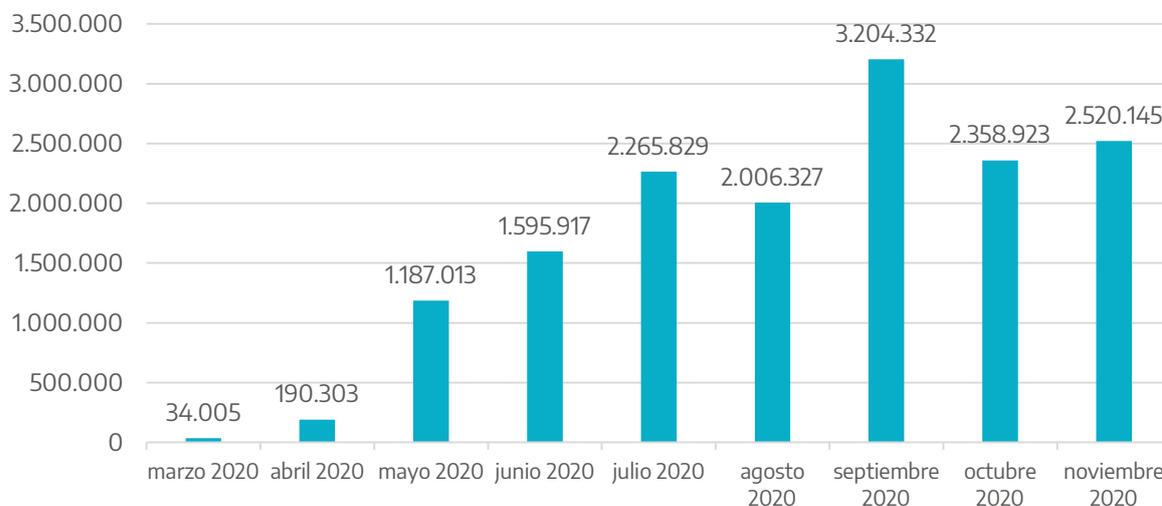
Las principales operaciones realizadas por los clientes son:



Personas usuarias en Cuenta DNI por mes (en millones)



Transacciones monetarias mensuales con Cuenta DNI al 30/11



ECheq

Es un nuevo medio de pago, 100% digital para individuos y empresas, con las mismas características del cheque físico pero su gestión es más fácil, rápida y segura a través de la Banca Internet Provincia (BIP). Se lanzó en el mes de julio con la finalidad de simplificar las operaciones y en el mes de agosto se habilitó la opción para descontar eCheqs a través de BIP, los días hábiles de 9 a 19.30 hs. Desde su lanzamiento se descontaron más de 40 mil eCheqs por un total de \$17.689 millones. Además, para acompañar el lanzamiento del Plan Provincia en Marcha, el 11 de septiembre se anunció un recorte de tasa para el descuento de eCheqs.

Extra Cash

El Banco cuenta con el servicio Extra Cash como una alternativa al cajero automático para extraer dinero. Esta opción permite utilizar la tarjeta de débito para retirar hasta \$8.000 en la línea de cajas de comercios adheridos (10 mil en todo el país), principalmente supermercados y farmacias.

Educación financiera y digital

Con objetivo de contribuir a la educación financiera, lanzamos el Programa Incluir, un programa de Inclusión y Educación Financiera de Banco Provincia, Provincia Microcréditos, la Fundación y Grupo Provincia.

El Programa articula y contiene todas las líneas de acción e iniciativas sobre esta temática, e integrará las que surjan en diferentes instancias del gobierno bonaerense.

Adicionalmente, realizamos un análisis de comportamientos y preferencias tanto de la población de la Provincia como de las y los clientes del Banco, segmentando por grupos generacionales y nivel socioeconómico, considerando que es preciso entender las distintas realidades y necesidades para delinear acciones de educación financiera de mayor impacto que iremos articulando en el marco del Programa Incluir.

Las primeras acciones que se desarrollaron en 2020 estuvieron enfocadas a la inclusión digital del segmento de personas mayores, en el contexto de las restricciones impuestas por la pandemia. En este sentido se trabajó con el armado y publicación de diversos tutoriales para la generación de Cuenta DNI, el uso de tarjetas, la utilización de canales alternativos y consejos de seguridad. Adicionalmente se trabajó en capacitaciones relacionadas con Cuenta DNI y conceptos básicos de educación financiera para microemprendedores y empleadas domésticas. En este sentido, el Banco y Provincia Microcréditos llevaron adelante 62 charlas con la participación de más de 2000 personas y 3 capacitaciones virtuales para 30 trabajadores y trabajadoras independientes, como parte de la primera etapa del Programa Incluir.

Producción y consumo responsable

Edificios Sustentables

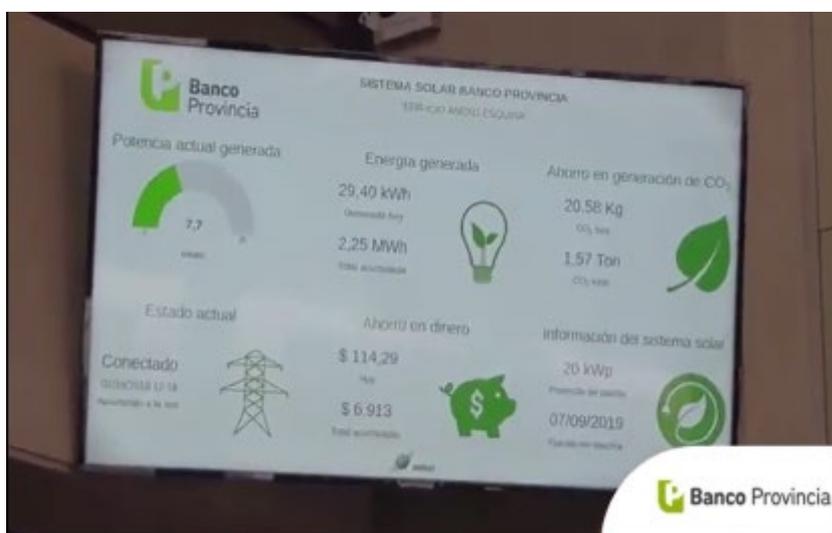
PROMOVEMOS UN NUEVO PARADIGMA EN INFRAESTRUCTURA ENERGÉTICA

El Banco comenzó a implementar fuentes de energía limpia y sustentable en las nuevas obras de infraestructura, considerando un nuevo paradigma en infraestructura energética. En ese sentido, podemos mencionar los paneles solares fotovoltaicos en el edificio de Casa Central “Anexo esquina” San Martín 108, sucursal Derqui y Sucursal Ezeiza.

Esta última, está diseñada para poder direccionar a la red eléctrica la energía que genera y no se utiliza. Además, dispone de una estructura vidriada que favorece el aislamiento térmico y el ahorro de energía y posee un sistema de aire acondicionado de alta eficiencia energética y grupo electrógeno a gas. La sucursal es accesible para personas con discapacidad, con rampas y sanitarios adaptados.

Respecto al edificio de Casa Central “Anexo esquina”, el sistema fotovoltaico On Grid de 20KWp que se instaló, cuenta con una superficie total de 128m² y genera una energía equivalente al consumo diurno en iluminación para el palier de los ascensores de 23 pisos, escaleras y el hall de entrada del edificio.

También se instaló un monitor en tiempo real en la entrada, con información relevante del sistema.



Además, en todas las sucursales que forman parte del plan de obras se incorporan luminarias led y se tienen en cuenta estructuras vidriadas que favorezcan el aislamiento térmico y el ahorro de energía. En edificios de Casa Central y Anexo esquina se está llevando a cabo un plan de reconversión de luminarias a tecnología LED, a la fecha está entre un 40% y 50 % del total de la iluminación respectivamente.

Consumo y reciclado

GESTIONAMOS LAS OPERACIONES DE FORMA RESPONSABLE

E-Provincia

Es un servicio de comunicación digital a través del cual se recibe sin costo en la casilla de correo, información acerca de:

- Extractos de tu cuenta corriente y caja de ahorros.
- Resúmenes de tu tarjeta de crédito.
- Notificaciones, avisos y comunicaciones sobre los cambios de servicios o productos.

Con la adhesión a E-provincia eliminamos la utilización de papel y contribuimos al cuidado del medio ambiente.

Actualmente la cantidad de clientes adheridos a E-provincia es de 2,2 millones.

Derechos humanos

PROMOVEMOS LA PARIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE LOS GÉNEROS

Creación de comisión y gerencia de mujeres, géneros y diversidad

El Banco fue el primero en el sistema financiero argentino en crear una Comisión de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual y una gerencia cuya misión es coordinar la implementación de políticas institucionales de paridad e igualdad de oportunidades entre los géneros, respeto por la orientación sexual, la identidad y la expresión de género de manera transversal en todos los ámbitos orgánicos del Banco.

Iniciativa de Paridad de Género (IPG) Argentina

Se llevó adelante la adhesión a la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) Argentina, una propuesta público privada que busca cerrar las brechas de género en participación laboral, remuneración y liderazgo. Las organizaciones que adhieren a la IPG llevan a cabo procesos de mejora que les permiten posicionarse como líderes en diversidad e inclusión. La IPG Argentina está impulsada por el gobierno nacional y 5 empresas líderes con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Foro Económico Mundial (WEF). Fuimos el primer banco argentino en sumarnos a esta iniciativa.

Como primera acción se realizó una encuesta de autodiagnóstico organizacional que nos permitió medir tres dimensiones: proporción de mujeres en la nómina, diferencias en las remuneraciones y distribución de puestos de liderazgo a fin de identificar fortalezas y debilidades, para poner en práctica procesos y políticas que mitiguen las brechas que se detecten.

FOMENTAMOS LA ERRADICACIÓN DE CUALQUIER SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN O ACOSO BASADA EN EL GÉNERO U ORIENTACIÓN SEXUAL

Capacitación Ley Micaela

Durante el mes de agosto comenzó la capacitación introductoria en temáticas de género para todos los trabajadores y las trabajadoras del Banco, en el marco de la Ley Micaela. El objetivo de esta formación es concientizar y abordar estrategias para suprimir toda forma de violencia laboral basada en el género y la orientación sexual, tanto en el ámbito interno como en el servicio que se brinda al público y en las políticas comerciales. Para su implementación se llevaron a cabo acciones de capacitación en articulación con el Ministerio de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad sexual de la PBA y con el Instituto Nacional de Administración Pública. En 2020 se capacitó el 90% del personal del Banco y se continuará trabajando de manera interdisciplinaria en pos del objetivo de plasmar un plan de capacitación anual, que abarque temáticas como Violencia Laboral y de Género, Introducción a la Perspectiva de Género, Diversidad Sexual y Derechos Humanos, entre otros.

Protocolo contra la discriminación y la violencia de género

Implementamos un protocolo de acción institucional para el abordaje de situaciones de violencia, discriminación por cuestiones de género y/u orientación sexual en el ámbito

laboral. Este protocolo encuentra fundamento en la necesidad de impulsar la modificación de patrones socioculturales que sostienen la violencia, acoso y/o discriminación y la cultura de impunidad en torno a estas problemáticas. Así, reconocerá el respeto de los derechos laborales de quienes se encuentran en situación de violencia, evitando cualquier conducta que por acción u omisión produzca la revictimización y obstaculice el acceso a derechos.

Asimismo, este instrumento se sostiene en la agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas y los Objetivos para el Desarrollo Sostenible en lo que hace a su objetivo Nro 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas con políticas públicas de igualdad de género, de forma explícita, transversal, en todos los niveles de gobierno y en los diferentes sectores de la sociedad y se enmarca en el Plan Nacional de Acción contra las violencias por motivos de género (2020-2022) y el Programa Igualar para la igualdad entre los géneros en el trabajo, el empleo y la producción del Ministerio de las Mujeres, Géneros e Igualdad de la Nación.

Acciones de protección para las víctimas de violencia de género

En el Banco se implementan diferentes medidas para proteger a personas víctimas de violencia por razones de género, ya sea en el ámbito laboral, familiar, privado, o cualquier otro donde la persona se desempeñe. Entre ellas, destacamos:

- Seguimiento y apoyo por el equipo de Salud y Bienestar Laboral.
- Asistencia médica, psicológica y social para la víctima y para el grupo familiar en riesgo con el fin de derivarlos a los efectores de salud pertinentes.
- Cuando la persona afectada lo requiera, será asesorada respecto de las opciones de asistencia legal por parte de los organismos de patrocinio jurídico gratuito, así como de la ayuda económica para aquellos que carezcan de recursos para afrontar los gastos derivados de las acciones protectoras.
- Cuando una persona empleada se vea afectada por violencia de género se vea impedida de prestar servicios por razones no contempladas en el resto de las licencias, se podrá otorgar una licencia especial con goce de haberes de hasta 10 (diez) días hábiles anuales.

Cultura y comunicación

PROPICIAMOS UNA CULTURA DE COMUNICACIÓN INCLUSIVA

Se aprobó por Directorio el uso del lenguaje inclusivo en las comunicaciones formales, por lo que se trabajó sobre la adecuación de los contenidos, enunciaciones, estética de las mismas a fin de adaptar los mensajes organizacionales.

Asimismo, en pos de la inclusión, se trabajó para adaptar los contenidos a lengua de señas, proveyendo soporte y facilitando el acceso a la información a las personas sordas que trabajan en el Banco.

Acciones en la comunidad

RESPALDAMOS EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Campaña #SeguimosConectadas

Se realizó un acuerdo de trabajo con el Ministerio de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual de la provincia para participar de la campaña #SeguimosConectadas, mediante la difusión en sucursales, canales digitales, tickets de cajeros automáticos y redes sociales de las líneas de atención a mujeres y personas del colectivo LGTBIQ+ en situación de violencia por razones de género.

Semana del Orgullo Para conmemorar el Día Internacional del Orgullo LGTBIQ+

Se iluminaron las fachadas de la Casa Central y de la Casa Matriz La Plata con los colores del arcoíris que identifican a la comunidad LGTBIQ+. El objetivo fue celebrar la inclusión, promover la igualdad de derechos y fomentar el respeto por la diversidad. La acción comenzó el domingo 28 de junio y se extendió durante una semana. Fue acompañada por un video institucional publicado en las redes del Banco.

Espacio de la Memoria Virginia Ogando

El día 10 de diciembre de 2020, en conmemoración del día de los derechos humanos se relanzó en Casa Matriz La Plata el Espacio de la Memoria Virginia Ogando, donde se recuerda a los trabajadores y trabajadoras desaparecidos durante la última dictadura cívico militar, bajo el compromiso por asegurar que los valores de Memoria, Verdad y Justicia sigan presentes ahora y siempre en el Banco.

El sitio lleva el nombre de Virginia Ogando en homenaje a la trabajadora de la Coordinación de Derechos Humanos de Banco Provincia que fue una de las principales impulsoras para crear este lugar. A partir de su fallecimiento en 2011, el directorio le dio entidad legal ese mismo año y le otorgó el nombre de Virginia en reconocimiento por la lucha que llevó adelante.

Virginia era hija del trabajador del Banco Provincia Jorge Ogando, que fue secuestrado en octubre de 1976 junto con su mujer, Stella Maris Montesano, embarazada de 8 meses. El hijo de ambos, Martín, nació en cautiverio y luego fue apropiado. Virginia luchó incansablemente para encontrar a su hermano, pero murió antes de conocerlo, ya que Martín recuperó su identidad recién en 2015.

El Banco Provincia, en compromiso con el esclarecimiento y la defensa de los derechos humanos, fue la primera institución pública y privada en reconocer la desaparición forzosa de trabajadores y trabajadoras durante la última dictadura cívico – militar, modificando su encuadre administrativo legal dando cuenta de su condición de personas desaparecidas.

Compromiso con el cliente

TRABAJAMOS PARA QUE NUESTROS PRODUCTOS, SERVICIOS Y CANALES, PUEдан SER UTILIZADOS DE MANERA PLENA, AUTÓNOMA Y EN IGUALDAD DE CONDICIONES PARA TODAS LAS PERSONAS Y EMPRESAS

Canales de Atención

Atención presencial

Desde el inicio de la pandemia se les asignó prioridad de atención a las personas mayores en las sucursales.

Además, para la reapertura de las sucursales se desarrolló en tiempo récord un sistema de Turnos web que les permite a la clientela obtener su turno a través del sitio web del Banco, donde se priorizó el Modo Accesible, de manera de facilitar el acceso a la información para todas las personas usuarias. Bajo esta modalidad se otorgaron 8.860.000 turnos en sucursales en todo 2020.

Canales de atención personalizada no presencial

Con el objetivo de reducir la atención presencial, mejorando su experiencia en la atención con el banco y optimizando la oferta de turnos, se implementó una nueva forma de trabajo, generando atención y resolución telefónica de los trámites de nuestros/as clientes/as. A tal fin se contacta a quienes que hayan obtenido un turno web comercial para asesorar y atender la solicitud planteada, siempre y cuando pueda ser resuelta con orientación telefónica. Esto genera alivio en la filial, ya que ve disminuida la demanda presencial de la plataforma comercial y permite descomprimir la agenda de turnos, optimizando el flujo de atención.

La experiencia fue un éxito, ya que se efectuaron más de 70.000 contactos telefónicos en 70 días, casi el 50% de las personas contactadas canceló su turno porque logramos resolver su requerimiento de manera telefónica; y se sumaron más de 450 empleados y empleadas en forma voluntaria.

Para esto contamos con el aporte especial de las áreas que nos dan apoyo tecnológico y seguridad digital y con la excelente predisposición de cada persona que se ofreció resueltamente a esta prueba, que nos permite distribuir más adecuadamente los esfuerzos por mantener el Banco operando de la mejor manera posible.

Adicionalmente, desde el comienzo de la pandemia se reforzaron los canales de atención personalizada no presenciales, como por ejemplo el Centro de Contacto Telefónico que cuenta con 4 líneas: el 0810-222-2776 para consultas en general; 0810-122-0333 por temas de relacionados con Banca Internet; 0810-666-2364 para asesoramiento sobre Cuenta DNI; y 0810-999-0707 para atención exclusiva de las personas beneficiarias del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE). Para estos últimos dos segmentos la asistencia telefónica se complementó con dos casillas de correo electrónico. En promedio un 63% de

los llamados es atendido, el nivel de satisfacción es del 95% y el de resolución durante la llamada es del 87%.

Además, se habilitó el sistema de chat a través de la página web y se dio respuesta a través del sistema de consultas de la página web, Twitter (@BPResponde) y Facebook (@bancoprovincia).

También se incorporaron nuevos servicios y productos que se pueden contratar a través de BIP para facilitar la autogestión.

Cajeros Automáticos

En el marco de las acciones para prevenir el desplazamiento de los habitantes de la provincia por el aislamiento social obligatorio por la emergencia sanitaria de Covid, para evitar que las personas que residen en barrios alejados del Conurbano deban movilizarse para extraer efectivo se instalaron 19 nuevas cabinas de cajeros automáticos en localidades con poca presencia bancaria.

Localidades donde se instalaron nuevos cajeros automáticos: Lomas de Zamora, Abasto, La Plata, José C. Paz, Francisco Alvarez, Longchamps, Burzaco, Castelar, Glew, Villa Rosa, Villa de Mayo, Berazategui, Loma Hermosa, Trujui, Gobernador Costa, Ituzaingó, El Jagüel, Mar de Cobo, Garín, Guernica.

Además, desde el 30 de marzo se dispuso la flota de cajeros móviles en barrios densamente poblados y alejados de los centros urbanos, para evitar que sus habitantes tengan que movilizarse durante la cuarentena para obtener efectivo. Se enviaron cajeros móviles a Berazategui, Ensenada, Esteban Echeverría, Florencio Varela, Ituzaingó, José C. Paz, La Matanza, Lomas de Zamora, Malvinas Argentinas, Moreno, Quilmes, San Martín y Berisso. A partir de un trabajo conjunto con los municipios, estas unidades se movilizan dentro de cada partido para llevar el servicio donde es más necesario en cada momento.

Por otra parte, se estableció un cronograma especial de monitoreo y recarga de la red de cajeros automáticos que el Banco Provincia tiene en todo el territorio bonaerense y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El operativo incluyó feriados y fines de semana.

Para reducir el número de visitas a los cajeros y hacer más eficiente la red se amplió de forma automática a \$20.000 el límite diario de extracción para todos los clientes.

Cajeros Express

Se trata de una nueva alternativa que el Banco Provincia y Red Link están promoviendo para extender el servicio de expendio de efectivo en diferentes comunidades. Son cajeros automáticos que permiten realizar consultas y extracciones, y que son instalados en edificios municipales o comercios que tienen un gran flujo de efectivo. La recarga se

realiza con el mismo dinero que manejan los municipios o los comercios, lo cual permite reducir los gastos asociados al traslado de dinero.

Durante el 2020 se instalaron cajeros express en las localidades de: General Daniel Cerri (Bahía Blanca), Baradero (Baradero), Bragado (Bragado), Pueblo Gouin (Carmen de Areco), Tres Sargentos (Carmen de Areco), Villanueva (General Paz), Colonia San Ricardo (General Pinto), Henderson (Hipólito Yrigoyen), González Catán (La Matanza), Gregorio de Laferrere (La Matanza), Marcos Paz (Marcos Paz) y Mercedes (Mercedes).

Simplificación de trámites

- Para que más clientes y clientas pudieran aprovechar las prestaciones que ofrece la Banca Internet Provincia durante el período de ASPO, temporariamente se simplificó el proceso de obtención de BIP Token y se les permitió a las personas usuarias gestionar la aplicación directamente desde homebanking, sin tener que acercarse a un cajero automático.
- Se prorrogó la vigencia de plásticos Visa Débito hasta normalizar su impresión.
- Se habilitó el incremento del límite para transferencias en Banca Internet Provincia (BIP) sin requisito de doble autenticación hasta dos salarios mínimos, vitales y móviles.
- Se incrementó el tope de extracción en Punto Efectivo a \$20.000.
- Se generó un sistema de pago a través de órdenes de extracción en cajeros automáticos con el servicio de Punto Efectivo, destinado a aquellas personas que cobraban sus haberes por ventanilla mediante el sistema de ticketera. De esta manera, se les brindó una alternativa de cobro simple y segura a quienes no contaban con una tarjeta de débito y se evitó la aglomeración de personas en las sucursales.
- Se canalizaron los pagos de haberes de aquellos Organismos y empresas que no lo efectuaban en forma digital y se canalizó el servicio de Punto Efectivo para aquellos Organismos e Instituciones que requerían efectuar el pago a aquellas personas que no poseían una cuenta de ahorros o tarjeta de débito.
- A partir de un trabajo conjunto con la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires se logró que los fondos depositados en cuentas judiciales puedan ser cobrados por medios electrónicos con el objetivo de evitar que las personas deban concurrir a una sucursal en el contexto de la emergencia sanitaria.

- Se dio asistencia a clientes y clientas en situación de hipervulnerabilidad: esta acción fue coordinada con la Curaduría General de la provincia y permitió que personas con padecimientos mentales, sin recursos económicos y sin grupo familiar continente reciban en su lugar de residencia sus pensiones o los beneficios que perciben a través de la ANSES o del IPS. De la misma forma, se llegó a otros grupos vulnerados a partir de solicitudes de distintos organismos públicos provinciales y municipales que representan intereses de la comunidad.

Comunicación e información de utilidad

Se desarrollaron y difundieron a través de la web del Banco y sus perfiles de redes sociales múltiples contenidos informativos y tutoriales para que las personas clientes puedan aprovechar al máximo los canales digitales. En estas comunicaciones se promovió la utilización de los canales electrónicos: cajeros automáticos, Banca Internet Provincia (BIP), BIP Móvil y la billetera digital Cuenta DNI y se fomentó la utilización de los medios electrónicos de pago, en especial de las tarjetas de débito y crédito.

- Se comunicaron consejos útiles y recomendaciones para operar con cajeros automáticos.
- Específicamente para evitar estafas y delitos electrónicos se difundieron en medios de comunicación y redes sociales una serie de recomendaciones de seguridad para operar a través de canales alternativos. En ellas se remarcó que el Banco Provincia nunca solicita claves ni datos personales mediante correos electrónicos ni llamados telefónicos. Entre las sugerencias: no compartir las claves ni usar la misma para distintas aplicaciones; no brindar datos ante llamados que ofrezcan premios, préstamos o beneficios; chequear siempre la legitimidad de sitios y mails recibidos.
- Se realizaron tutoriales para operar por primera vez, obtener la aplicación BIP Token, extraer dinero sin tarjeta de débito, realizar desbloques de clave y diversas operaciones más.
- Se destacó el reintegro vigente para personas jubiladas y beneficiarias de la AUH en las compras realizadas con tarjeta de débito, con un tope de 700 pesos por mes.
- Se resaltó la disposición del BCRA que permitió a las personas usuarias utilizar cualquier cajero automático sin tener que pagar ninguna comisión, independientemente de la red o el banco.
- Se difundió el servicio Extra Cash como una alternativa al cajero automático para extraer dinero, opción que permite utilizar la tarjeta de débito para retirar hasta 8.000 pesos en la línea de cajas de comercios adheridos (10 mil en todo el país), principalmente supermercados y farmacias.

- Se les recordó a las personas jubiladas, a través de múltiples canales de comunicación, que no tienen que realizar ningún trámite para certificar su supervivencia, porque el Banco Provincia lo realiza de forma automática ante la ANSES.

Fidelización

Con la finalidad de estar siempre cerca de nuestros clientes y clientas y atender sus necesidades, se realizaron diversas campañas y promociones que brindaron beneficios en las compras con tarjetas de débito y crédito y la aplicación Cuenta DNI.

Además de fidelizar a la clientela, con estas acciones se buscó incrementar el uso de los medios electrónicos de pago, impulsar el desarrollo comercial de la billetera digital y fomentar el consumo en comercios y empresas de la provincia de Buenos Aires.

Además, durante el año trabajamos en la configuración y puesta en marcha de una herramienta para escucha social y campañas digitales que nos permitirá profundizar en nuestra relación con las y los clientes, detectando sus necesidades y dando más y mejores respuestas.

Experiencia del cliente

Analizamos la experiencia de nuestras/os clientes con relación al Banco en la búsqueda de la mejora continua. En este sentido, evaluamos la satisfacción y la facilidad percibida para los distintos canales, con un promedio de 7.5 de satisfacción y de 7.8 en facilidad.



	SATISFACCIÓN	FACILIDAD	%INCIDENTES
Cuenta DNI	8,4	8,7	21%
Homebanking/BIP	8,1	8,3	22%
BIP Móvil	8,1	8,4	16%
Terminal de Autoservicio (TAS)	8,0	8,4	23%
Cajero Automático del Banco	7,2	8,1	25%
Centro de Contacto Telefónico (CCT)	6,6	6,6	34%
Sucursal del Banco	6,4	6,5	38%
	7,5 %SAT	7,8 %FAC.	25% %INC.

Al mismo tiempo, analizamos la satisfacción que las y los clientes tienen con el alta de productos, promediando un nivel de 8.7/10 en ambos casos.



Adicionalmente, durante 2020 elaboramos y estamos testeando un nuevo indicador que nos permitirá profundizar en el diagnóstico para generar planes de acción más certeros.

ASEGURAMOS LA TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN TODAS NUESTRAS RELACIONES Y TRABAJAMOS PROACTIVAMENTE EN LA PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ILÍCITAS

Gestión de datos

El Banco cumplimenta los requisitos que exige la Ley 25326 de Protección de Datos Personales, difundida por la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, y asume el carácter de responsable registrado.

Con el foco puesto en la gestión eficiente y transparente de los datos de clientes y clientas se migró con éxito la base única de negocio con el objetivo de garantizar la trazabilidad de los datos y se creó la Comisión de Datos, dando un marco de trabajo estratégico y operativo que integró distintas metodologías, herramientas y sectores del banco para definir políticas óptimas para gestionar la información distribuida a lo largo de toda la organización, bajo un esquema de responsabilidades y aprobaciones.

Paralelamente se profundizó en la capacitación en gestión de datos, generando en todas las áreas de trabajo herramientas para el análisis de la información y su correcta utilización en la toma de decisiones.

Desempeño económico

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (montos expresados en millones de pesos)

	Dic-19	Dic-20	Var. Absoluta	Var. Relativa
ACTIVO	843.772	1.005.086	161.314	19,1%
Efectivo y Depósitos en Bancos	143.757	157.778	14.021	9,8%
Títulos de Deuda a V.R. con Cambios en Resultados	115.864	202.664	86.801	74,9%
Operaciones de Pase	47.416	120.973	73.557	155,1%
Otros Activos Financieros	42.781	37.395	(5.386)	(12,6%)
Préstamos y Otras Financiaciones	337.471	310.898	(26.573)	(7,9%)
Otros Títulos de Deuda	73.038	91.839	18.802	25,7%
Activos Financieros Entregados en Garantía	15.162	16.994	1.832	12,1%
Inversiones en Instrumentos de Patrimonio	3.843	3.776	(68)	(1,8%)
Propiedad y Equipo	56.930	56.288	(641)	(1,1%)
Activos por Impuesto a las Ganancias Diferido	590	63	(527)	(89,2%)
Otros	6.920	6.418	(502)	(7,3%)
PASIVO	745.665	900.948	155.283	20,8%
Depósitos	610.874	765.785	154.911	25,4%
Operaciones de Pase	466	470	4	0,8%
Otros Pasivos Financieros	27.677	25.695	(1.982)	(7,2%)
Financiaciones Recibidas del B.C.R.A. y Otras Instit. Financieras	1.000	306	(694)	(69,4%)
Obligaciones Negociables Emitidas	10.091	4.876	(5.215)	(51,7%)
Pasivo por Impuestos a las Ganancias Corriente	890	225	(665)	(74,7%)
Provisiones	14.803	10.407	(4.396)	(29,7%)
Pasivo por Impuestos a las Ganancias Diferido	2.350	1.191	(1.159)	(49,3%)
Otros Pasivos No Financieros	77.513	91.992	14.480	18,7%
PATRIMONIO NETO	98.107	104.138	6.031	6,1%
Patrimonio Neto Atribuible a los Propietarios de la Controladora	95.638	99.866	4.228	4,4%
Patrimonio Neto Atribuible a Participaciones No Controladoras	2.469	4.272	1.803	73,0%

ESTADO DE LOS RESULTADOS

(montos expresados en millones de pesos)

	Dic-19	Dic-20	Var. Absoluta	Var. Relativa
Ingresos por Intereses	161.473	133.411	(28.062)	(17,4%)
Egresos por Intereses	152.869	92.834	(60.035)	(39,3%)
RESULTADO NETO POR INTERESES	8.604	40.577	31.973	371,6%
Ingresos por Comisiones	30.787	23.331	(7.456)	(24,2%)
Egresos por Comisiones	7.219	8.170	950	13,2%
RESULTADO NETO POR COMISIONES	23.567	15.161	(8.406)	(35,7%)
Rdo. Neto por Medición de Inst. Financieros a V.R. con Cambios en Resultados	115.745	70.157	(45.587)	(39,4%)
Rdo. por Baja de Activos Medidos a Costo Amortizado	0	(22)	(22)	100,0%
Diferencia de Cotización de Oro y M.E.	10.253	6.625	(3.627)	(35,4%)
Otros Ingresos Operativos	66.425	75.438	9.013	13,6%
Cargos por Incobrabilidad	21.509	17.591	(3.918)	(18,2%)
INGRESO OPERATIVO NETO	203.084	190.346	(12.738)	(6,3%)
Beneficios al Personal	69.047	67.715	(1.332)	(1,9%)
Gastos de Administración	19.339	17.395	(1.944)	(10,1%)
Depreciaciones y Desvalorizaciones de Bienes	2.609	2.428	(181)	(6,9%)
Otros Gastos Operativos	96.592	81.646	(14.946)	(15,5%)
RESULTADO OPERATIVO	15.497	21.162	5.665	36,6%
Rdo. por Asociadas y Negocios Conjuntos	5.049	(707)	(5.755)	(114,0%)
Rdo. por la Posición Monetaria Neta	(13.957)	(14.779)	(823)	5,9%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO DE LAS ACTIVIDADES QUE CONTINÚAN	6.589	5.675	(913)	(13,9%)
Impuestos a las Ganancias de las Actividades que Continúan	2.968	1.416	(1.552)	(52,3%)
RESULTADO NETO DEL PERIODO	3.620	4.259	639	17,7%
Otro Resultado Integral	(1.261)	(147)	1.114	(88,4%)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL	2.359	4.113	1.754	74,3%
RESULTADO INTEGRAL TOTAL ATRIBUIBLE A PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS	385	(115)	(501)	(129,9%)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	1.974	4.228	2.254	114,2%

PARTICIPACIÓN DE MERCADO Y POSICIONAMIENTO

(información a diciembre de cada año)

	PARTICIPACIÓN DE MERCADO		POSICIONAMIENTO	
	2019	2020	2019	2020
DEPÓSITOS TOTALES	9,3	9,5	3	2
DEPÓSITOS DEL SECTOR PRIVADO	8,5	9,1	4	4
Cuenta corriente	5,7	7,3	7	6
Caja de ahorro	9	8,6	5	4
Plazo fijo e Inversiones	9,7	10,8	2	2
PRÉSTAMOS TOTALES	8,8	8,5	4	4
PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO	9,3	8,9	4	4
Tarjeta de crédito	7	7,5	6	5
Personales	15,3	13,3	1	2
Hipotecarios	10	9,9	2	2
Adelantos	4,1	8	9	5
Descuento de documentos	8,1	7,6	5	6
Documentos a sola firma	12,1	9,8	2	3



bancoprovincia.com.ar