

Reporte 2019

Carta del Gerente General

Con mucho entusiasmo comparto el segundo Reporte de Sustentabilidad para rendir cuentas a los grupos de interés del impacto económico, social y ambiental de nuestra actividad durante el pasado año, en línea con el propósito de Banco Formosa de contribuir a mejorar la calidad de vida de todas las personas facilitando instrumentos y productos financieros.

El 2019 fue un año repleto de desafíos. Gracias al esfuerzo y compromiso de cada integrante, pudimos implementar el cambio del sistema informático del Banco, un complejo hito para cualquier entidad financiera en pos de su modernización. Fue un arduo proceso iniciado en 2017 que involucró el trabajo directo de más de 150 personas, entre colaboradores, colaboradoras y equipos externos de consultoras nacionales e internacionales, además de un intenso trabajo de comunicación y atención a los clientes para adaptarse a estos cambios.

De esta forma, el lunes 4 de noviembre de 2019, luego de la migración de información de más de 272.000 clientes, 100.000 préstamos, 309.000 cajas de ahorro y más de 7 millones de registros, abrimos el nuevo sistema, moderno, seguro y exitosamente probado en 14 bancos nacionales y más de 60 internacionales.

Esta importante inversión se potencia con todo el plan de mejora de la infraestructura de oficinas y sucursales, destacando la inauguración de nuestra nueva casa central.

Significó la puesta en valor y recuperación de un histórico edificio de Formosa e incluye un espacio para conocer y difundir la historia de Banco Formosa, del dinero y del sistema bancario de Argentina.

Otro hito destacado fue la inauguración de la sucursal El Chorro (General Mosconi), en el límite con la provincia de Salta. Se trata de una sucursal que atiende en su gran mayoría a clientes de poblaciones originarias, adaptada a sus necesidades, inclusive idiomáticas. Todo esto sin olvidar la ampliación de la red de cajeros en todo el territorio de la provincia, llegando a 120 unidades, **mejorando considerablemente el acceso de servicios bancarios para mayor cantidad de habitantes.**

Además, en línea con el Plan Estratégico del Banco, y a partir de los resultados del primer Reporte de Sustentabilidad, diseñamos nuestra estrategia de sustentabilidad. Fue un proceso enriquecedor que significó un diálogo abierto con nuestros equipos y con grupos de interés estratégicos para Banco Formosa. De esta manera, definimos los ejes esenciales de nuestra entidad en materia de impacto del negocio, vínculo con la comunidad, gestión ambiental, desarrollo de las personas y transparencia.

Todas estas iniciativas consolidan al Banco como una entidad confiable para las personas, las empresas y el sector gubernamental, haciendo que 8 de cada 10 pesos prestados en la provincia de Formosa sean a través de Banco Formosa. Somos el facilitador de las

mejores tasas de interés a sectores productivos esenciales para el desarrollo de la provincia. También acompañamos a las personas en su vida financiera. Este trabajo cotidiano se vio enriquecido en 2019 con las acciones de “Mi Banco Fácil”, nuestro Programa de Educación Financiera, con contenidos y cursos especialmente dirigidos a personas jubiladas, profesionales, empresas y la comunidad para que puedan incorporar conocimientos que mejoren su manejo bancario. Sin dudas se trata de un nuevo canal de diálogo y cercanía con personas de toda la provincia.

Nada de esto hubiese sido posible sin el compromiso de cada integrante de Banco Formosa, por quienes trabajamos cada día con énfasis para su bienestar y desarrollo en el lugar de trabajo. En particular, destaco el involucramiento de todas las áreas en pos de la igualdad de género a partir de la adhesión al Programa Ganar-Ganar de ONU Mujeres. Fuimos la primera empresa del interior del país en ser parte de esta iniciativa, que redobla el histórico compromiso de Banco Formosa con el empoderamiento de la mujer.

Quiero agradecer muy especialmente a nuestros clientes, accionistas, colaboradores, integrantes del sindicato, proveedores y representantes del Gobierno por acompañarnos y brindarnos su confianza en este camino.

Les deseo una muy buena lectura,

Ing. Daniel Higa
Gerente General

“El 2019 fue un año repleto de desafíos. Gracias al esfuerzo y compromiso de cada integrante...”





1.

Comprometidos
con la Provincia

La principal entidad **financiera de Formosa**

Somos el único Banco con presencia en todos los rincones de la Provincia. Desde 1995, actuamos como agente financiero del Gobierno de la Provincia de Formosa y como agente para la recaudación de sus rentas y la atención de las órdenes de pago de sus obligaciones.

Somos parte de tu **FUTURO**

Nuestro espíritu **organizacional**

Visión

Ser una organización económica privada líder, elegida cada día por clientes, orgullosa de contribuir al bienestar de las familias, la prosperidad de las empresas y el desarrollo regional.

Valores

Honestidad + Responsabilidad +
Compromiso + Respeto

Misión

Brindar servicios financieros de calidad a nuestros clientes con una gestión responsable y eficiente, siendo patrimonialmente sólidos y comprometidos con la comunidad.

Una trayectoria al servicio de la Provincia

1961

FUNDACIÓN DEL BANCO

Fundación del Banco de la Provincia de Formosa.

1993

PRIMER CAJERO AUTOMÁTICO

Se instala el primer cajero automático del Banco Formosa y también el primero de la provincia en Moreno y Av. 25 de Mayo, Ciudad de Formosa.

1999

INTERVENCIÓN

Intervención del Banco Central.

2012

INDICADORES DE MEJORA

El Banco Central retira la veeduría por la recuperación y mejora de la entidad. Comienza su recuperación con mejores indicadores de solvencia y rentabilidad y desarrollo profesional de sus integrantes.

2019

SUSTENTABILIDAD

Define su estrategia de sustentabilidad e implementa el proyecto de cambio de su sistema informático, consolidando el compromiso del Banco con todos sus grupos de interés.

1960

1970

1980

1990

2000

2010

2020

EXPANSIÓN

Inicia su expansión a todos los rincones de la provincia.

1964

EL BANCO ES PRIVATIZADO

1995

INSTALACIÓN DE CAJEROS

Se instalan los primeros cajeros en las sucursales del interior de la provincia: Clorinda, El Colorado, Pirané, Las Lomitas, Cmte. Fontana, Laguna Blanca, Gral. Belgrano e Ingeniero Juárez.

2000

PLAN ESTRATÉGICO

Banco Formosa define su misión, visión y valores. Elabora su primer Plan Estratégico.

2013

CONSOLIDACIÓN

Consolida los resultados de su primer Plan Estratégico e Inicia su segundo Plan Estratégico 2017- 2020.

2016

REPORTE

Primer Reporte de Sustentabilidad de Banco Formosa utilizando los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI).

2018

Destacados 2019

Capital

- **07** SUCURSALES
- **02** CENTROS DE ATENCIÓN ONDA
- **01** CENTRO DE ATENCIÓN A JUBILADOS
- **53** CAJEROS AUTOMÁTICOS

Provincia

- **12** SUCURSALES
- **65** CAJEROS AUTOMÁTICOS
- **02** ANEXOS

*1 CAJERO ESCUELA ITINERANTE

Buenos Aires

- 1 SUCURSAL
- 1 CAJERO



Destacados 2019



8 DE CADA 10 PESOS PRESTADOS SON POR BANCO FORMOSA

31 LOCALIDADES EN PROVINCIA

HABERES Y JUBILACIONES
135.000 ACREDITADOS CADA MES

PATRIMONIO NETO
\$1.581MM

PARTICIPANTES DE CAPACITACIONES DE "MI BANCO FÁCIL"
1.412

AUMENTO EN LA CARTERA DE DEPÓSITOS
35%

RESULTADO NETO CONSOLIDADO DE
\$ 606 MM
UN 24% MAYOR AL 2018.

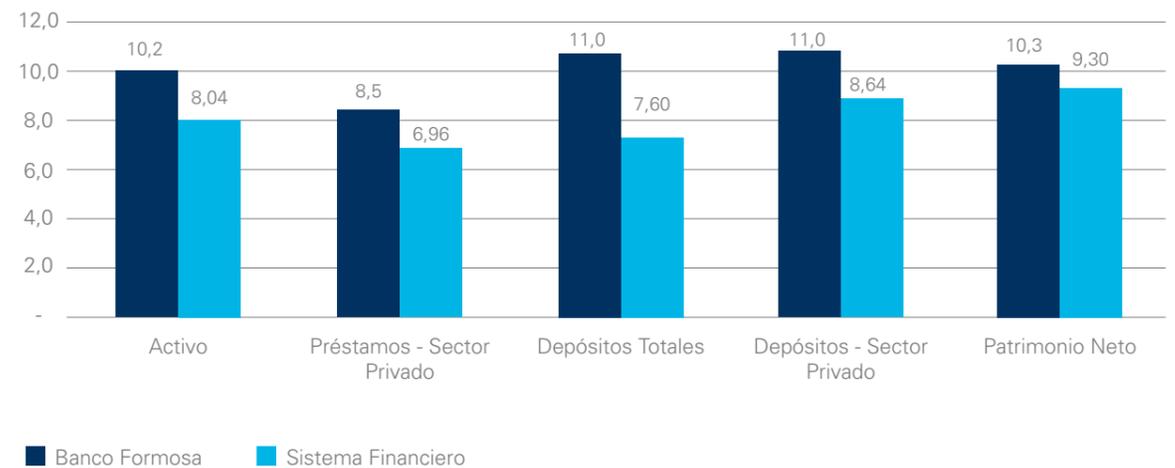
DE PATRIMONIO NETO
\$ 2.186 MM

INGRESOS FINANCIEROS DE
\$ 5.938 MM
UN 59% MAYOR AL 2018.

INTEGRANTES
596

Crecimiento firme y sostenido

Crecimiento (en X Veces)
Período 2012 - 2019



Fuente: elaboración propia según información del Banco Central de la República Argentina.

Valor Generado por Banco Formosa (en miles de ARG\$)	2019	2018
Ingresos Financieros	5,938,418	3,733,841
Ingresos por servicios	458,915	326,803
Total Ingresos	6,397,334	4,060,644
Egresos Financieros	2,137,976	1,290,164
Egresos por Servicios	65,952	41,932
Cargo por Incobrabilidad	180,691	159,112
Gastos de administración	1,263,866	1,102,798
Total Egresos	3,648,484	2,594,006
Diferencia ingresos y egresos	2,748,849	1,466,638
Resultado por actividades de seguros	0	0
Resultados por participaciones de terceros	0	0
Resultados por participación permanente	0	0
Resultados diversos	5,843	19,860
Valor Agregado Bruto	2,754,692	1,486,497
Depreciación y amortizaciones		
Valor Agregado producido por Banco Formosa	2,754,692	1.486.497
Valor Agregado distribuido	2,754,692	1,486,497
Para los Empleados	1,186,142	753,975
Sueldos y cargas sociales	1,113,956	716,107
Servicios al personal	22,702	13,347
Honorarios a Directores y Síndicos	49,484	24,521
Para el Gobierno	208,005	247,490
Impuestos a las ganancias	130,282	188,674
Impuestos	77,723	58,816
Para Banco Formosa (re inversión)	1,218,261	830,235
Para los Accionistas – Dividendos	605,649	488,642
Utilidades de Reserva por Ley	305,918	208,912

Rentabilidad (En millones de \$)	Ene-Dic 2017	Ene-Dic 2018	Ene-Dic 2019
Sistema Financiero	77,709	181,115	301,765
Bancos Privados	52,331	107,396	243,688
Bancos Privados Nacionales	29,529	51,238	121,529
Bancos Privados Extranjeros	22,802	56,158	122,159
Bancos Públicos	23,760	73,073	55,230
Entidades Financieras no Bancarias	1,618	646	2,847
Banco Formosa S.A.	250	489	606

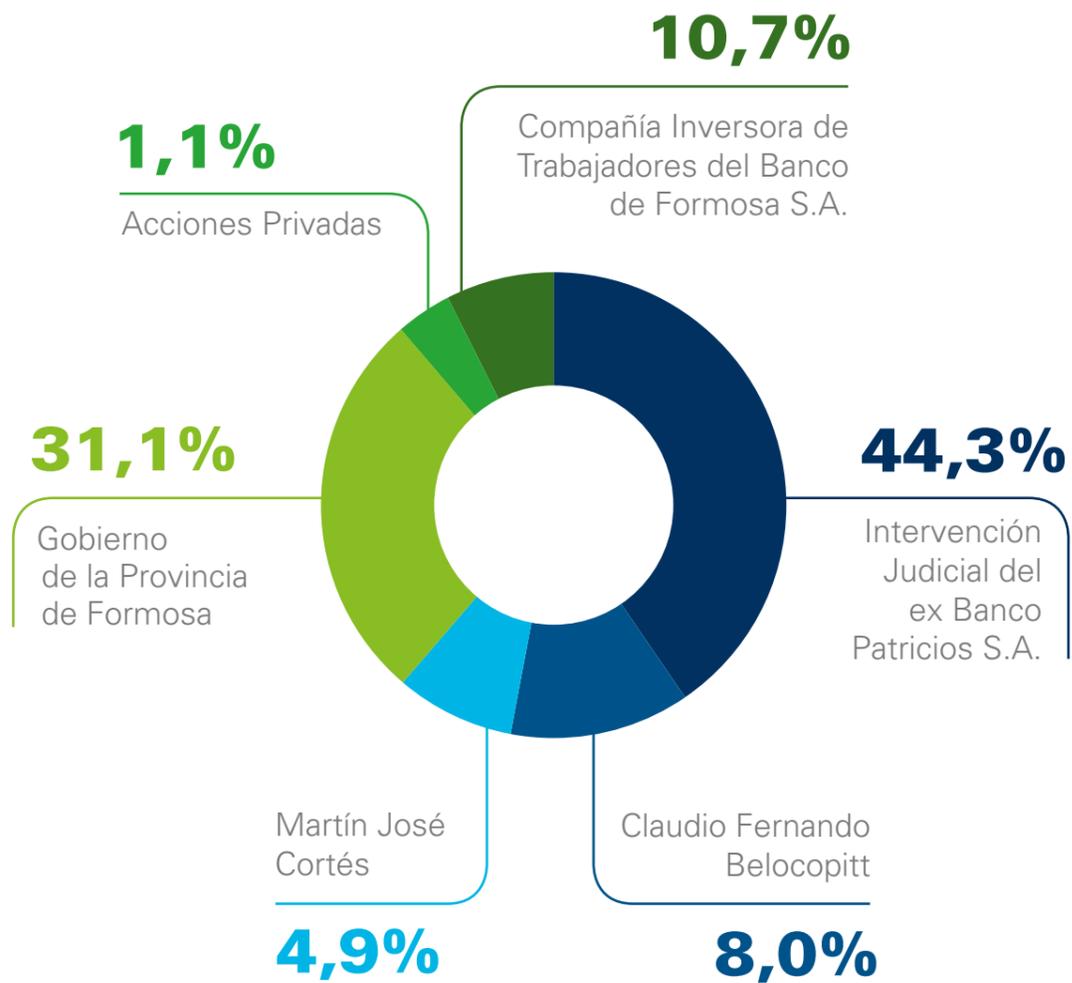
Variaciones interanuales	Ene-Dic 2018	Ene-Dic 2019
Sistema Financiero	78%	67%
Bancos Privados	96%	127%
Bancos Privados Nacionales	69%	137%
Bancos Privados Extranjeros	131%	118%
Bancos Públicos	55%	-24%
Entidades Financieras no Bancarias	-38%	341%
Banco Formosa S.A.	95%	24%



Fuente: elaboración propia según información del Banco Central de la República Argentina.

Ética y gobierno Corporativo

ACCIONISTAS



DIRECTORIO

Martín Cortés
PRESIDENTE

01.11.2010

Hugo Secondini
VICEPRESIDENTE

01.11.2010

Nicolás Franchini
DIRECTOR

14.04.2016

Liliana Ibañez
DIRECTORA

27.06.2013

Miguel Medina
DIRECTOR

16.11.2017

Daniel Higa
DIRECTOR SUPLENTE (CLASE A)

16.11.2017

Gabriel Chouela
DIRECTOR SUPLENTE (CLASE A)

16.11.2017

Eber Solís
DIRECTOR SUPLENTE (CLASE B)

21.01.2016

Gustavo Giménez
DIRECTOR SUPLENTE (CLASE C)

01.11.2010

ÓRGANO DE FISCALIZACIÓN – SÍNDICOS

Marisol Evany Insfrán
(TITULAR CLASE A)
26.03.2008

María Claudia Cabrera
(TITULAR CLASE A)
26.03.2008

Gisela Andrea Prati
(TITULAR CLASE A)
28.05.2014

Roberto Federico Martínez Maglietti
(TITULAR CLASE B)
09.06.2010

Alejandro Javier Dezotti
(TITULAR CLASE C)
16.11.2017

Pablo Ramon Olivera
(SUPLENTE CLASE A)
04.05.2011

Rodolfo Javier Gorvein
(SUPLENTE CLASE B)
16.05.2014

Mauricio Luis Bejarano
(SUPLENTE CLASE B)
10.05.2012

Roberto Ramón Paredes
(SUPLENTE CLASE C)
10.05.2012

En 2019 se incorpora el Comité de Seguridad, a la estructura de gobierno corporativo. Desde 2011 contamos con el Código de Buen Gobierno Societario, anteriormente ya contaba con su Manual de Misiones y Funciones.

Ambos cuerpos normativos garantizan la gestión profesional y transparente, la cual es regulada por el Banco Central de la República Argentina y también por la Comisión Nacional de Valores, al estar inscripto y autorizado a operar como agente de liquidación y compensación propio.

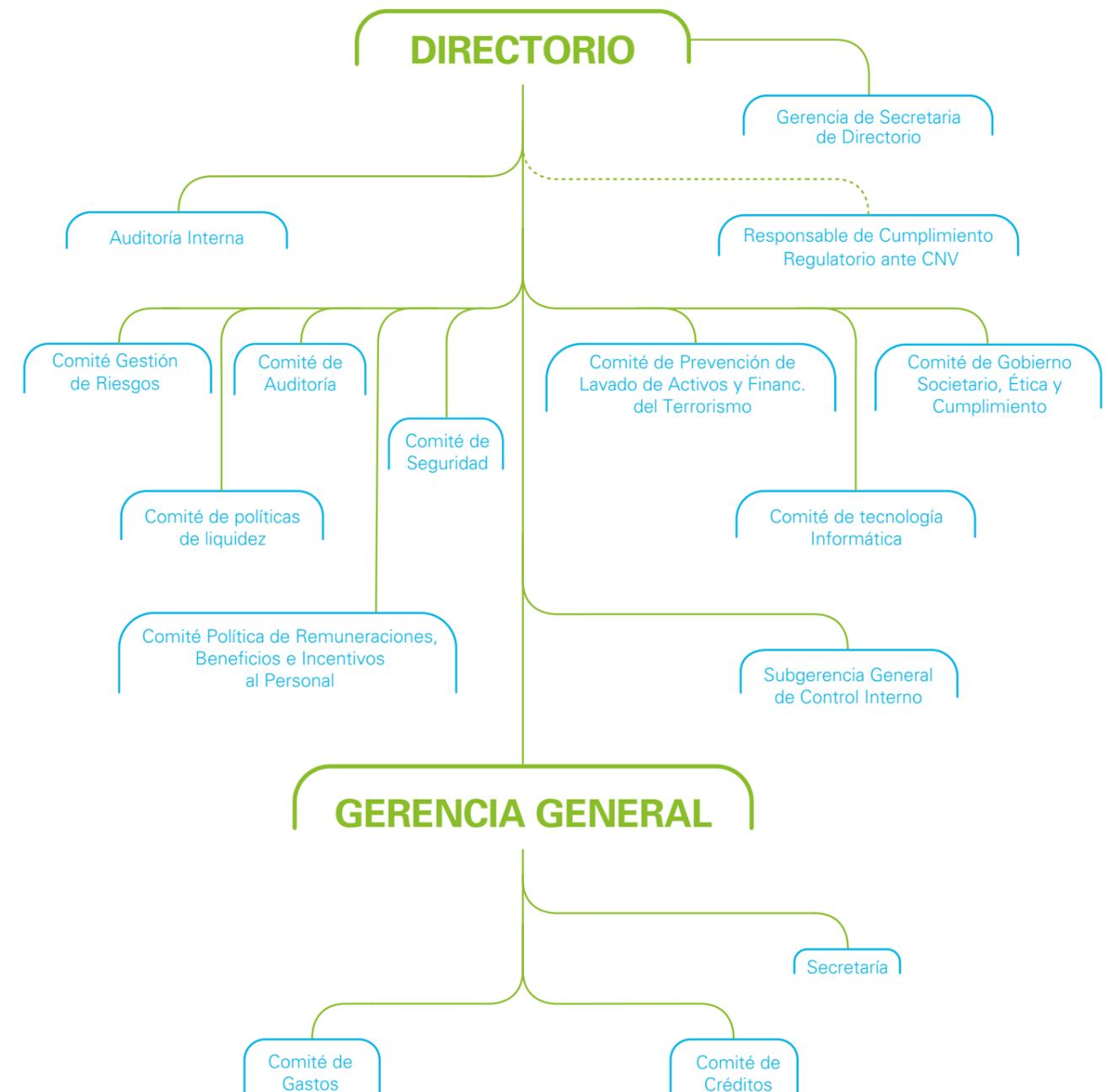
También se ha implementado y comunicado a la totalidad de las y los integrantes del Banco,

el Manual de Reglas de Convivencia para el personal y Manejo de Información Confidencial, que marca la conducta esperada de cada persona, en línea con los valores de Banco Formosa.

Durante 2019 hemos recibido y aprobado distintas Inspecciones del Banco Central de la República Argentina, en cuestiones de control de Auditores, Sistemas y CAMELBIG, ratificando la gestión responsable y confiable de nuestra organización.

Además, firmamos el Protocolo contra la Violencia de Género en conjunto con autoridades de la Asociación Bancaria local y nacional.

Desde 2011 contamos con el Código de Buen Gobierno Societario

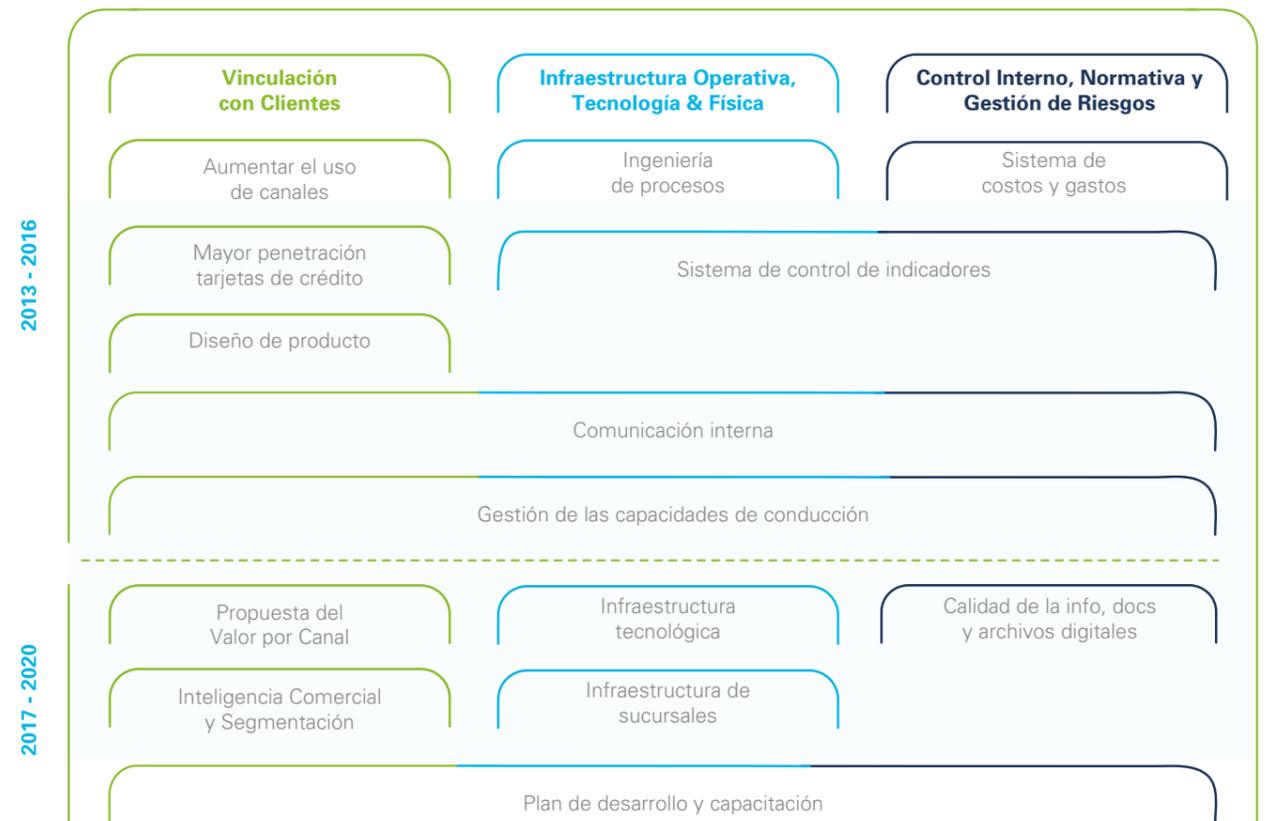


El camino hacia 2020

El Plan Estratégico 2017/2020 orienta nuestros esfuerzos para consolidar un Banco moderno, ágil, innovador y al servicio de clientes, con capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos, regulatorios, económicos, políticos y culturales con la velocidad que exige el mercado.

La implementación de este Plan está permitiendo la modernización institucional y el desarrollo de un modelo de gestión basado en la eficacia organizacional.

EJES ESTRATÉGICOS



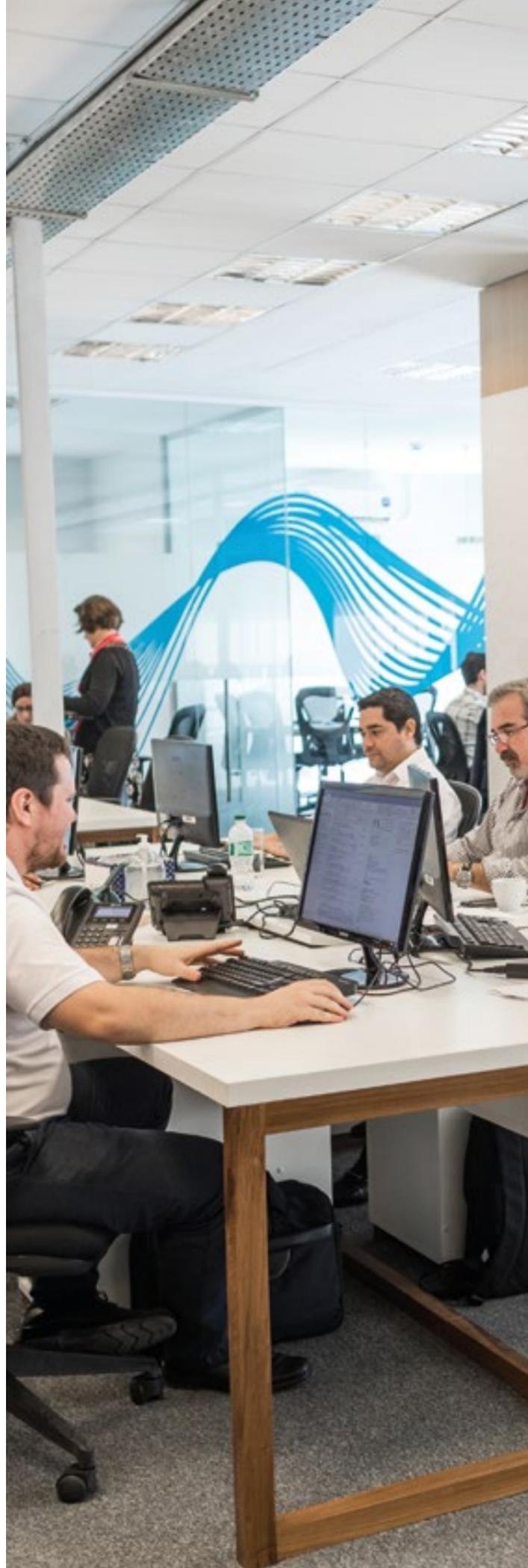
Un punto de inflexión: El cambio de Sistema Informático

El objetivo de ser un Banco ágil para las y los clientes (antes para un préstamo se podían tardar 3 días en el procesamiento final de la información), ofrecer productos y servicios relevantes y los desafíos en términos de seguridad informática, nos llevaron a trabajar en este ambicioso proyecto de cambio del sistema informático, iniciado en 2017, un hito único para cualquier entidad bancaria.

Fue un arduo proceso técnico y de gestión de equipos, propios y de consultoras externas, locales, nacionales e internacionales, para desarrollar el nuevo sistema y realizar la migración rápida del anterior. Fue un proyecto complejo dado que el sistema dialoga con otros 17 sistemas como Link y significó la gestión, control y auditoría de la información de 272.000 clientes, 100.000 préstamos, 309.000 cajas de ahorro y más de 7 millones de registros.

El 4 de noviembre de 2019 fue el hito histórico para nuestra organización. Pudimos abrir el nuevo sistema, moderno, seguro y exitosamente probado en 14 bancos nacionales y más de 60 internacionales, con menos del 1% de clientes con inconvenientes. Esto fue posible también gracias a un intenso trabajo de capacitación a integrantes y clientes para que pudieran ser parte de este proceso de cambio cultural y tecnológico.

Inversión en 2019:
406 millones de pesos



Infraestructura moderna para las necesidades de nuestros clientes

En 2019 realizamos importantes inversiones para mejorar nuestra infraestructura de oficinas y sucursales para una mejor atención a clientes y mayor bienestar para integrantes de Banco Formosa.

- Inauguramos nuestra nueva Casa Central que significó la revalorización de 2.400 m² de un edificio histórico de Formosa. Incluye un salón de usos múltiples con capacidad para 150 personas.
- Abrimos el Museo de la Historia de la Moneda, en la sede de Casa Central, a disposición de toda la ciudadanía de Formosa.
- Pusimos en marcha el nuevo edificio de oficinas "Palo Santo" y la nueva Sucursal Gutnisky con 3 cajeros automáticos, 4 totem de ANSES y 7 cajas nuevas.
- Inauguramos la nueva sucursal en El Chorro, General Mosconi, ubicada a más de 500 km de la ciudad de Formosa, en el límite con Salta. La mayoría de sus clientes son personas de comunidades originarias.
- 7 nuevos cajeros automáticos para seguir acercando los servicios financieros a la ciudadanía.

ESTE AMBICIOSO PLAN DE INFRAESTRUCTURA SIGNIFICÓ

295
MILLONES
DE PESOS
INVERTIDOS

+ 120
EMPLEOS GENERADOS
EN EL SECTOR DE LA
CONSTRUCCIÓN

Durante 2020 continuaremos mejorando y renovando nuestra infraestructura de sucursales. Además estamos evaluando la viabilidad de incorporar energía de fuentes renovables en cajeros y sucursales a lo largo de la provincia.

Promovemos la igualdad de género

En diciembre de 2018 fuimos la primera empresa fuera de Buenos Aires en adherir a los Principios WEPs promovidos por ONU Mujeres, en el marco del Programa Ganar-Ganar.

SON SIETE PRINCIPIOS PARA ESTABLECER UN LIDERAZGO CORPORATIVO DE ALTO NIVEL PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO

1

Tratar en el trabajo a todos los varones y mujeres de forma justa es respetar y apoyar los derechos humanos y la no discriminación.

2

Asegurar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.

3

Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.

4

Implementar prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing que empoderan a las mujeres.

5

Promover la igualdad a través de iniciativas comunitarias y de incidencia.

6

Medir y publicar informes de los progresos para llegar a la igualdad de género.

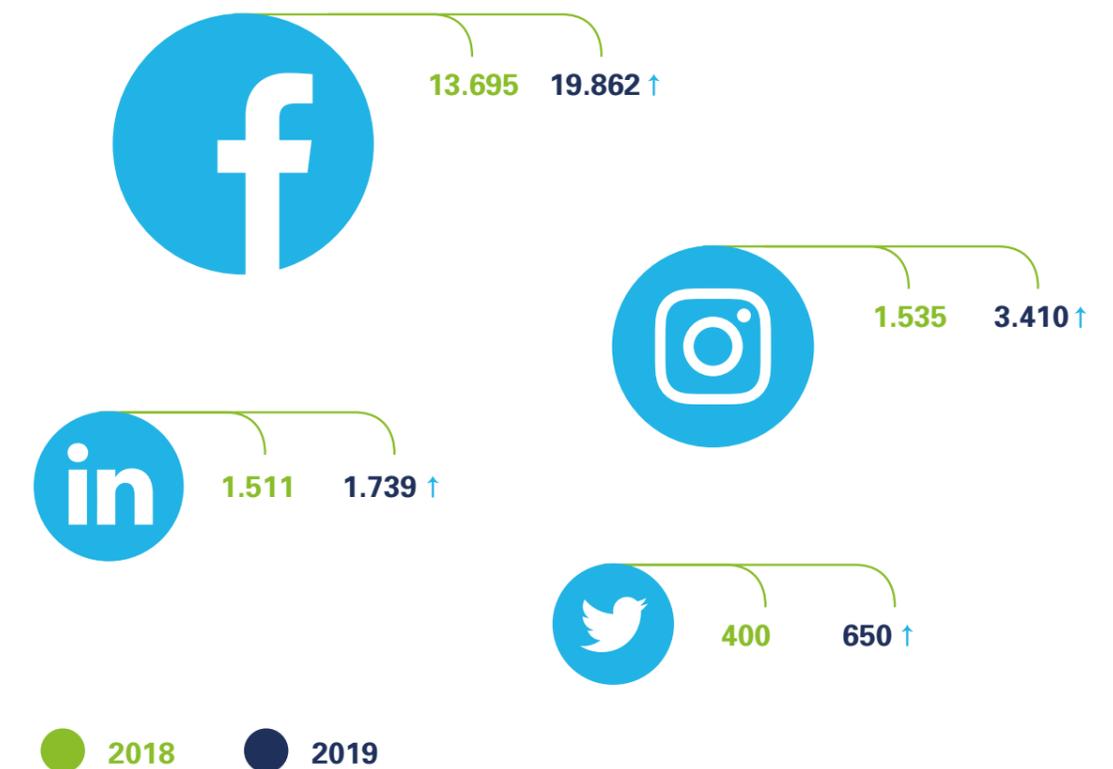
7

Durante 2019, un equipo interdisciplinario de varones y mujeres de Banco Formosa realizó el autodiagnóstico del Programa Ganar-Ganar. En todo este proceso destacamos la participación activa de los representantes de la Comisión Gremial Interna.

A partir de sus resultados, se elaboró un plan de acción con iniciativas concretas en pos de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer que a lo largo de esta edición del Reporte de Sustentabilidad, estarán identificadas con este símbolo.



Vínculos valiosos con los grupos de interés



- En diciembre de 2018 adherimos a la Iniciativa Ganar-Ganar: la igualdad de género es un buen negocio, promovida por ONU Mujeres.
- Participamos activamente en la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA).
- Ocupamos la Prosecretaría de la Asociación Argentina de Leasing.
- Integramos la Red de Empresas por la Diversidad de la Universidad Torcuato Di Tella.
- Acompañamos las actividades de la Cámara de Mujeres Empresarias de Formosa (CAMEFOR).



En 2019 fuimos parte de los principales eventos y actividades realizadas en la provincia, entre las que se destacan:

- 37ª Fiesta del Pomelo, en Laguna Blanca.
- 75ª Expo Rural Formosa.
- Fiesta de la Corvina.
- Expo Lomitas.
- Feria Aniversario Formosa (8 de abril).
- Evento Frutar 2019.
- Formosa Da Gusto, Feria de Sabores (2 ediciones).
- 9ª Fiesta Internacional del Mueble y la Madera (Fedema).
- Expo 0km.
- 9ª Fiesta Provincial de la Piraña, en la Herradura.
- Copa Argentina.
- Recital Fin de Año – Onda.
- Feria de Emprendedoras, Municipalidad de Formosa.
- Taller “El rol de las mujeres en las Finanzas”, actividad organizada por la Federación Económica de Formosa.

Con el fin de premiar a empresas y emprendimientos formoseños destacados, impulsamos junto a la Agencia de Desarrollo (ADE), el Premio Banco Formosa – ADE. Para la edición 2020, estaremos sumando categorías específicas para reconocer empresas y emprendimientos sostenibles.

Nuestra estrategia de sustentabilidad

En 2019 definimos la estrategia de sustentabilidad de Banco Formosa a partir de un profundo trabajo de diálogo con integrantes del Banco y los grupos de interés. Este ejercicio nos permitió relevar y sistematizar las prácticas ya existentes así como también, nuevos desafíos de gestión.

Los lineamientos de esta estrategia se articulan con el Plan Estratégico de la organización, los Principios WEP de ONU Mujeres y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Todo este proceso fue validado por el Directorio¹ y cuenta con un plan de acción concreto que se implementará a partir de 2020.

Propósito Banco Formosa

“Ser una organización económica privada líder, elegida cada día por clientes, orgullosa de contribuir al bienestar de las familias, la prosperidad de las empresas y el desarrollo regional”



¹ Según consta en el punto 15 del Acta N°373 con fecha del 21 de noviembre de 2019.

Los aspectos relevantes para la gestión

PARA LA DEFINICIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD DEL BANCO

1º Identificación de temas materiales

Análisis de material corporativo.
Relevamiento de mejores prácticas en Bancos públicos y privados del país.

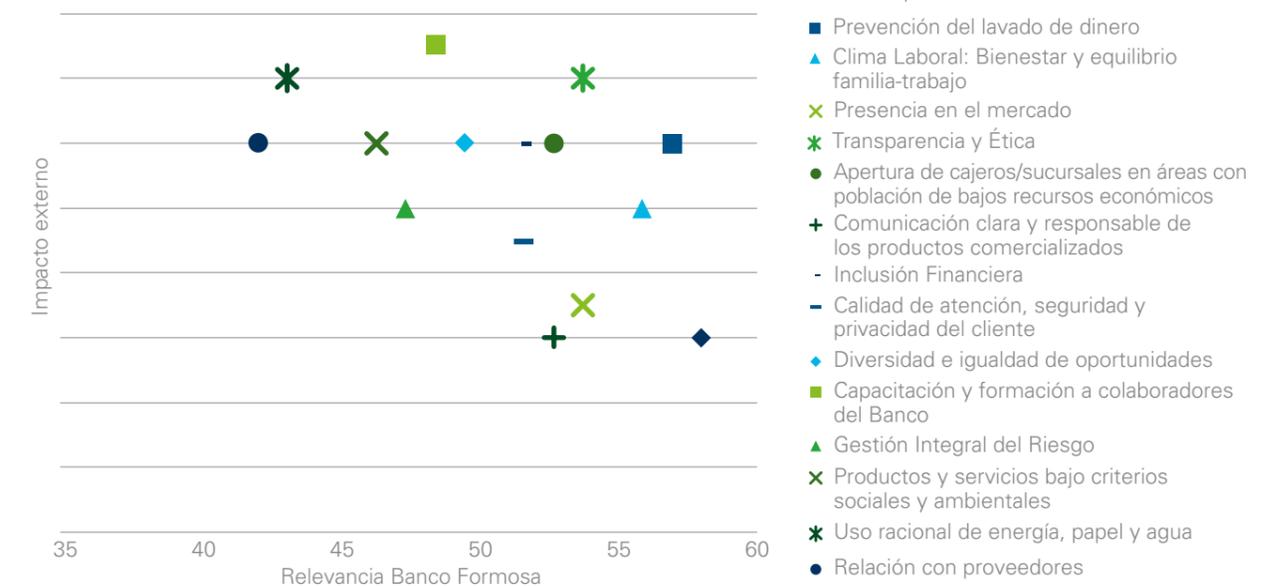
2º Priorización de temas materiales

Cuestionario on line a directivos, empleados y grupos de interés externos.
Entrevistas en profundidad a grupos de interés estratégicos como funcionarios de gobierno y representantes de cámaras.
Ponderación utilizando prescriptores sociales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

3º Validación de Matriz de Materialidad

Responsabilidad de los integrantes del Directorio.

Materialidad



Finalmente, se realizó la correspondencia de cada tema material con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, siendo los ODS prioritarios para la gestión de Banco Formosa:





2.

Nuestro propósito:
Contribuir al desarrollo
productivo y la
inclusión financiera



Aliados para el crecimiento de Formosa

Somos la principal entidad financiera para el crecimiento de los sectores productivos de la provincia. En la última década más de 1.500 PyMES formoseñas obtuvieron préstamos a mediano plazo por \$3.517 millones.



ENTRE LAS PRINCIPALES LÍNEAS DE ASISTENCIA A PYMES SE ENCUENTRAN:

- Línea subsidiada para Empresas para recomposición de capital de trabajo. regionales promoviendo la reactivación de las empresas existentes.
- Línea subsidiada de Descuento de Documentos para Consignatarios de Hacienda que opera en mediante remates en la Provincia de Formosa.
- Disponibilidad de líneas de crédito tradicionales (Cuentas Corrientes, Adelantos en Cuentas Corrientes, Descuento de Cheques, Descuento de Facturas de Crédito, Comercio Exterior y Cambios, Préstamos para Capital de Trabajo y Activo Fijo, Préstamos para Pymes, entre otros).
- Préstamo del Consejo Federal de Inversiones (CFI) para fortalecer el desarrollo de las actividades productivas

PRÉSTAMOS PRENDARIOS

Esta línea contribuye con agencias de ventas de vehículos de la provincia. Financia la adquisición de vehículos 0 Km y usados, de hasta 11 años de antigüedad, incluyendo remises.



PRODUCTOS PARA TODAS LAS NECESIDADES

Contamos con un amplio portafolio de prestaciones bancarias y financieras para que clientes individuales, pymes y empresas accedan a servicios de calidad brindados de manera responsable y eficiente. En 2020 trabajaremos para diseñar nuestro primer producto con impacto sostenible.

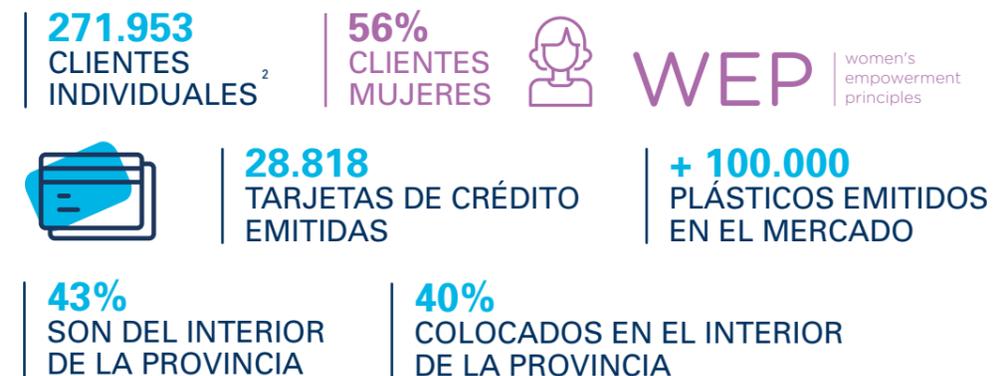
Además brindamos una atención dedicada y de calidad para clientes pertenecientes a pueblos originarios, contando, inclusive, con cartelería en sucursales en las lenguas originarias Qom, Wichi y Pilagá así como videos explicativos y asistentes de clientes bilingües. En 2019, junto al Instituto de Comunidades Aborígenes, se mapeó la distribución de las etnias en todo el territorio provincial.

Durante el 2019 consolidamos nuestros productos en el mercado y hemos lanzado además Multiasistencia Formosa 24.

Un programa de fidelización que permite a nuestro Banco ofrecer una amplia gama de servicios de asistencia operativa las 24 hs. Servicios de emergencia y mantenimiento, cobertura para el titular y su grupo familiar, con número de contacto y dominio web exclusivo.

BANCA INDIVIDUAL

Paquetes Simple, Plus, Oro y Preferencial dirigidos a los diferentes segmentos de clientes.



BANCA PREFERENCIAL

Desde 2015 disponemos de una sucursal "Banca preferencial" que brinda una atención exclusiva y personalizada a las pequeñas y medianas empresas. Ofrece diversos productos y servicios exclusivos, línea de cajas preferencial y cajas de seguridad. En 2017 realizamos una profunda reestructuración de la oficina, incrementando los puntos de atención para mejorar aún más la calidad de atención de los clientes.

² Hubo un cambio en la metodología de cálculo de este indicador debido al proyecto de cambio de sistema informático.

Visa Agro

Es una tarjeta destinada a compras de insumos, maquinarias y servicios vinculados al agro a una tasa muy competitiva, pagando de acuerdo a la conveniencia de cada cliente. El productor agropecuario puede efectuar sus compras en establecimientos adheridos a los planes Visa Agro del Banco Formosa, acordando fecha de pago diferido o planes de cuotas según su ciclo productivo o liquidez.



Onda Siempre Podés Comprar

Lanzada a fines de septiembre de 2018. Es una aplicación electrónica para realizar compras, transferencias de dinero y pagos de servicios e impuestos desde el celular. Ofrece alternativas al uso de efectivo con el consiguiente ahorro en materia de transporte físico de dinero, y su distribución a las sucursales y cajeros.

 [onda siempre](#)

 **21.021**
USUARIOS

 **1.502**
COMERCIOS ADHERIDOS

Leasing

Brinda a los clientes empresa de una alternativa de financiación para adquirir equipamientos en bienes de capital, contribuyendo de esta manera a la modernización tecnológica de las empresas.

El financiamiento permite acceder a:

- Maquinarias Rurales, Industriales y para la Construcción y obras Viales.
- Vehículos desde automóviles a semirremolques.
- Equipamientos informáticos.
- Software (licencias).
- Equipos médicos.

En su segundo año en el mercado, se liquidaron operaciones por más de \$28,2 millones.

RUBROS FINANCIADOS

EQUIPOS INDUSTRIALES	RUBRO LOGÍSTICA	MAQUINARIA VIAL
12.07%	18.63%	69.30%

Comercialización de Seguros

A partir de 2018 iniciamos la comercialización de seguros de vida. Se desarrollaron cinco tipos de productos apuntando a un mercado objetivo.

- Tres pólizas del ramo vida: pago único 12 meses; vida colectivo; y sepelio.
- Dos pólizas del ramo patrimoniales: bolso protegido y robo en ATM.
- En 2019 se vendieron 12.341 pólizas.



Beneficios **para clientes**

Chigüe

Chigüe te conviene. Es nuestra.

+ Cabal Chigüe Regional

Es una cuenta con beneficios en las condiciones de compra. Permite que 2.906 comercios de toda la provincia de Formosa

dispongan de esta herramienta para aumentar sus ventas con promociones y descuentos.

2019
+ 71.918
TARJETAS ACTIVAS



dale!

Dale Sumá!

Es el programa de acumulación de puntos a través de los consumos efectuados con Tarjeta de Débito, Tarjeta de Crédito y de los productos y servicios del Banco.

29.894
CON UN TOTAL DE
USUARIOS REGISTRADOS

**ONDA
SIEMPRE
PODÉS
COMPRAR**

Recompensa ONDA

aplicativo Onda Siempre Podés Comprar genera la devolución del 1% del valor de la compra al usuario. El comercio puede cambiar el porcentaje de recompensa por día;

y el "Crédito Libre" (crédito pre-otorgado al usuario de ONDA, previamente calificado por el Banco, para que pueda comprar en cuotas).

2019
+ DE 25.000
DE DESCARGAS
DE USUARIOS

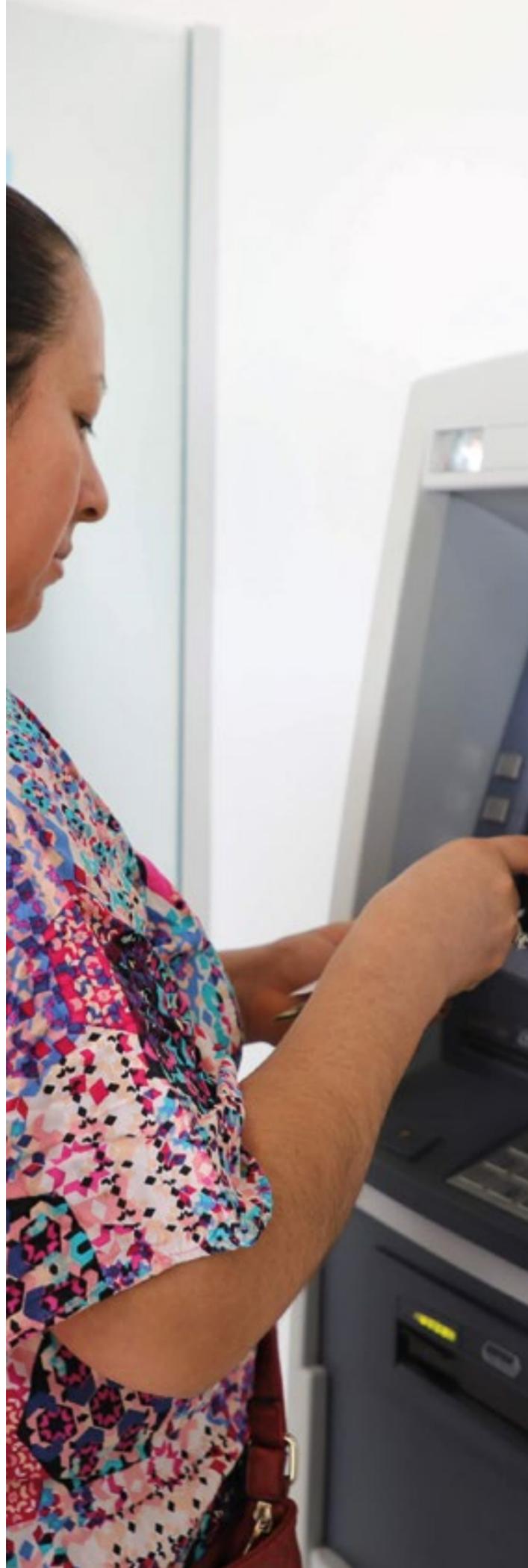


La satisfacción de nuestros clientes

Atendemos a todos los segmentos de la población, contando con una variedad de canales de distribución físicos y digitales. Buscamos que cada cliente tenga una experiencia positiva en su actividad financiera cotidiana.

En 2019 implementamos distintas iniciativas para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

- Se alcanzaron los **121 cajeros automáticos en toda la provincia.**
- **Más comercios activos con promociones vigentes.**
- Mejor el **Up Time** de los cajeros automáticos.
- Control de Supervivencia On Line para **pagar las jubilaciones de ANSES** el mismo día en que la supervivencia es acreditada.
- Ampliación del parque de **Totem Biométricos** para jubilados.
- Incorporación de **cartelería digital en sucursales** y oficinas de atención.
- Incorporación de más personas para la atención a través del **Call Center**, al ser el canal de contacto más utilizado por clientes.
- Implementación de **Sistema CRM** en todas las sucursales, como así también en las áreas de Cobranzas y Asuntos legales.



Contamos con diversos canales de comunicación, adaptados a las realidades de clientes a lo largo de la provincia.

	2019	2018	2017
Consulta	27.736	25.645	15.104
Reclamo	9.603	6.570	4.050
Solicitud	7.270	8.221	3.524
Sugerencias	32	30	18

El incremento de consultas y reclamos encuentra relación con el proceso de cambio de sistema informático del Banco y los inconvenientes transitorios generados a partir del 4 de noviembre de 2019. Toda la gestión y sistematización de la información sobre estos temas obedece al criterio aplicado en el marco de la comunicación A 6681- "Protección del usuario de servicios financieros" del Banco Central.

ENCUESTA A CLIENTES QUE REALIZAN FILA EN SUCURSALES POR VENTANILLA

Una realidad propia del contexto de nuestra Provincia es el tradicional hábito de las personas de realizar filas en sucursales para retirar su dinero por la caja. Esta costumbre tiene algunas implicancias como la exposición prolongada al calor o al frío según la época del año, e inclusive, el pago a terceros para la reserva de un lugar. Desde Banco Formosa siempre hemos prestado atención a este fenómeno para proteger a todas y todos nuestros clientes.

En 2019 realizamos, unas 180 encuestas por mes, a clientes de sucursales en la Ciudad de Formosa y en el Interior, como la ciudad de Clorinda. Pudimos recopilar las expectativas de más de 700 clientes sobre su motivación para realizar, e inclusive pagar, para un lugar en fila de atención en caja. A partir de las respuestas obtenidas, reforzamos acciones preventivas y otras que permitirán comenzar a cambiar ese hábito, con el fin de una mejor experiencia para clientes.

- Talleres de educación financiera del Programa "Mi Banco Fácil" sobre uso del cajero automático, entre otros temas, principalmente dirigido a jubilados y pensionados.
- Mayor difusión de la Revista "Los Fontana".
- Nuevas estrategias de comunicación para promover el uso de canales electrónicos.
- Ampliación de los límites de extracción por cajero.
- Mayor control para evitar la presencia de "gestores" que garantizan un lugar en la fila.

Comunicación responsable

El compromiso y arraigo con el territorio, y nuestro compromiso con la sustentabilidad, inclusive la suscripción al programa Ganar-Ganar, nos motivó en 2019 a generar contenido local para nuestras comunicaciones, teniendo como objetivo crear un banco de imágenes propias con personas locales. El propósito es reflejar situaciones autóctonas y cercanas a nuestro público, y también, un mayor protagonismo de la mujer desde situaciones usualmente no reflejadas en las comunicaciones y publicidades empresariales.

Realizamos convocatorias a formoseños y formoseñas para sesiones de fotos. En cada sesión también se generó material audiovisual para piezas de comunicación. La iniciativa tuvo una muy buena recepción en la comunidad.

Además de la campaña para evitar el cobro en lugar de las filas, en el mes de octubre se promovió la concientización y prevención del cáncer de mama a través de redes sociales y elementos de merchandising que se distribuyeron entre clientes.

En noviembre, durante 16 días, para conmemorar el Día de la Eliminación de toda violencia contra Mujeres y Niñas, adherimos a la campaña "Pinta el Mundo de Naranja", promovida por ONU Mujeres. Luces de colores y material alusivo fueron utilizados para concientizar a integrantes y clientes sobre esta problemática.

En 2020 estaremos instalando los primeros bancos rojos en la ciudad de Formosa a partir de la articulación con la Fundación BANCO ROJO, movimiento que promueve la concientización sobre violencia de género.

WEP | women's empowerment principles



Inclusión financiera para la ciudadanía formoseña

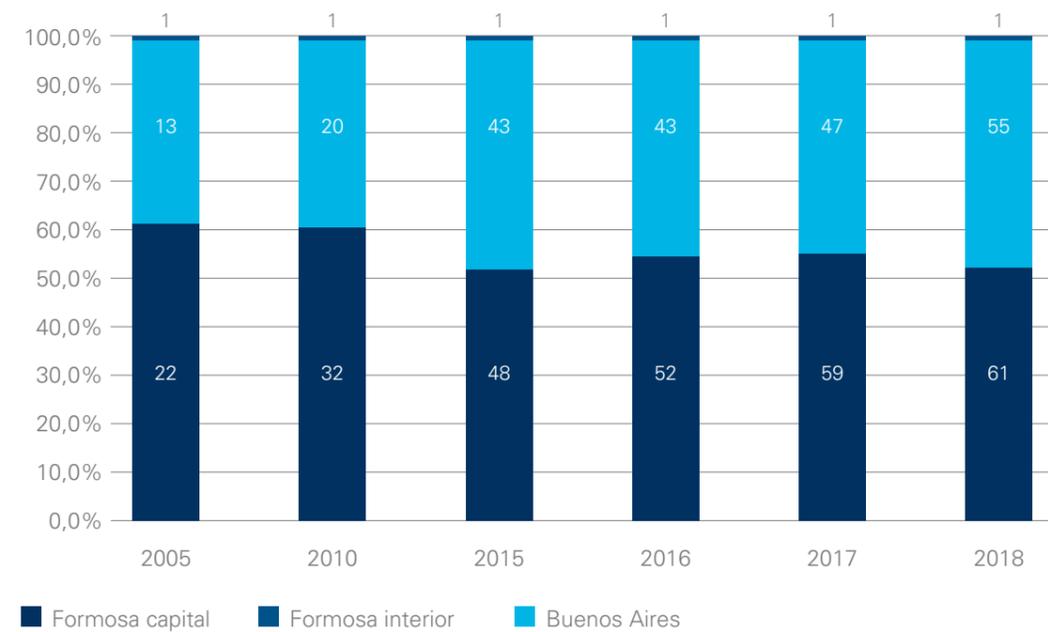
Fomentamos la educación e inclusión financiera para promover el desarrollo de la ciudadanía.

- Red de 120 cajeros automáticos = Más del 80% del total de cajeros disponibles en territorio provincial.
- 65 cajeros ubicados en el interior de la Provincia, 24 de ellos en localidades de menos de 5.000 habitantes.
- 18 cajeros accesibles para personas ciegas.
- 8 sucursales de la Ciudad de Formosa y 13 del interior están adaptadas para personas con discapacidad.

En 2019 inauguramos 7 nuevos cajeros automáticos, 3 de ellos en el interior, en las localidades de Villafañe y Mosconi (en el límite con Salta). En cada inauguración, se brindaron a estas comunidades, jornadas de educación financiera acerca del uso de la tarjeta de débito y crédito.

Los recintos de cajeros automáticos ubicados en las localidades de El Potrillo, Pozo Maza, Posta Cambio Zalazar, Guadalcázar, Lamadrid y Los Chiriguano cuentan con una pantalla led de 32" donde a los originarios del lugar se les instruye acerca del uso del cajero en dialectos Qom, Toba y Wichí.

EVOLUCIÓN CAJEROS AUTOMÁTICOS POR REGIÓN 2005-2018



Mi Banco Fácil

Es el programa de educación financiera impulsado por Banco Formosa para toda la comunidad. Su propósito es que de manera libre, voluntaria y gratuita, las personas puedan conocer e informarse sobre el mundo financiero, en formatos presenciales y virtuales fáciles y amigables.

CONTENIDOS	¿ A QUIÉNES ?	¿ DE QUE MANERA ?
<ul style="list-style-type: none"> • Derechos de usuarios financieros. • El Dinero. • Ahorro e inversión. • Productos crediticios. • Decisiones financieras estratégicas. • Consumo responsable. • Economía familiar. • El presupuesto familiar y empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes. • Profesionales. • Emprendedores. • Pymes. • Jubilados y pensionados. • Comunidades aborígenes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal web "Mi Banco fácil" • Píldoras de conocimiento en redes sociales. • Juegos educativos. • Talleres de educación financiera para todos los segmentos de la comunidad. • Participación en ferias y eventos. • Encuestas.

El Programa cuenta con su fan page en redes sociales y su portal de internet con todas las herramientas necesarias para el manejo de las finanzas personales, familiares, aquellas relacionadas con sus propios emprendimientos y algunos consejos sobre cómo mejorar hábitos financieros.

También incluye la revista de historietas "Los Fontana" (publicada desde 2016) que permite acercarnos a nuestros clientes con menos conocimientos en temas financieros y bancarios, entre ellos, los más de 70.000 jubilados y pensionados a quienes mensualmente liquidamos sus haberes. Es una revista de historietas que permite transmitir, de manera sencilla y amigable, los conceptos más relevantes en relación a la educación financiera, tales como: realización de control de supervivencia, el uso de tarjeta de débito, el uso de cajeros automáticos, el uso de tarjetas de crédito e inversión de plazo fijo, entre otros.

- 28 talleres y capacitaciones dictados.
- 1.412 jubilados/as, policías, docentes y estudiantes participaron de sus actividades.
- 3 nuevas ediciones de la revista "Los Fontana".
- 3 ediciones de la revista "Los Fontanas" traducidas a idioma Wichi.
- En el marco del Proyecto de cambio de Core Bancario, se generó folletería educativa acerca del uso de ALIAS CBU. Jornada de Capacitación para 32 voluntarios y voluntarias de Banco Formosa involucrados en las actividades del Programa.
- 1 integrante del equipo del Programa obtuvo la certificación de Capacitadora en Educación Financiera, otorgada por OIT junto a la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI).

Instituciones aliadas

- Instituto de Pensiones Sociales.
- Policía de la Provincia de Formosa.
- Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Formosa.
- Cámara de Mujeres Empresarias de Formosa (CAMEFOR).
- Docentes de la Provincia de Formosa.

Mi Banco Fácil
Programa de Educación Financiera

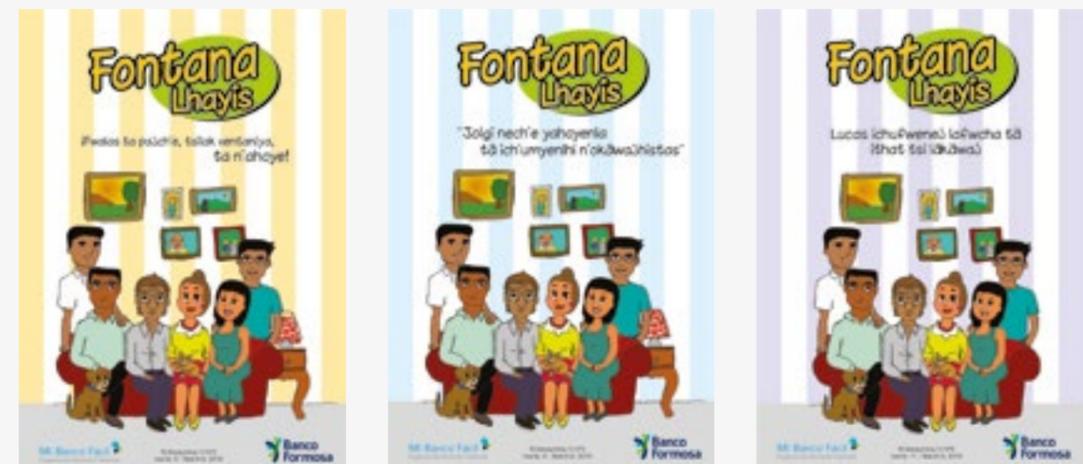
Acceso al portal



EDICIÓN DE "LOS FONTANA" EN CASTELLANO



EDICIÓN DE "LOS FONTANA" EN IDIOMA WICHI





3.

Nuestra gestión
responsable

Sabemos que las personas son **el activo esencial**

Indicadores de gestión

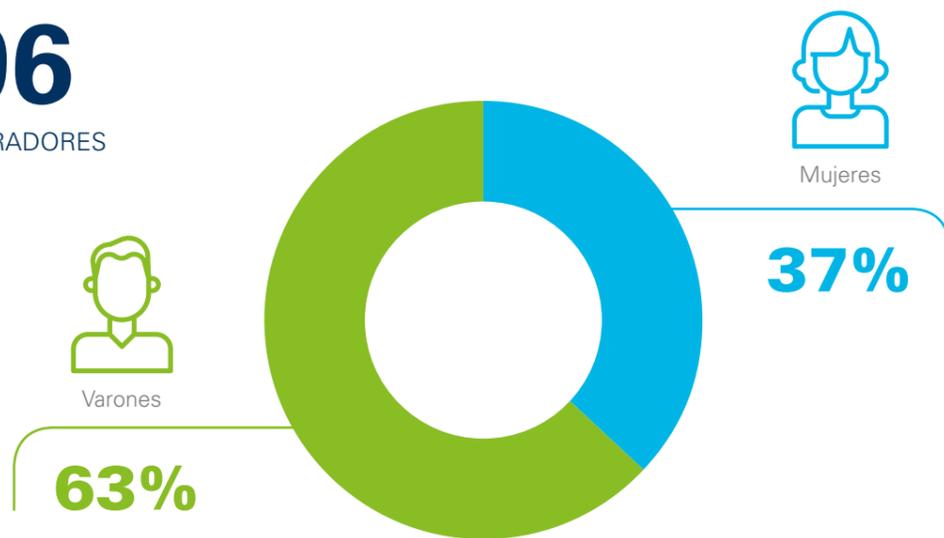
Somos la empresa más dinámica de la provincia de Formosa. Esto solo es posible con una gestión que coloca el valor de las personas como un aspecto central.

WEP | women's empowerment principles

Categoría laboral	2019						TOTAL
	Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	
Gerencia General						1	1
Subgerencia General			4	1			5
Gerencias			3	6		2	11
Jefatura Dpto./Área		1	10	18		5	34
Jefatura de Sector	1	2	15	18	1	11	48
Cargos no jerárquicos	20	35	170	181	9	82	497
TOTAL	21	38	202	224	10	101	596³

596

COLABORADORES



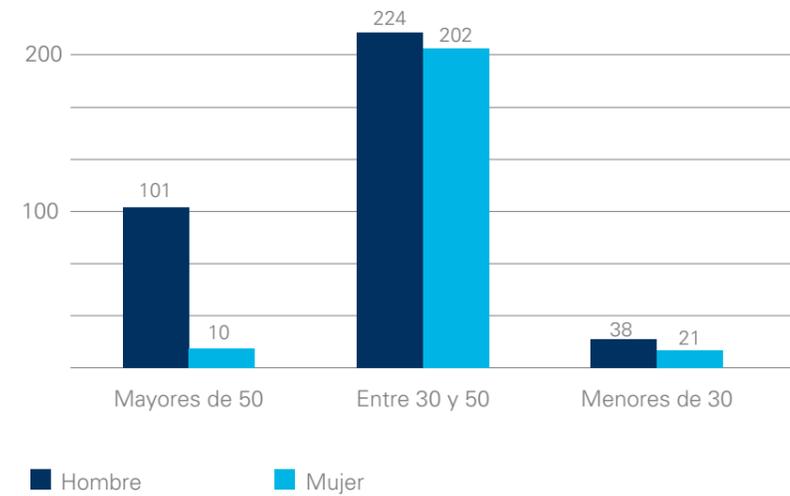
³No hubo cambios significativos en relación a 2019 (cantidad informada = 600 integrantes)





54

DIVERSIDAD



- El 100% de nuestros colaboradores se encuentra bajo convenio, dentro de La Bancaria.
- La tasa de rotación para el período fue de 2,17%.
- En el 2019, 7 colaboradores ejercieron la licencia por paternidad y 13 licencia por maternidad, logrando un índice de retención del 100%.
- 80% de Subgerencias Generales ocupadas por mujeres.
- 96% de integrantes evaluados por su desempeño.

El bienestar de las personas



Buscamos al bienestar de cada integrante con licencias, acciones y un programa amplio de beneficios que reflejen sus expectativas y necesidades.

COMERCIAL

- Alta, modificación, adicionales y ampliación de tarjetas de crédito sin costo.
- Préstamos a tasa preferencial.
- Adelanto de haberes – adelanto de plus vacacional.

VIAJES

- Gestión y logística de pasajes aéreos y terrestres, hotel, transfer y remis.
- Anticipo de viáticos.

ASIGNACIONES

- Beneficio guardería: se abona a integrantes con hijos desde 45 días hasta los 6 años.
- Obsequio por matrimonio.
- Obsequio por nacimiento.

SOCIAL

- Auspicio del equipo femenino de Fútbol del Banco Formosa.
- After office con comercios Onda (última semana del mes)
- Zoco Service, portal interno donde cualquier integrante puede publicar la compra y venta de artículos, y ofrecer servicios.
- Talleres para crecimiento personal e intelectual.
- Biblioteca Virtual con material bibliográfico sobre temas de género.
- Convenios con empresas y comercios.
- Uniformes.
- Vales de almuerzo.
- Insumos.



LICENCIAS Y DESCANSOS REMUNERADOS

- Licencia anual obligatoria con asignación de días hábiles.
- Licencias especiales por matrimonio, nacimiento, adopciones, estudio y capacitaciones y atención de familiar enfermo.

ASIGNACIONES

- Beneficio guardería: se abona a integrantes con hijos desde 45 días hasta los 6 años.
- Obsequio por matrimonio.
- Obsequio por nacimiento.

En agosto de 2019, en el marco de la semana de la lactancia materna, inauguramos dos lactarios en oficinas de la Ciudad de Formosa, siendo la primera empresa de la provincia en promover estos espacios. Además ofrecimos charlas personalizadas de una puericultora a 8 colaboradoras, mamás recientes.

También trabajamos en la prevención y cuidado de la salud de cada integrante. Cada año realizamos relevamientos de riesgo laboral que incluye visitas de relevamiento, control y seguimiento generando observaciones sobre los riesgos. El plan es presentado y monitoreado por nuestra ART. En 2019 se realizaron capacitaciones e-learning con conceptos sobre prevención y ergonomía para evitar accidentes en el ámbito laboral.

Nuestro compromiso solidario

De manera voluntaria, integrantes de Banco Formosa impulsamos con tiempo y/o recursos las acciones del Programa "Celebra la vida". El propósito es la realización de fiestas y celebraciones con motivos de cumpleaños de niños y niñas con menos oportunidades. Se trata de un proyecto desarrollado por un grupo de empleados del Banco que cuenta con total apoyo de nuestra entidad.

170
PARTICIPANTES

57
INTEGRANTES

INVOLUCRADOS CON SU TIEMPO
Y/O APORTE MONETARIO.

27
CELEBRA
CUMPLEAÑOS

3
ESPECIAL CELEBRA
LA VIDA



234
CUMPLEAÑOS
FESTEJADOS EN 2018

409
CUMPLEAÑOS
FESTEJADOS EN 2019



Promovemos el desarrollo profesional de las personas

Generamos instancias de capacitación en otras instituciones y en nuestras propias instalaciones, virtuales y presenciales, con el propósito de fortalecer las competencias de cada integrante. El aumento significativo de actividades de capacitación en el período se relaciona, principalmente, con el Proyecto de cambio de CORE de Banco Formosa.

WEP | women's empowerment principles



135
ACTIVIDADES DE
CAPACITACIÓN

365
CURSOS

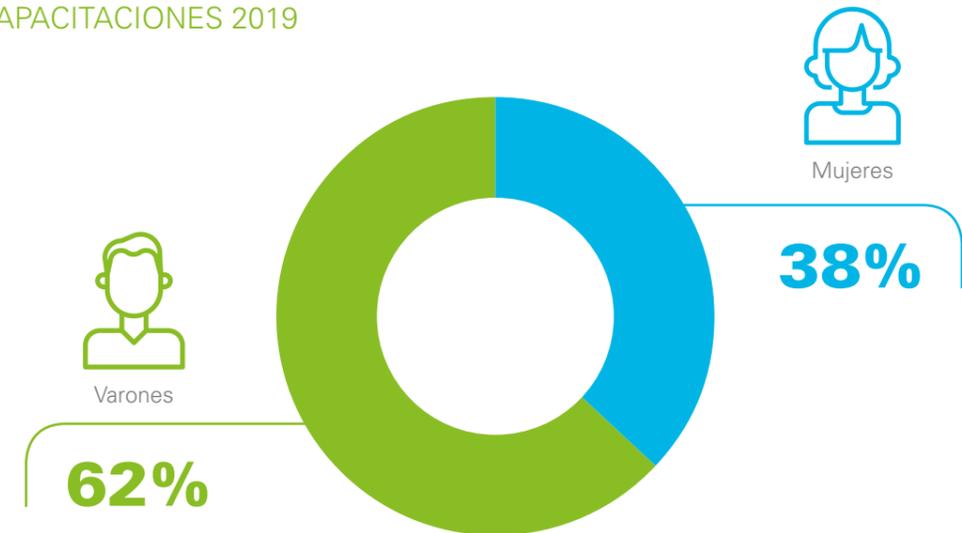


31.854
HORAS DE
CAPACITACIÓN

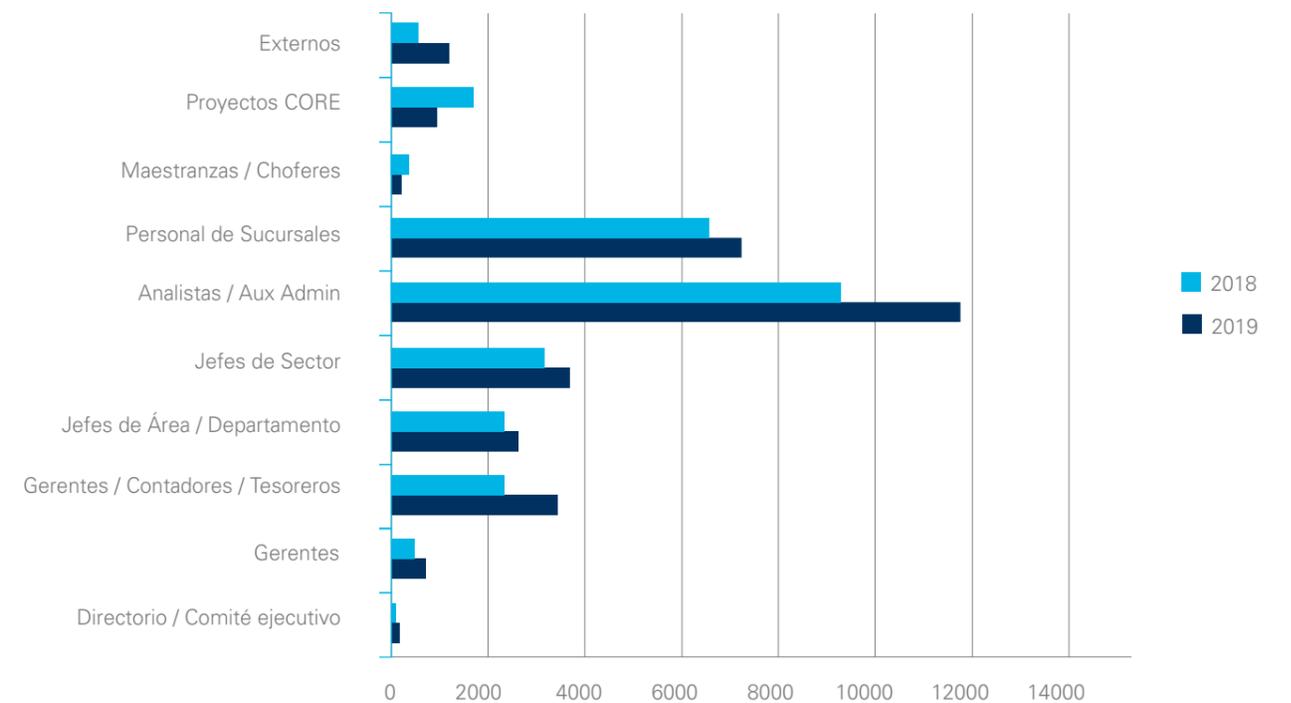
↑ **19% +**
respecto al 2018.



DESTINATARIOS DE LAS CAPACITACIONES 2019



PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN



Entre los programas y actividades de formación realizadas durante 2019 se destacan:

- Programa de Formación de Mandos Medios: está integrado por una serie de 8 actividades que avanzan progresivamente hasta el desarrollo de competencias para alinear al equipo de trabajo con una Visión Organizacional Compartida.
- Sesgos Inconscientes: se abordó cómo influyen negativamente en el desarrollo de la persona y en el ámbito laboral.
- Gasto responsable y sano endeudamiento: contenidos dirigidos a todos las y los colaboradores sobre educación financiera.
- Herramientas teatrales para el autoconocimiento y la escucha activa.
- Taller sobre brecha salarial dictado por ONU Mujeres.
- Sesiones de coaching ontológico para jefes de área y gerentes.

También desarrollamos actividades de motivación y reflexión que permiten el crecimiento personal y profesional de nuestros empleados. Por ejemplo, en la jornada anual para la fijación de objetivos 2019 se contó con la participación de Juan Bautista Segonds, ex jugador de rugby y fundador de la organización Rugby sin Fronteras. Junto a él reflexionamos sobre los procesos de cambio y sus desafíos aparejados para las personas y las organizaciones.

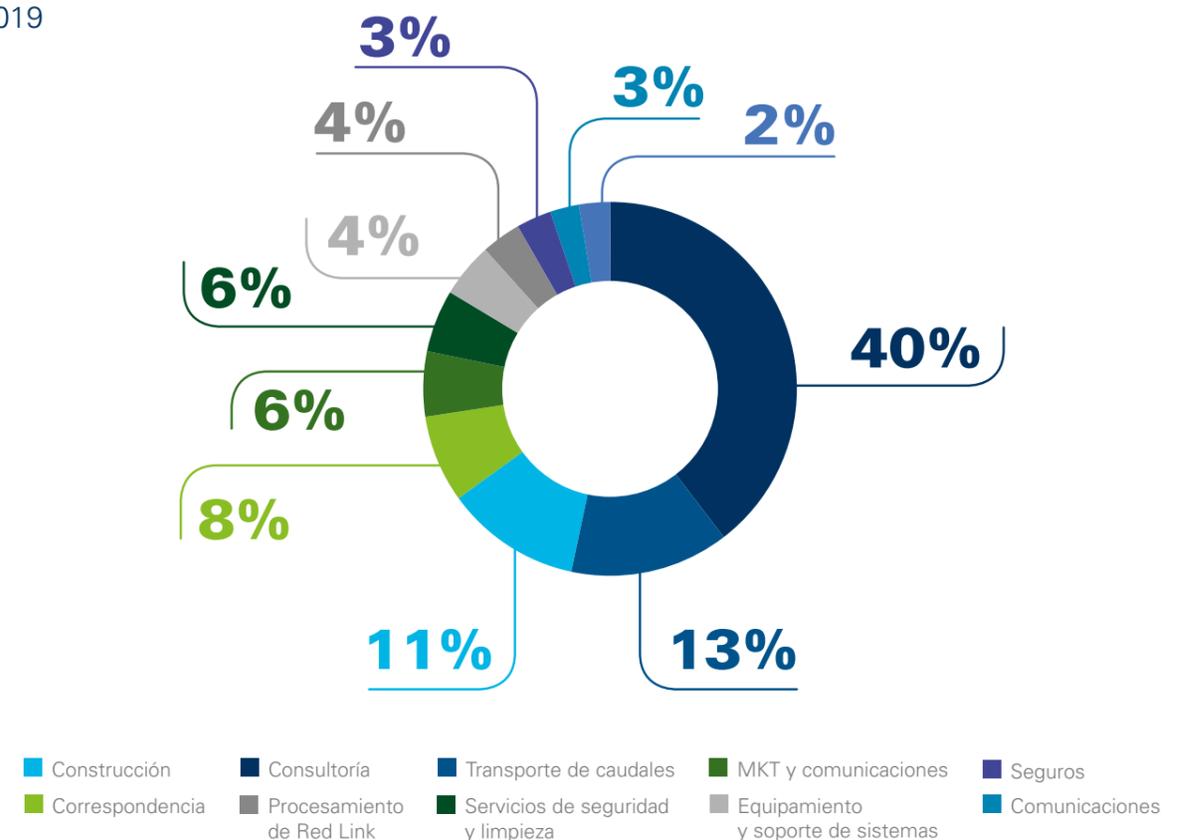
Contamos con una herramienta de gestión de talentos que mide las competencias conductuales de nuestros líderes y colaboradores, obteniendo una retroalimentación de su desempeño en competencias claves para el puesto de trabajo con impacto directo en el crecimiento organizacional. Durante 2020 estaremos realizando la 3° edición de la Encuesta de Clima organizada por una consultora externa.

También desarrollamos actividades de motivación y reflexión que permiten el crecimiento personal y profesional de nuestros empleados.

Construimos relaciones de calidad con los proveedores

Promovemos el crecimiento de empresas formoseñas sumándolos en nuestra cadena de valor como proveedores y contratistas. A lo largo de estos años, son numerosos los casos de emprendimientos y empresas que iniciaron su actividad con Banco Formosa, diversificando y ampliando su cartera de clientes para consolidarse como empresas locales.

2019



COMPRAS CON IMPACTO SOCIAL

En 2019 acompañamos a mujeres originarias de Trama Artesanías Pilagá, organización que promueve el trabajo artesanal y el Comercio Justo. Además de brindarles conocimientos de educación financiera y herramientas para una mejor comercialización de sus productos, realizamos la compra de los regalos de fin de año (canastos, posapavas y portalápices).

También adquirimos ropa de trabajo en el marco de FONTEX, el programa textil del Gobierno de Formosa que nuclea a cooperativas de mujeres costureras de toda la provincia. Es coordinado por la Subsecretaría de Desarrollo Económico del Gobierno de Formosa.

En 2020 estaremos trabajando en la incorporación del análisis de riesgo socioambiental a proveedores estratégicos así como la formalización de una política de compras inclusivas.

Más de 200 mujeres fueron beneficiadas. Se pagaron \$318.870 por estas compras.

WEP | women's empowerment principles



Nos comprometemos con el cuidado de los recursos

Estamos desarrollando un plan de gestión para el manejo más eficiente de los recursos utilizados en nuestras actividades.

GESTIÓN DEL PAPEL

A partir de todos los proyectos de digitalización en las distintas áreas se ha comenzado a registrar una disminución en el consumo de papel.



BUENAS PRÁCTICAS

Incorporación de tablets con todos los materiales para las reuniones del Directorio.

Finalización del proyecto de digitalización y archivo de toda la documentación de Directorio de Banco Formosa: despachos, actas de Directorio y actas de Asamblea desde su Fundación.

Digitalización del 100% de los legajos de personal activo.

7.500 clientes reemplazaron sus resúmenes de papel por envío vía Mail. Continuaremos con las campañas de adhesión.

Desde 2003 participamos del Programa de Reciclado promovido por Fundación Garrahan. En octubre de 2019 formalizamos un procedimiento de entrega para comenzar a medir la cantidad de papel donado.⁴

CONSUMO ENERGÉTICO Y EMISIONES DE CARBONO

Durante 2019 registramos un incremento del consumo energético debido a la apertura de nuevas oficinas, sucursales y cajeros, y también a la ampliación del universo considerado.

⁴A partir de este procedimiento, en el último trimestre de 2019 se entregaron un total de 799 kilogramos de papel.

	2019	2018
Consumo de energía eléctrica [KWh] ⁵	3.609.315	1.134.495
Emissiones Alcance 2 [toneladas de CO2]	1.732,47	606,95

	2019	2018
Viajes aéreos: Bs. As. - Formosa [unidad]	3.108	2.938
Emissiones Alcance 3 [toneladas de CO2] ⁶	705,80	593,52

Las emisiones de alcance 1, informadas en 2018, no fueron medidas para este período debido a cambios en la metodología para registrar el combustible consumido mensualmente, tanto por flota como por generadores propios.

Para 2020 tenemos previsto generar información relevante y confiable a partir del desarrollo de una metodología para la medición de nuestra huella de carbono.

⁵El factor de emisión utilizado fue el provisto por la web de la Secretaría de Energía

⁶Se utilizó el sistema de cálculo provisto por la página web de la Organización de Aviación Civil Internacional (www.icao.int)

NOTA: TODAS LAS IMÁGENES UTILIZADAS EN ESTA PUBLICACIÓN PERTENECEN AL BANCO DE IMÁGENES DE BANCO FORMOSA.

Anexo

Este es el segundo Reporte de Sustentabilidad de Banco Formosa. Utiliza los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI) en su opción esencial, el suplemento de indicadores para entidades financieras y los contenidos de la Norma ISO 26.000.

Corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. El proceso fue coordinado por la Gerencia de Secretaría del Directorio y contó con el involucramiento de 22 funcionarios responsables por la información relevada. La coordinación técnica estuvo a cargo de SMS Latinoamérica. Los contenidos de este Reporte fueron validados por el Directorio de la entidad y presentados en la Asamblea Anual junto a sus estados contables.





ÍNDICE DE CONTENIDO **GRI**



Estándares GRI	Página	ISO 26.000
CONTENIDOS GENERALES		
101-1 Nombre de la organización	9	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	34-41	
102-3 Ubicación de la sede central	12-13	
102-4 El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe de sostenibilidad que se abordan en la memoria.	12-13	6.3.10;
102-5 Propiedad y forma jurídica	18	6.4.1-6.4.2;
102-6 Mercados que sirve la organización	12-13	6.4.3; 6.4.4;
102-7 Determine el tamaño de la organización	12-14	6.4.5; 6.8.5;
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	14; 19-20; 52-62	7.8
102-9 Describa la cadena de suministro de la organización	12-13	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos	
102-12 Iniciativas externas	24-26	
102-13 Afiliación a asociaciones	28	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3-4	4.7; 6.2;
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	3-4	7.4.2
102-16 Valores, principios, estándares y normas de la organización	9	4.4; 6.6.3
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	20	
102-18 Estructura de Gobernanza	20-21	
102-19 Delegación de autoridad	20-21	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	20-21	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	26-31	6.2; 7.4.3;
102-22 Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	20-21	7.7.5
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del Directorio no ocupa otro puesto ejecutivo.	

Estándares GRI	Página	ISO 26.000
CONTENIDOS GENERALES		
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategias.	20-21	
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20-21	6.2; 7.4.3;
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Los contenidos de este reporte son aprobados por los integrantes del Directorio.	7.7.5
102-38 Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada con la mediana de toda la plantilla.	La relación es de 6.4 veces.	
102-39 Relación entre el incremento porcentual de la persona mejor pagada con el incremento de la media	El incremento en la persona mejor paga fue del 64%, mientras que el incremento de la mediana fue del 43%.	
102-40 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	27	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	27; 55	5.3
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	27	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	27-31	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	31	
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Banco Formosa S. A.	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	31	
102-47 Lista de temas materiales	31	
102-48 Reexpresión de la información	No hubo reexpresiones	5.2; 7.3.2;
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Este es el 2º Reporte de Sustentabilidad. Utiliza los Estándares GRI en su opción esencial.	7.3.3; 7.3.4;
102-50 Periodo objeto de la memoria	Este es el 2º Reporte de Sustentabilidad que abarca el periodo comprendido entre el 01/01/2019 y el 31/12/2019	5.3; 7.5.3;
102-51 Fecha del último informe		7.6.2
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	

Estándares GRI	Página	ISO 26.000
ASPECTOS ECONÓMICOS		
201-Desempeño Económico		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	31; 16	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	16	
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	16;34	
202-Presencia en el Mercado		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	31; 20	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local lugares donde opera la organización	El valor del Salario Mínimo Vital y Móvil correspondiente al 2019 fue equivalente al 55% del salario inicial de la organización.	6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4; 6.8.1-6.8.2
202-2 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local donde opera la organización	El 33% del total de los puestos Directivos son originarios de Formosa.	6.4.3; 6.8.1- 6.8.2; 6.8.5; 6.8.7
203-Impactos económicos indirectos		

Estándares GRI	Página	ISO 26.000
ASPECTOS ECONÓMICOS		
203-Impactos económicos indirectos		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	31; 16	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	24-25	
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	31	6.3.9; 6.6.6; 6.6.7; 6.7.8; 6.8.1-6.8.2; 6.8.5; 6.8.7; 6.8.9
204-Prácticas de adquisición		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	63-64	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		
205-Anticorrupción		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Información no disponible	6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		6.6.1-6.6.2; 6.6.3
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se registraron casos de corrupción	6.6.1-6.6.2; 6.6.3
206-Competencia Desleal		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	No se registraron acciones de este tipo en el período	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		

Estándares GRI	Página	ISO 26.000
ASPECTOS AMBIENTALES		
302- Energía		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	23; 29-31	6.5.4; 6.5.5
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
302-1 Consumo energético dentro de la organización	64-65	
302-2 Consumo energético externo		
302-3 Intensidad energética		
302-4 Reducción del consumo energético		
302-5 - Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		
303- Agua		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	En todas las sucursales y oficinas, el consumo de agua es proveniente de la red municipal.	6.5.4
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
303-1 Extracción de agua por fuente		
303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		
303-3 Agua reciclada y reutilizada		
305- Emisiones		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	23; 29-31	6.5.3;6.5.4; 6.5.5; 6.5.6
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
305-1 Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 1)	64-65	
305-2 Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero al generar energía (Alance 2)		
305-3 Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 3)		
305-4 Intensidad de las emisiones de efecto invernadero		
305-5 Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero		
306- Efluentes y Residuos		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Información no disponible en esta edición del reporte	6.5.3
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		

Estándares GRI	Página	ISO 26.000
ASPECTOS SOCIALES		
401- Empleo		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	23; 28-31	6.4.3; 6.4.4; 6.8.7
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	52-57	
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		
401-3 Permiso parental		
402- Relaciones Trabajador Empresa		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	23; 28-31	6.4.3
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
402-1 - Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	El plazo es de una semana.	
403- Salud y Seguridad en el Trabajo		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	23; 28-31	6.4.6; 6.8.8
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional relacionada con el trabajo por región y por sexo	57	
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No se relevaron trabajadores con actividades de alto riesgo para su salud y/o seguridad.	
ACL-Políticas y prácticas relacionadas a amenazas y hechos de violencia tales como robos en el banco y agresiones en el banco	El Banco cuenta con su protocolo de actuación y capacitación ante circunstancias de este tipo.	
404-Formación y enseñanza		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	23; 28-31	6.4.7; 6.8.5
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	60-62	6.4.7
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		6.4.7; 6.8.5
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional		6.4.7

Estándares GRI	Página	ISO 26.000
ASPECTOS SOCIALES		
405-Diversidad e igualdad de oportunidades		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	23; 28-31	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	20-21; 28-31	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	En el 2019 el ratio del salario fue del 3% a favor de los varones.	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3
406-No discriminación		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	No se registraron casos de discriminación	6.3.6; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		
408- Trabajo Infantil		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Requerimos a nuestros contratistas y principales proveedores documentación que garantice las condiciones de trabajo de sus empleados, en cumplimiento con la legislación laboral.	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.7; 6.3.10; 6.6.6; 6.8.4
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos con trabajo infantil		
409- Trabajo Forzoso		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Información no disponible en esta edición del reporte	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.10; 6.6.6
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		
410-Prácticas en materia de seguridad		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Nuestras acciones de seguridad patrimonial incluye la capacitación a personal de seguridad propio y de terceros sobre temáticas que incluyen cuestiones referidas al respeto de los derechos humanos.	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.10; 6.6.6
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		

Estándares GRI	Página	ISO 26.000
ASPECTOS SOCIALES		
411-Derechos de los pueblos indígenas		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	No ocurrieron. El Banco Formosa tiene servicios y se relaciona con personas provenientes de etnias indígenas.	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.10; 6.6.6
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		
412-Evaluación de derechos humanos		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Información no disponible en esta edición del reporte	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		
		6.3.3; 6.3.5; 6.6.6
413-Comunidades locales		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	28-31	6.3.9; 6.5.1- 6.5.2; 6.5.3; 6.8
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	35; 43; 46-49; 58; 62	
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Nuestras operaciones no generan impactos negativos significativos en las comunidades locales	6.3.9; 6.5.3; 6.8
ESP- Puntos de acceso en áreas de baja población o con bajos recursos económicos	12-13; 35; 46-49	
ESP- Iniciativas para mejorar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios financieros	46	

Estándares GRI	Página	ISO 26.000
ASPECTOS SOCIALES		
417- Marketing y etiquetado		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Banco Formosa cuenta con un Manual de Procedimientos para Nuevos Productos que garantiza el cumplimiento de requisitos. Además, nuestra Área de Atención al Usuario Financiero está en contacto permanente con los organismos públicos como la Defensoría del Pueblo y Defensa al Consumidor. En 2018 tuvimos también una inspección del BCRA en materia de protección al usuario financiero.	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
417-1 Requisitos para la información y etiquetado de productos y servicios	6.7.1-6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9	
417-2 Incidentes de incumplimiento en relación con la información y etiquetado de productos y servicios	No se registraron	4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.6
417-3 Incidentes de incumplimiento en relación con las comunicaciones de marketing		
ESP- Políticas para el diseño y venta justa de servicios y productos financieros	Existe regulación del BCRA que define las características de la comunicación particularmente en las condiciones de los financiamientos, específicamente destacando los costos financieros por sobre el resto de las características del producto contratado.	4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9
ESP- Iniciativas para mejorar la educación financiera según el beneficiario		46-49
418- Privacidad del cliente		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	No se registraron reclamos sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes	6.7.1-6.7.2; 6.7.7
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
418-1 Número de reclamos fundamentados sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes		
419- Cumplimiento socioeconómico		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	No se registraron incumplimientos	6.3.6; 6.6.1-6.6.2; 6.8.1-6.8.2
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
419- Incumplimiento de leyes y reglamentos en el área social y económica		

