



MEMORIA INTEGRADA

Informe anual de impacto económico, social y ambiental



MEMORIA INTEGRADA

Informe anual de impacto económico, social y ambiental



| | | |
|------------|--|-----------|
| 01. | Comprometidos con Formosa | 6 |
| | 1.1. La principal entidad financiera de Formosa | |
| | 1.2. Nuestro espíritu organizacional | |
| | 1.3. Una trayectoria al servicio de la provincia | |
| | 1.4. Destacados 2020 | |
| 02. | Contexto de negocios y sistema financiero de Argentina | 16 |
| | 2.1. Contexto internacional | |
| | 2.2. Contexto Nacional y Provincial | |
| 03. | Liderazgo comprometido | 26 |
| | 3.1. Gobierno Corporativo | |
| | 3.2. Ética y buen gobierno corporativo | |
| | 3.3. La sustentabilidad en la toma de decisiones | |
| | 3.4. Estrategia de sustentabilidad orientada a las finanzas sostenibles | |
| | 3.5. Promovemos la igualdad de género | |
| | 3.6. Vínculos valiosos con los grupos de interés | |
| | 3.7. Materialidad y contribuciones a los ODS | |
| 04. | Capital económico: Un crecimiento firme y sostenido | 48 |
| | 4.1. Estado de situación Patrimonial | |
| | 4.2. Préstamos | |
| | 4.3. Depósitos | |
| | 4.4. Estado de Resultados | |
| | 4.5. Indicadores | |
| | 4.6. Resultado del ejercicio y destino de los fondos | |
| 05. | Capital Intelectual: somos el vehículo para el crecimiento de Formosa | 74 |
| | 5.1. Política Comercial para mitigar los impactos de la pandemia | |
| | 5.2. Productos que facilitan la vida de las personas y de las empresas | |
| | 5.3. Beneficios para clientes | |
| | 5.4. Diagnóstico y viabilidad para productos sostenibles | |
| | 5.5. Desafíos 2021 | |

06. Capital Industrial: Infraestructura al servicio de las personas 86

- 6.1. Infraestructura para la inclusión financiera
- 6.2. Una comunicación permanente con clientes
- 6.3. Comunicación Responsable
- 6.4. Desafíos 2021

07. Capital Social: Promovemos la educación y la inclusión financiera 94

- 7.1. "Mi Banco Fácil": inclusión financiera para la ciudadanía formoseña
- 7.2. Construimos relaciones de calidad con los proveedores
- 7.3. Desafíos 2021

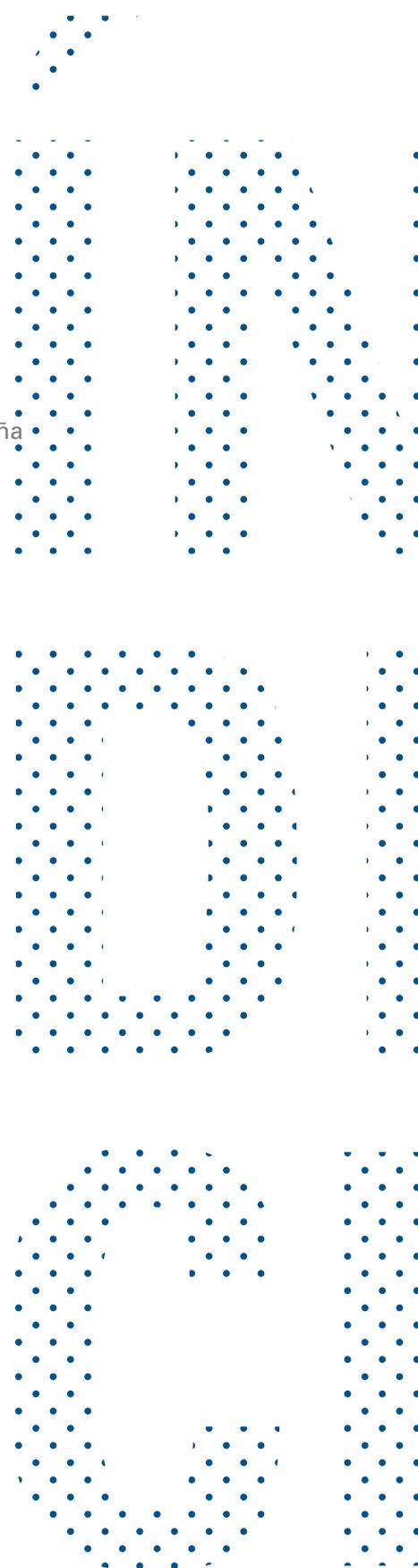
08. Capital Humano: Nuestros integrantes son el activo esencial 104

- 8.1. Datos sobre nuestros integrantes
- 8.2. El cuidado de las personas durante la pandemia
- 8.3. Beneficios para el bienestar de las personas y sus familias
- 8.4. Desarrollo profesional
- 8.5. Desafíos 2021

09. Capital Ambiental: Nos comprometemos con el cuidado de los recursos naturales 116

- 9.1. Consumo energético y emisiones de carbono
- 9.2. Consumo de papel
- 9.3. Desafíos 2021

10. Anexo 124





Carta del Gerente General



Con mucho entusiasmo comparto nuestra Memoria Integrada del año 2020. Este documento, presentado en nuestra asamblea de accionistas, se constituye en un nuevo hito en el camino como una entidad bancaria promotora de la sustentabilidad.

El 2020 fue otro año repleto de desafíos, muchos de ellos, totalmente inesperados. Sin dudas que los muchos impactos sanitarios, económicos y sociales generados por la pandemia nos obligaron a redireccionar muchas de las actividades previstas al comienzo del período. Destaco la rápida respuesta de nuestro Directorio para la toma de decisiones estratégicas en este complejo contexto.

Los importantes cambios tecnológicos de nuestro sistema realizados los últimos años, junto a nuestro compromiso permanente con la educación e inclusión financiera, nos permitieron dar respuestas diligentes a nuestros clientes. Buscamos siempre preservar su salud, para ello, potenciamos el uso de los distintos canales digitales. Todo esto fue posible gracias al trabajo articulado con el Comité de Atención Integral para la Emergencia COVID 19 de la provincia y la Asociación Bancaria, entre otros.

También destaco nuestra ágil respuesta para el acompañamiento a las pymes, autónomos y monotributistas de Formosa. Esto último por la adaptación de nuestra política comercial que se acercó más que nunca a todos los clientes.

Nuestras decisiones nos permitieron mejoras sustantivas en las actividades financieras, con cambios en la estrategia de inversión y mejoras en la utilización de la liquidez. Esto redundó en un ejercicio anual en el que el Banco continuó mostrando muy buen desempeño en la mayoría de los indicadores, tanto en su comparación interanual como en relación al resto del sistema financiero.

Esta gestión para atenuar los impactos sociales de la pandemia no impidió importantes avances en el cumplimiento de nuestra estrategia de

sustentabilidad definida en 2019. Dos hitos centrales, en este sentido, fueron: nuestra adhesión al Protocolo de Finanzas Sostenibles, siendo el primer banco del norte del país en integrarlo, y la conformación del Comité de Sustentabilidad, Diversidad e Inclusión en el ámbito de nuestro Directorio. Sin dudas que consolidan el camino hacia este objetivo.

Avanzamos con nuestro plan de acción sustentable, con valiosos logros como la evaluación y análisis del grado de sostenibilidad de nuestra cartera. Este proceso implicó un trabajo interno y también, externo, en diálogo con los principales sectores productivos de Formosa, cuyo resultado nos alienta a seguir trabajando en pos de nuestro primer producto financiero sostenible.

Como organización responsable, desarrollamos y medimos nuestra huella de carbono. Un proceso valioso con muchos aprendizajes para analizar iniciativas de eficiencia energética y comenzar a evaluar estrategias de compensación de emisiones. También continuamos con nuestro compromiso con la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, lo que se tradujo en el reconocimiento de ONU Mujeres con una mención especial de la 1° Edición del Premio WEPs Argentina.

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 lo sean a través de Banco Formosa.

Nada de esto hubiese sido posible sin el compromiso de cada integrante de Banco Formosa, y el apoyo de nuestro Directorio, a cada uno mi agradecimiento especial, que hago extensivo a nuestros clientes, accionistas, representantes sindicales, proveedores y representantes del Gobierno por acompañarnos y brindarnos su confianza en este camino.

Les deseo una muy buena lectura,



Daniel Higa
Gerente General



Comprometidos con Formosa



1.1. 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.

1.2. Nuestro espíritu organizacional

Misión

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

Valores

Honestidad
Responsabilidad
Compromiso
Respeto

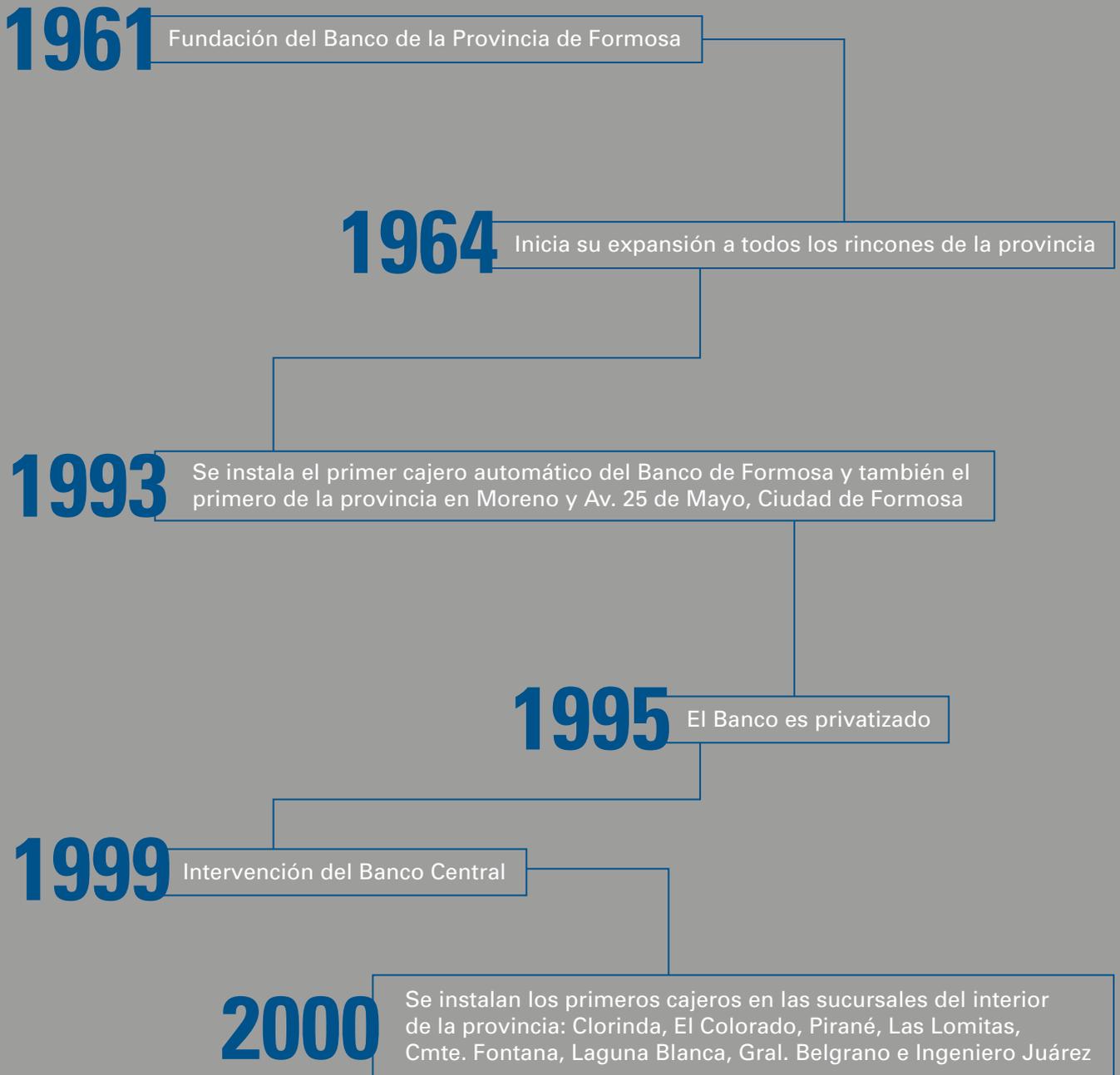
Visión

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





1.3. Una trayectoria al servicio de la Provincia



2012

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

2013

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

2016

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

2019

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

2020

Banco Formosa adhiere al Protocolo de Finanzas Sostenibles promovido por BID Invest y Fundación Vida Silvestre



Presencia consolidada en la provincia

21 sucursales



2 centros de atención Chigué

2 Anexos

128 cajeros automáticos



1 centro de atención a jubilados

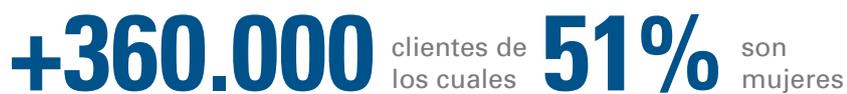
1 sucursal en Ciudad de Buenos Aires



90%
del total de cajeros
automáticos disponibles
en la provincia



1.4. Destacados 2020



Banco Formosa

13
Supervisión interior

13
Supervisión interior



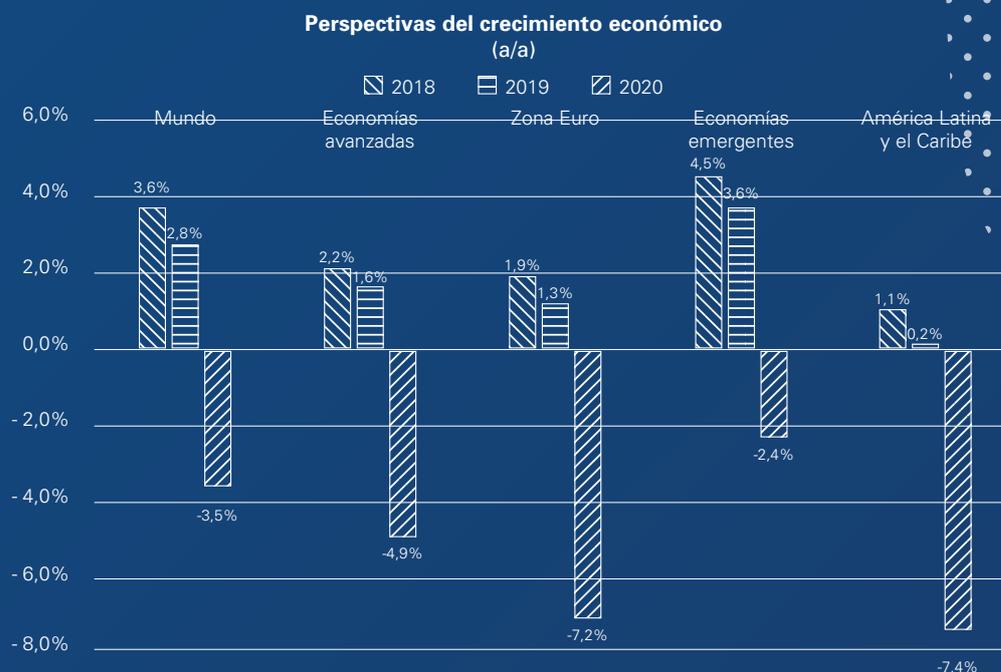


Contexto de negocios y sistema financiero de Argentina



2.1. Contexto internacional

La crisis del coronavirus del año 2020 afectó a todos los países del mundo y significó una de las recesiones globales más grandes de la historia. Esto tuvo impacto en el volumen de comercio mundial, que cayó alrededor de 9% de acuerdo a la OMC. En cuanto al producto global, las estimaciones del FMI indican una caída del 3,5%, liderada por el desplome de las economías avanzadas, cuya contracción fue del 4,9%. Los países emergentes y en desarrollo, por su parte, también terminaron en recesión, y cayeron en conjunto alrededor de 2,4%.



De las grandes potencias mundiales, China es la única que mostró crecimiento del PIB, cuya variación fue del 2,3%, por encima de lo esperado inicialmente y mostrando una recuperación muy veloz. Hoy en día lidera el crecimiento global acompañado por el repunte en sus exportaciones e importaciones y sostenido por un incremento en la producción industrial que abastece la demanda internacional. Sobre el final de 2020, ya había mostrado variaciones interanuales por arriba del 6%, retornando a los altos registros que sostenía antes de irrumpir la pandemia. En Occidente, Estados Unidos no pudo sortear la crisis de la pandemia de igual manera que China. En 2020 mostraría una contracción cercana al 2,5% de acuerdo a las proyecciones de la FED (que

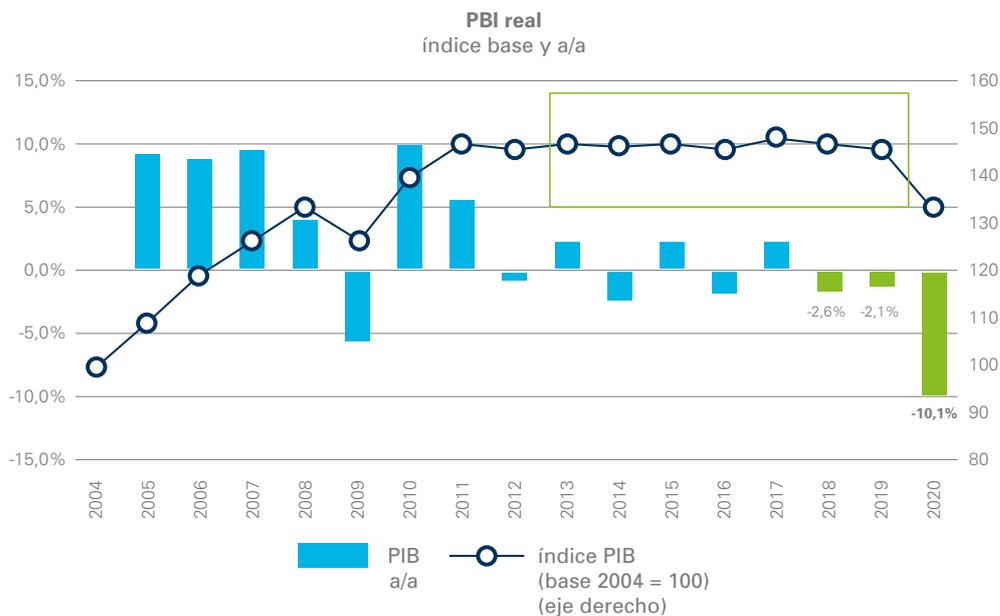
.....
El mundo se encuentra atravesando un contexto de elevada liquidez, lo que se condice con la caída del dólar, que muestra niveles mínimos desde 2014.
.....

discrepan de la caída del 3,4% prevista por el FMI). Para amortiguar el impacto del confinamiento, la FED decidió aplicar una política monetaria laxa y bajar la tasa 1,5 pp, ubicándola en 0,25% desde marzo. Como resultado, el mundo se encuentra atravesando un contexto de elevada liquidez, lo que se condice con la caída del dólar, que muestra niveles mínimos desde 2014.

En la región latinoamericana, ninguna de las economías grandes logró sortear los efectos de la pandemia y evitar la recesión en 2020. Las estimaciones de CEPAL anticipan una contracción de alrededor del 8% en 2020. Brasil fue uno de los países menos golpeados por la crisis y mostró una recuperación del 7,7% trimestral durante el tercer trimestre, luego del desplome que había sufrido de casi 10% trimestral. Sin embargo, en la comparación anual mostraría una caída cercana al 4,5%. Entre los países más afectados se ubican Perú y Argentina, que sufrirán desplomes históricos, de dos dígitos.

2.2. Contexto Nacional y Provincial

Los datos oficiales para el año 2020 arrojarán una contracción que rondará el 10%, explicada principalmente por el confinamiento estricto que se adoptó para evitar el incremento de contagios. Hacia fin de año, el nivel de actividad se colocaría un 5% por debajo de los niveles pre-pandemia. Con una recuperación de la actividad, que vendrá explicada sobre todo por muy bajas bases de comparación, para 2021 se espera un crecimiento de alrededor del 5%, aunque no permitirá recuperar todo lo perdido durante el año anterior.



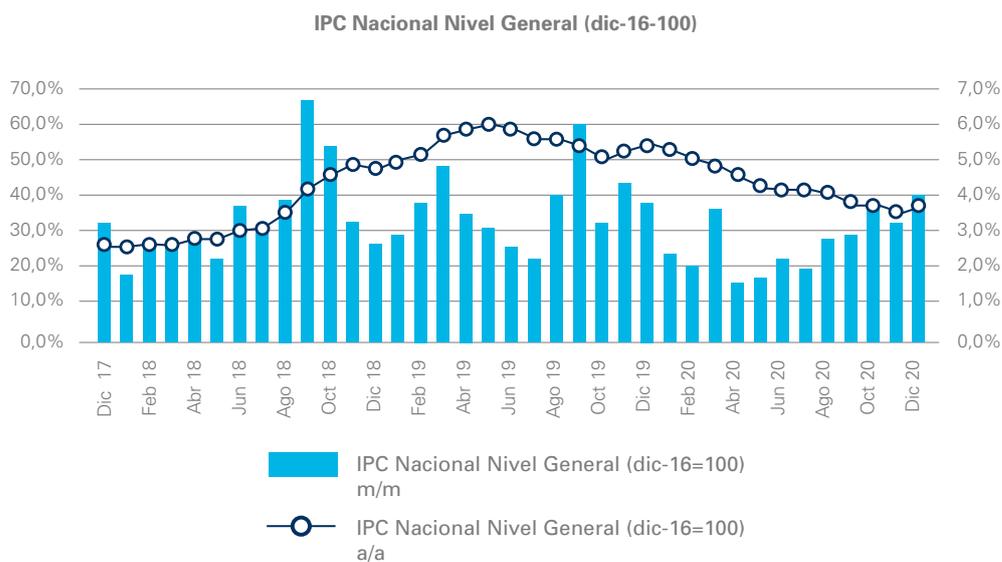
El frente externo mostró un saneamiento en relación con el año anterior, explicado por el superávit comercial que se combinó con una menor carga de intereses, luego del proceso de reestructuración de deuda que se llevó a cabo a mediados de año y que impactó principalmente en el último trimestre. Sin embargo, la balanza comercial finalizó con un superávit de 12.500 millones de dólares, inferior al esperado a principios de año, y por debajo del cierre de 2019. El marcado desplome de las exportaciones (contracción de casi 16% anual, medido en dólares corrientes) y la recuperación de las importaciones sobre el final del año, a partir de bajas bases de comparación y una brecha cambiaria

.....
La base monetaria creció 56%, en promedio, en el año, con buena parte de los pesos adicionales absorbidos a partir del incremento en pasivos remunerados.
.....

estabilizada en niveles altos, afectaron más de lo esperado al resultado comercial y fueron reduciendo el saldo durante los últimos meses, incluso presentando déficit en el último mes del año.

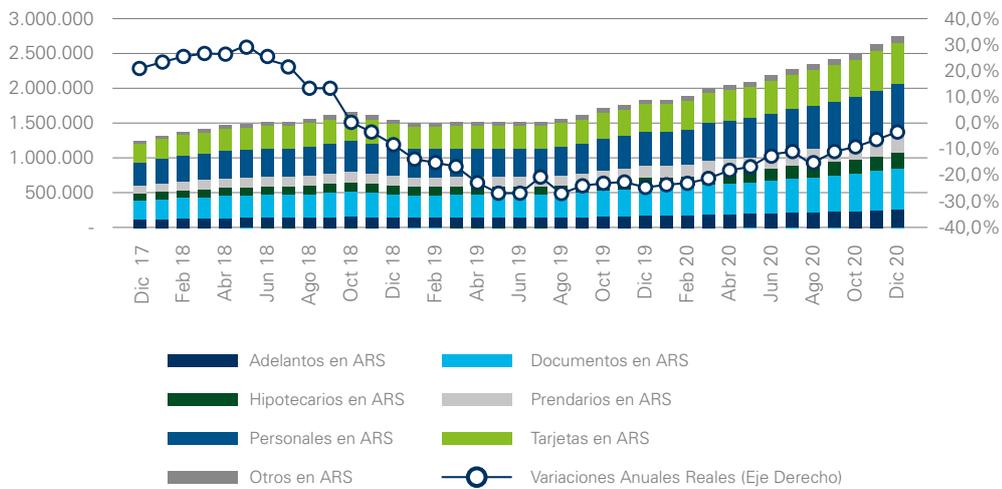
En 2020, el déficit primario ascendió a 6,5% del PIB, por debajo de lo estimado inicialmente, pero con un registro alto cuyo financiamiento provino casi en su totalidad de la asistencia del BCRA al Tesoro, a través de mayor emisión. En línea con esto último, la base monetaria creció 56%, en promedio, en el año, con buena parte de los pesos adicionales absorbidos a partir del incremento en pasivos remunerados.

La inflación mostró una desaceleración de casi 20 puntos porcentuales, y ascendió a 36,1% en el período. Sin embargo, el resultado se debió a los bajos registros de principios de año, cuando la severa recesión de la actividad retrajo el aumento de precios, combinado con un incremento en la demanda de dinero por motivos precautorios. Asimismo, la regulación de tarifas, combustibles, prepagas, entre otros, también traccionó hacia abajo la inflación, pero sobre el final del año, con la actividad recuperándose, los registros mensuales se aceleraron, rondando 4% y dejando un importante arrastre para principios de 2021.

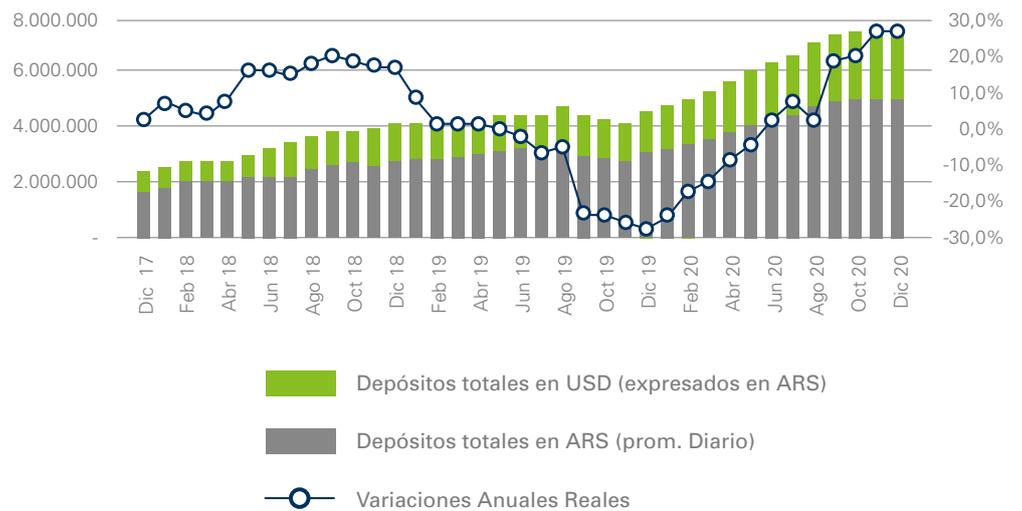


Desde el lado financiero de la economía, los depósitos crecieron en promedio 74,8% anual (+23,1% ia real), explicado principalmente por las tenencias a la vista (caja de ahorro y cuentas corrientes), que reflejaron la mayor preferencia del público por la liquidez, para hacer frente a la cuarentena. Los depósitos en dólares, con caídas interanuales desde septiembre 2019, promediaron una caída anual del 36,6% y redujeron el stock en 3.500 millones de dólares. Por su parte, los préstamos crecieron 40,5% anual en promedio (-1,1% ia real). Al interior, se destacó el financiamiento a empresas que creció 87,7% interanual (+32,2% ia real) impulsado por los préstamos a tasas subsidiadas ofrecidos por el gobierno, y explicado por las fuertes necesidades de financiamiento que motivó la pandemia.

Préstamos



Depósitos totales (variación real a/a)



La tasa de política monetaria cerró en 38%, nivel en el que se mantiene desde marzo del año pasado, y que comenzó a desalinearse respecto de los registros de inflación del último trimestre. En relación con la morosidad, no se observó un marcado incremento durante 2020, y hacia fines de año se ubicó en 4,3%.

Tasa de Política Monetaria
(vigente a fin de mes)



El tipo de cambio oficial cerró el año 2020 en \$84,15, lo que representa una variación anual del 40% punta a punta, en línea con la evolución de los precios. A lo largo del año, aumentó en promedio a una tasa del 2,7% mensual. La menor volatilidad respecto a los años anteriores se debió al endurecimiento del cepo cambiario, al que se le adicionaron posteriormente múltiples restricciones al acceso del mercado de cambios para personas físicas y jurídicas. Por su parte, la brecha cambiaria con el mercado paralelo se ubicó en máximos históricos a partir de mayo, llegando a tocar 130% en octubre. A fin de año, la brecha con el dólar paralelo y el contado con liquidación se ubicó en 97% y 67%, respectivamente.

La caída de la actividad económica a nivel nacional durante 2020 se habría reflejado de igual manera en la provincia de Formosa.

En línea con lo observado a nivel nacional, los indicadores de pobreza de la provincia arrojaron un deterioro en el primer semestre de 2020 (35,2% de los hogares vs 31,2% correspondiente a igual período de 2019), y el mayor impacto inflacionario registrado durante el segundo semestre haría prever un mayor deterioro en el indicador para este período.

El impacto de la pandemia también afectó a los indicadores del mercado de trabajo. El desempleo alcanzó 5,7% en el segundo trimestre de 2020, 0,2 pp más que en igual período de 2019. Según datos del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA), la cantidad de asalariados privados en el mes de octubre de 2020 alcanzó en la provincia de Formosa 23,2 miles, casi 1400 puestos menos que los registrados en igual mes de 2019.

DADA LA ESTRUCTURA DE GASTO DE LA PROVINCIA Y LA DINÁMICA QUE REGISTRARON LOS INGRESOS, LA PROVINCIA HABRÍA CERRADO 2020 CON UN SUPERÁVIT PRIMARIO POR DECIMOCTAVO AÑO CONSECUTIVO Y SE PREVÉ UN NUEVO RESULTADO SUPERAVITARIO PARA EL AÑO 2021.

 **Banco Formosa**

 **Banco Formosa**

 **Banco Formosa**

 **Banco Formosa**



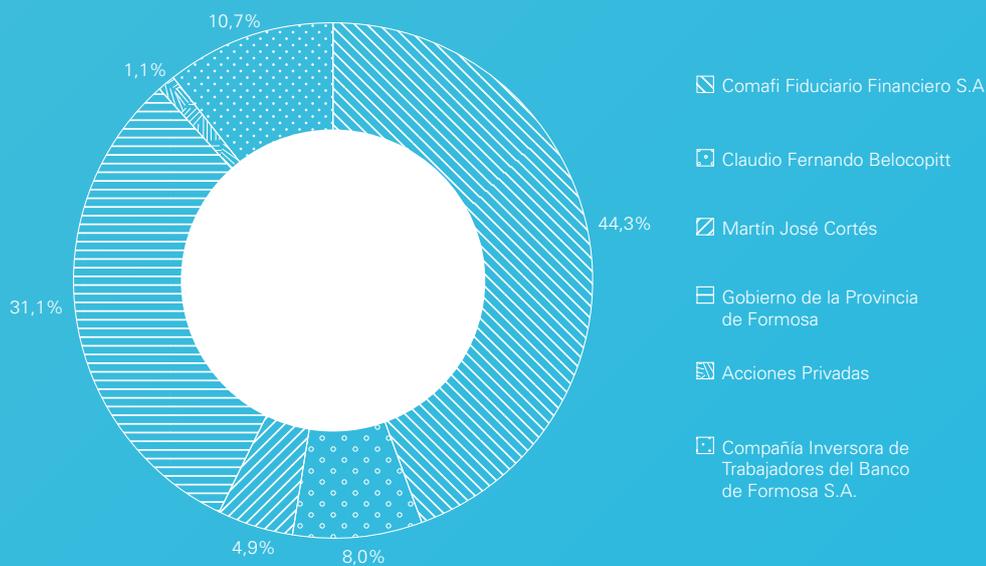


Liderazgo comprometido



3.1. Gobierno Corporativo

Principales Accionistas



Directorio

Martin Jose Cortés
PRESIDENTE
01/11/2010

Hugo Luis Secondini
VICEPRESIDENTE
01/11/2010

Nicolas Franchini
DIRECTOR
14/04/2016

Liliana Beatriz Ibáñez
DIRECTORA
27/06/2013

Miguel Ángel Medina
DIRECTOR
16/11/2017

Daniel Arturo Higa
DIRECTOR SUPLENTE
16/11/2017

Gabriel Julián Chouela
DIRECTOR SUPLENTE
16/11/2017

Eber Wilson Solís
DIRECTOR SUPLENTE
21/01/2016

Gustavo Daniel Giménez
DIRECTOR SUPLENTE
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

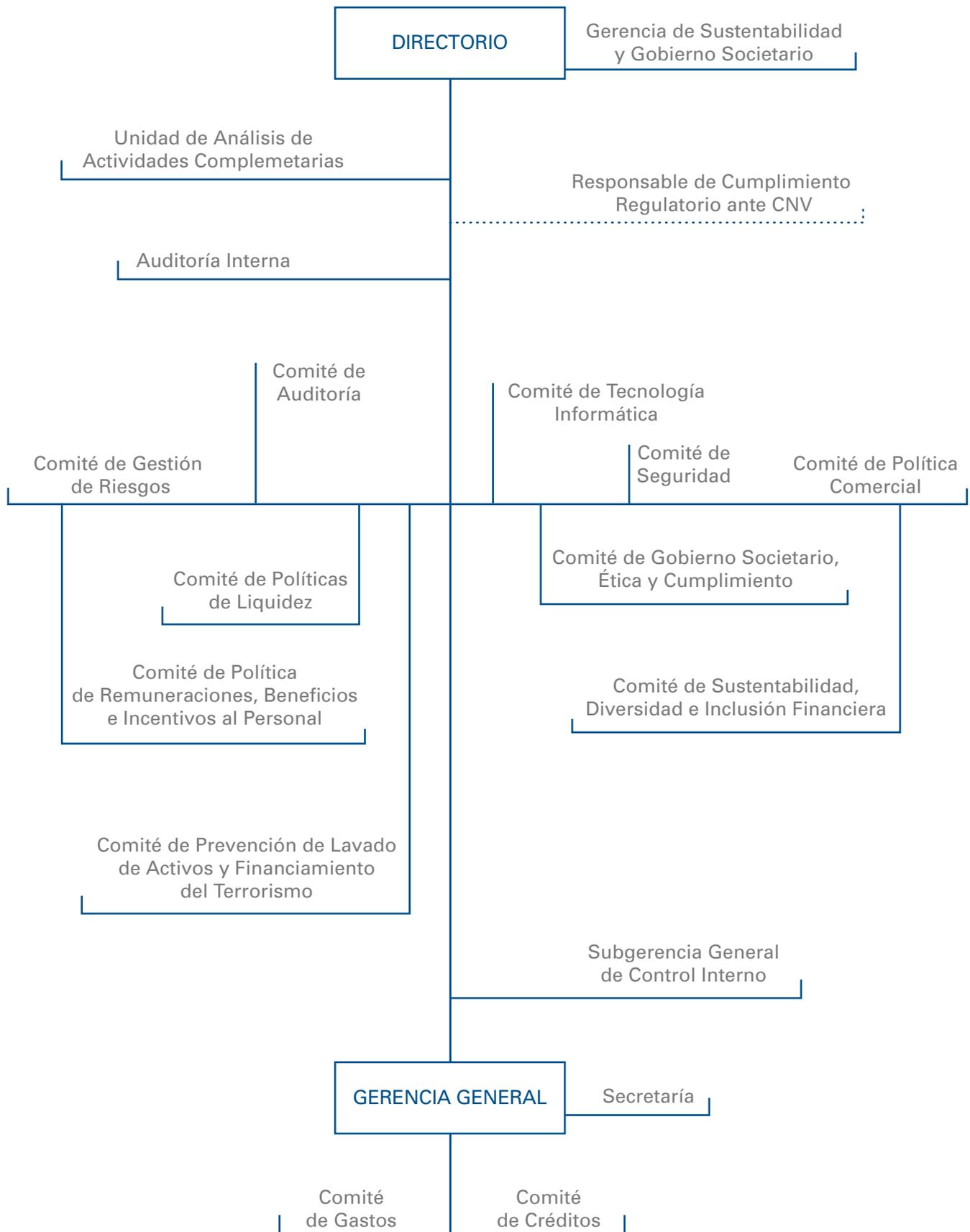
Alejandro Javier Dezotti
TITULAR CLASE C
16/11/2017

Pablo Ramón Olivera
SUPLENTE CLASE A
04/05/2011

Rodolfo Javier Gorvein
SUPLENTE CLASE B
28/05/2014

Mauricio Luis Bejarano
SUPLENTE CLASE B
10/05/2012

Roberto Ramón Paredes
SUPLENTE CLASE C
11/06/2018



El Directorio, en su rol de promover y supervisar las estrategias generales de negocios y las políticas del Banco, realizó durante 2020:

16 reuniones de Directorio.

12 reuniones del Comité de Auditoría.

3 reuniones del Comité de Tecnología Informática.

4 reuniones del Comité de Gestión de Riesgos.

2 reuniones del Comité de Gobierno Societario Ética y Cumplimiento.

11 reuniones del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

2 reuniones del Comité de Remuneraciones.

5 reuniones del Comité de Seguridad.

3 reuniones del Comité de Sustentabilidad, Diversidad e Inclusión Financiera.

Comité de Gestión para afrontar los impactos de la pandemia

Durante 2020, el Directorio conformó un Comité ad hoc de Gestión 2020-2021 con el propósito de afrontar el complejo contexto generado por la situación de pandemia. Sus principales lineamientos son:

- Cuidar las fuentes laborales y la salud de cada integrante de Banco Formosa.
- Garantizar servicios financieros de calidad.
- Optimizar ingresos financieros y comerciales.
- Generar ahorros para una organización más eficiente.

El contexto adverso requirió un fuerte incremento del esfuerzo de la estructura administrativa, partiendo del Directorio que, a través de comisiones especiales, supervisó cada una de las resoluciones adoptadas para hacer frente a la pandemia, y junto con la primera línea del Banco, definieron y coordinaron la gestión de los temas más importantes, entre ellos: protocolos COVID, operativos IFE, administración fiduciaria, gestión financiera, política comercial, optimización del gasto y mejoras organizacionales.

A la luz de los cambios tecnológicos de Banco Formosa en los últimos años, así como la mayor demanda de nuevos canales, el comité ad hoc de Gestión 2020-2021 trabajó en la actualización integral de la estructura organizacional del Banco a partir del 1 de febrero de 2021.



Nuevas Actividades Complementarias

El Directorio aprobó la creación de una Unidad de Análisis de Actividades Complementarias para incursionar en nuevos negocios, en línea con la visión de nuestra entidad.

Entre las líneas de acción estratégica se encuentran: la incorporación de actividades conexas para mejorar el perfil de ingresos del Banco; instrumentos financieros que contribuyan a la reactivación económica y la inclusión financiera; y el apoyo al desarrollo de estrategias productivas sectoriales que mejoren el perfil productivo de la provincia.

En ese marco, el Directorio se encuentra analizando alternativas para una participación del Banco en el dominio de la aplicación Onda "Siempre Podés comprar", representando beneficios para el negocio teniendo en cuenta la manera en que complementa los productos masivos como préstamos y tarjetas, brindando una alternativa tecnológica en los tiempos actuales. Además permite la incorporación de más clientes con menor gasto asociado, y una reducción significativa en los costos de efectivo físico.

La experiencia de la implementación de "ONDA" en esta etapa primaria ha sido muy positiva, permitiendo al Banco seguir brindando servicios financieros de calidad durante el contexto de pandemia. Durante 2020 un equipo comercial acompañó los operativos realizados en el interior de la provincia para el pago del IFE, capacitando a la ciudadanía en el uso de la aplicación "ONDA". Esta campaña fue muy importante para sus participantes ya que mejora el poder de compra, la posibilidad de pago de impuestos y servicios, las transferencias de dinero a otra persona inmediata, y la recompensa por el uso, sin la necesidad de acudir a un cajero. Esto se tradujo en beneficios para las comunidades



ya que el dinero, por ende, el consumo, permanece en la localidad. Además, los comercios cuentan con la disponibilidad inmediata del dinero, sin necesidad de posnet.

Una mayor participación del Banco en la Plataforma ONDA permitiría potenciar la billetera digital del Banco y la posibilidad de expandir su utilización en otras provincias próximas a Formosa y que otros Bancos regionales se sumen al desarrollo del producto en sus respectivas jurisdicciones.

Otras novedades

La Gerencia de Secretaría de Directorio, dependiente del Directorio, paso a denominarse Gerencia de Sustentabilidad y Gobierno Societario, además de gestionar los temas propios que hacen al gobierno societario del Banco, coordina de manera trasnversal los distintos programas y líneas de acción que derivan de la estrategia de sustentabilidad del Banco.

.....
Durante 2020 un equipo comercial acompañó los operativos realizados en el interior de la provincia para el pago del IFE
.....

Además se creó la Gerencia de Sector Público y Soporte a la Gestión Comercial, dependiente de la Sub Gerencia General Comercial, a efectos de poder atender de manera exclusiva al sector público, jerarquizandolo, dando el soporte operativo necesario para que la Gerencia Comercial, ahora denominada Gerencia de Negocios, pueda focalizarse en la tarea comercial privada que tambien ha crecido en cantidad y complejidad.

3.2. Ética y buen 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. En 2019 firmamos el Protocolo contra la Violencia de género, en conjunto con autoridades de la Asociación Bancaria local y nacional.

.....
En 2019 firmamos el Protocolo contra la Violencia de género, en conjunto con autoridades de la Asociación Bancaria local y nacional.
.....

Durante el 2020 continuamos trabajando sobre los lineamientos para la gestión de riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de acuerdo con nuestras políticas, procedimientos adoptados y controles establecidos para evitar el riesgo de ser utilizadas por terceros con objetivos criminales de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Ante el contexto de pandemia, adaptamos nuestro modelo de gestión. Diseñamos e implementamos un protocolo especial para la gestión de las alertas y actualización de información de los clientes y sus legajos y perfiles.

Asimismo, implementamos una nueva versión de nuestra herramienta de monitoreo de Alertas (SOS). Esta actualización nos permite la adaptación e incorporación de nuevos parámetros a la Matriz de Riesgo Cliente de acuerdo a lo establecido por la Resolución 30-E/2017, como también posibilitó la mejora cualitativa del análisis de las alertas, haciendo más eficiente la gestión de las mismas por parte de todos los usuarios.

3.3. La sustentabilidad en la toma de decisiones

En 2020 definimos la sustentabilidad en el Directorio. Esto significó la formalización del Comité de sustentabilidad, diversidad e inclusión financiera. Entre sus funciones se encuentran:

- Velar por el cumplimiento de la Estrategia de Sustentabilidad en todos sus componentes: Prosperidad, Planeta, Personas y Transparencia, para garantizar la coherencia e integración de sus iniciativas bajo la identidad "Banco Formosa Sustentable".
- Definir y validar el plan de acción anual y su estrategia de comunicación interna, externa y posicionamiento institucional en ámbitos de incidencia.
- Garantizar la capacitación, sensibilización y educación en sustentabilidad a todos los grupos de interés.
- Impulsar el proceso de incorporación de objetivos de sustentabilidad en la gestión de desempeño de los equipos de trabajo.

Está integrado por representantes del Directorio y la Alta Gerencia del Banco. Desde su creación en Agosto de 2020 tuvo 3 reuniones de trabajo.

Además, creamos la Gerencia de sustentabilidad y gobierno societario, reportando directamente al Directorio. Es su rol, coordinar la agenda de sustentabilidad del Directorio así como la responsabilidad de impulsar la ejecución de las acciones previstas en el marco de la estrategia de sustentabilidad.

 **Banco Formosa** | Sustentable

¡Nos sumamos al Protocolo de Finanzas Sostenibles!

En agosto de 2020 formalizamos nuestra adhesión al Protocolo de Finanzas Sostenibles promovido por BID INVEST y Fundación Vida Silvestre Argentina. Fuimos la primera entidad bancaria en el norte del país y uno de los pocos bancos provinciales.



3.4. Estrategia de sustentabilidad orientada a las finanzas sostenibles

En 2019 definimos nuestra estrategia de sustentabilidad a partir de un profundo trabajo de diálogo con integrantes del Banco y los grupos de interés. Los lineamientos de esta estrategia se articulan con nuestro Plan Estratégico, el Protocolo de Finanzas Sostenibles, los Principios WEPS de ONU Mujeres y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Cada lineamiento de la estrategia cuenta con su plan de acción anual así como sus metas a largo plazo. De esta manera, tenemos un rumbo claro para orientar los esfuerzos y los recursos disponibles en pos de una entidad financiera comprometida con los desafíos de estos tiempos. A nivel de comunicación de nuestras iniciativas de sustentabilidad, la identidad “Banco Formosa Sustentable” permite unificar y consolidar las acciones de cada área y sector del Banco.

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”

Estrategia de Sustentabilidad

| Prosperidad | | Planeta | Personas | Transparencia | Capacitación y Comunicación |
|---|--|--|---|--|-----------------------------|
| Negocios Responsables | Compromiso con la comunidad | | | | |
| Brindar productos y servicios de valor social y ambiental para personas y empresas. | Promover la inclusión financiera de las personas con programas de RSE e iniciativas con la cadena de valor | Gestionar de manera responsable el consumo de recursos naturales | Velar por el bienestar y desarrollo de los y las integrantes de Banco Formosa | Rendir cuentas de nuestro accionar a todos los grupos de interés | |
| Tecnología - Género - Inclusión | | | | | |

A lo largo de este documento estaremos compartiendo los desafíos para el año 2021 en cada uno de los lineamientos de la estrategia.

3.5. 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:

- 1.** Establecer un liderazgo corporativo de alto nivel para la igualdad de género.
- 2.** Tratar en el trabajo a todos los varones y mujeres de forma justa es respetar y apoyar los derechos humanos y la no discriminación.
- 3.** Asegurar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
- 4.** Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
- 5.** Implementar prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing que empoderan a las mujeres.
- 6.** Promover la igualdad a través de iniciativas comunitarias y de incidencia.
- 7.** Medir y publicar informes de los progresos para llegar a la igualdad de género.

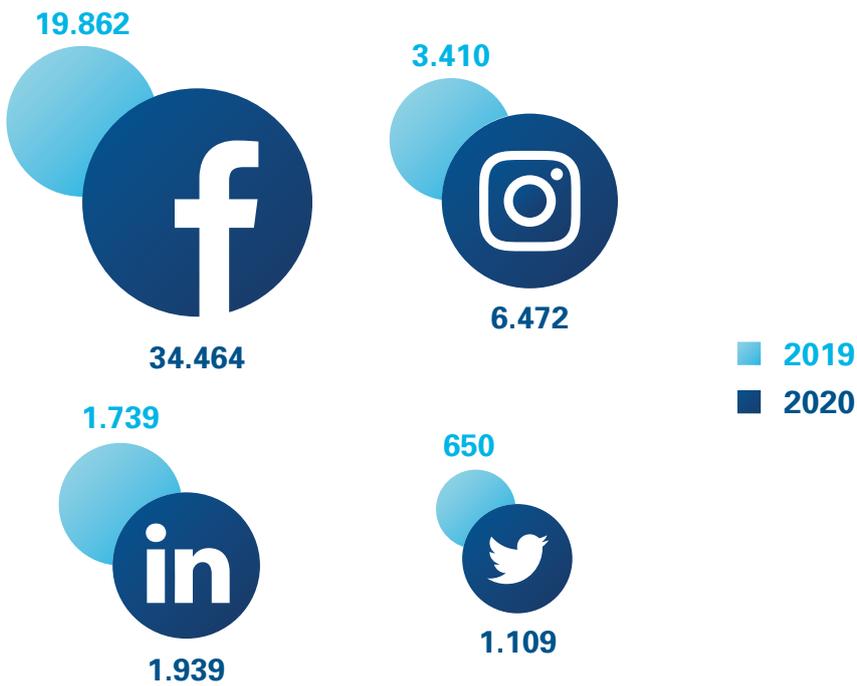
Durante 2020, continuaron las acciones de los distintos sectores de Banco Formosa, en línea con el plan de acción definido luego de la realización del autodiagnóstico WEPs. En todo este proceso destacamos la participación activa de los representantes de la Comisión Gremial Interna.

Este compromiso con la igualdad de género, en particular por la promoción del liderazgo femenino en nuestros equipos y las acciones de inclusión financiera de mujeres, nos honraron con una mención especial en la Primera Edición del Premio WEPs Argentina

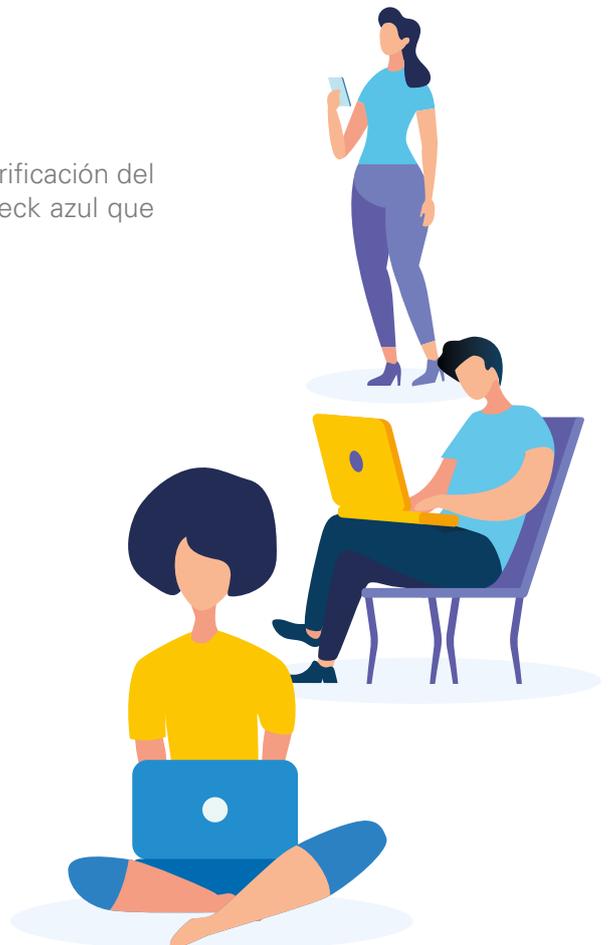


3.6. Vínculos valiosos con los grupos de interés





Todas las redes de Facebook e Instagram obtuvieron la verificación del perfil durante 2020, esto significa que cuentan con un check azul que indica que las cuentas son auténticas y están verificadas.



- Somos signatarios del Protocolo de Finanzas Sostenibles promovido por BID INVEST y Fundación Vida Silvestre Argentina
- Somos signatarios de los Principios WEPs de ONU MUJERES y participamos activamente en las acciones del Programa “Ganar-Ganar: la igualdad de género es un buen negocio”, promovida por ONU Mujeres, OIT y la Unión Europea, principal financiador
- Participamos activamente en la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPRA)
- 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 septiembre de 2020, Banco Formosa auspició el Congreso Internacional organizado por la entidad, mientras que Liliana Ibañez, Directora de Banco Formosa, y María Celeste Blanco, Gerenta de Sustentabilidad, fueron disertantes para difundir públicamente los compromisos y desafíos del Banco



3.7. Materialidad y contribuciones a los ODS

1º Identificación de temas materiales

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

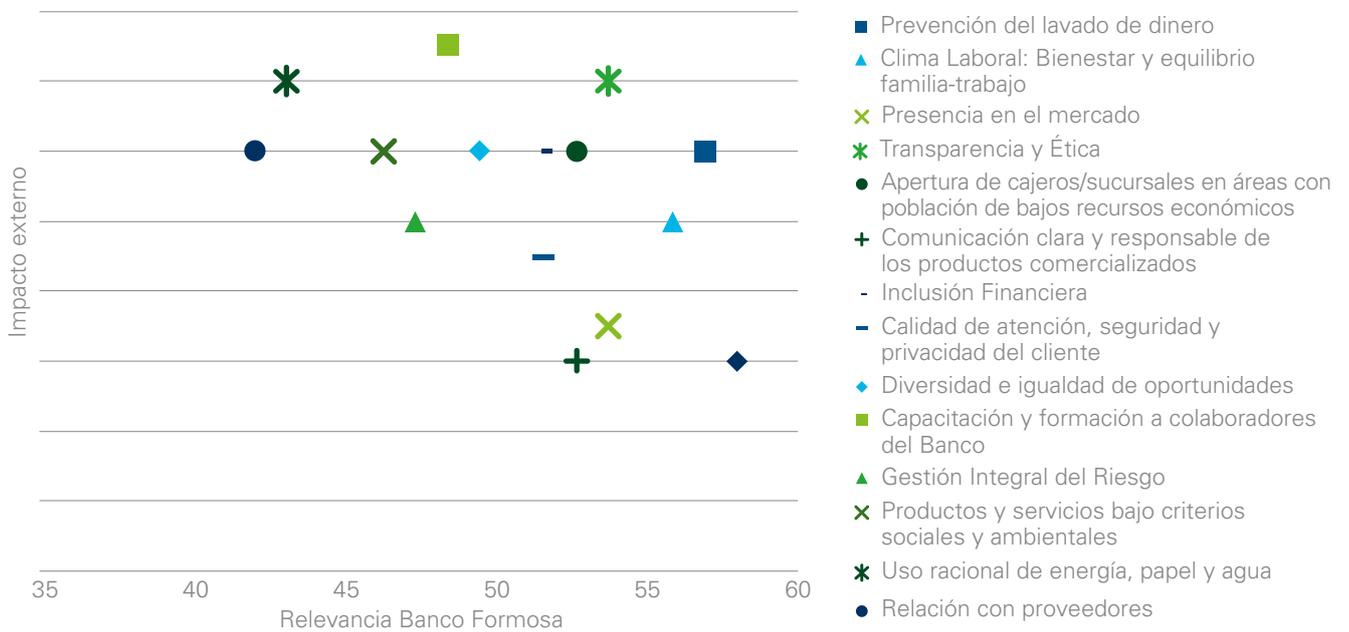
2º Priorización de temas materiales

- 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



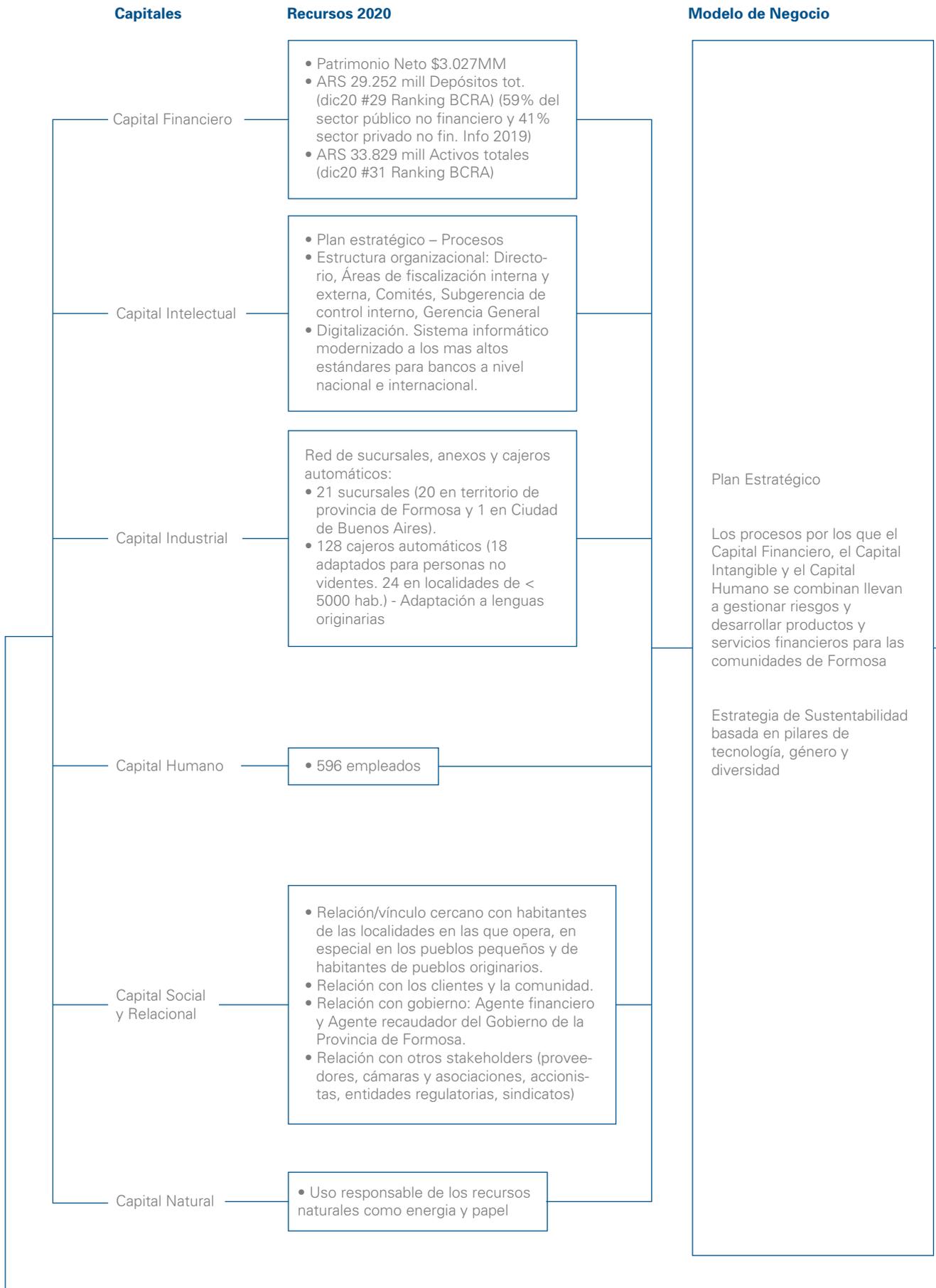


Banco Formosa



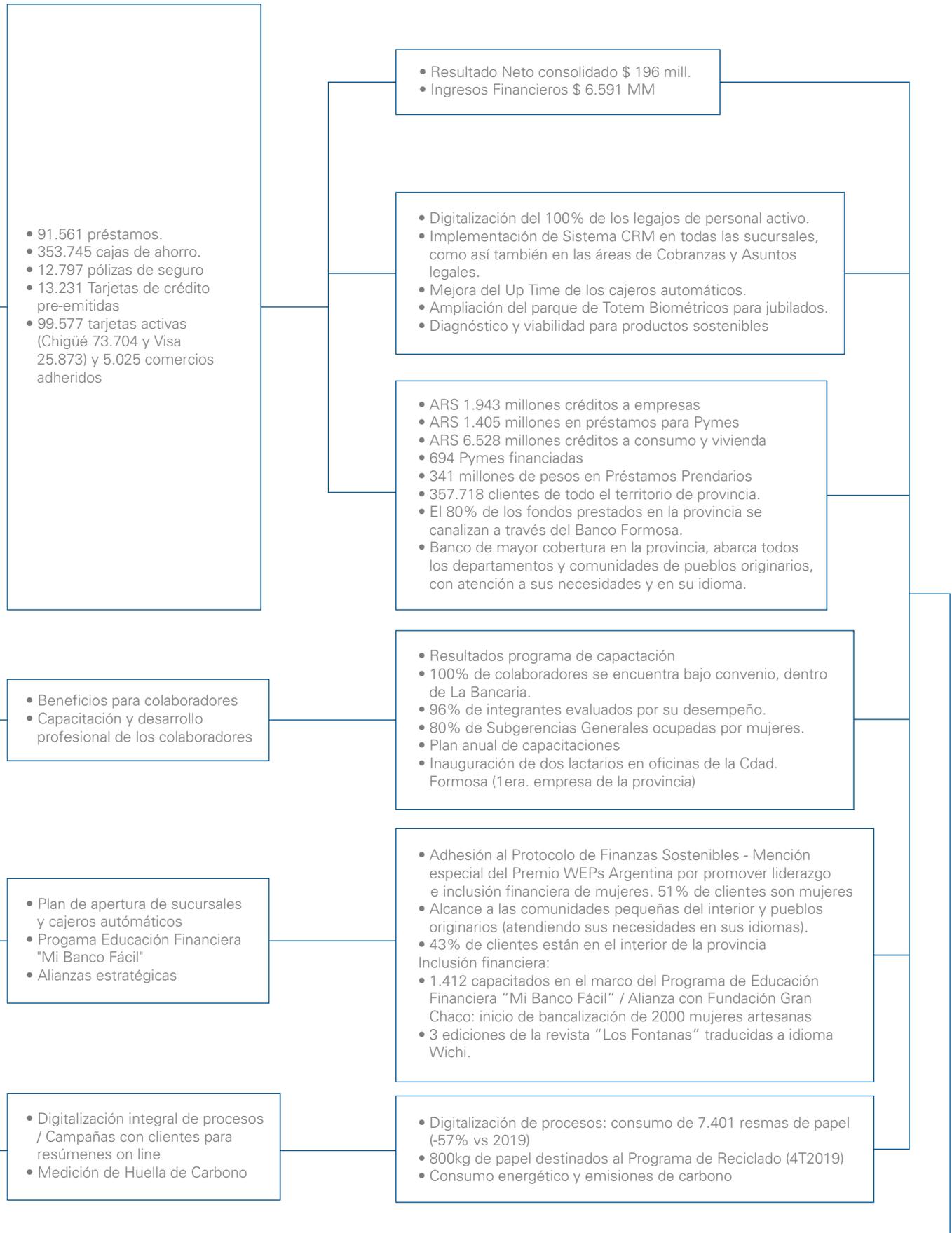
| | Impacto Interno | Impacto Externo | ODS1  | ODS2  | ODS4  | ODS5  | ODS7  |
|--|-----------------|-----------------|---|--|---|---|---|
| Desempeño Económico | x | x | 1.4 | 2.3 | | | 7.2 / 7.3 |
| Ética y Transparencia | x | x | | | | | |
| Gestión Integral del Riesgo | | x | | | | | |
| Prevención del lavado de dinero | x | x | | | | | |
| Presencia en el mercado | | x | 1.4 | 2.3 | 4.5 | | |
| Productos y servicios bajo criterios sociales y ambientales | | x | 1.4 | 2.3 | | 5.a | 7.2 / 7.3 |
| Apertura de cajeros/ sucursales en áreas con población de bajos recursos económicos | | x | 1.4 | 2.3 | 4.5 | 5.a | |
| Comunicación clara y responsable de los productos comercializados | | x | | | | | |
| Inclusión Financiera | | x | 1.4 | 2.3 | 4.5 | 5.a | |
| Calidad de atención, seguridad y privacidad del cliente | x | x | | | | | |
| Clima Laboral: Bienestar y equilibrio familia-trabajo | x | | | | | 5.4 | |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | x | x | | | | 5.4 / 5.5 | |
| Capacitación y formación a colaboradores del Banco | x | | | | | 5.5 | |
| Relación responsable con proveedores | | x | | | | | |
| Uso racional de energía, papel y agua | x | x | | | | | 7.2 / 7.3 |

| | ODS8  | ODS9  | ODS11  | ODS12  | ODS13  | ODS15  |
|---|--|--|---|---|---|---|
| Desempeño Económico | 8.2 / 8.3 / 8.4 / 8.5 / 8.9 / 8.10 | 9.3 | 11.3 / 11.4 | | | |
| Ética y Transparencia | | | | 12.6 | | |
| Gestión Integral del Riesgo | | | 11.5 / 11.6 | | | |
| Prevención del lavado de dinero | | | | | | |
| Presencia en el mercado | 8.2 / 8.3 / 8.4 / 8.5 / 8.9 / 8.10 | 9.3 | | | | |
| Productos y servicios bajo criterios sociales y ambientales | 8.2 / 8.3 / 8.4 / 8.5 / 8.9 / 8.10 | 9.3 | 11.3 / 11.4 | 12.b | 13.3 | 15.a / 15.b |
| Apertura de cajeros/sucursales en áreas con población de bajos recursos económicos | 8.10 | | | | | |
| Comunicación clara y responsable de los productos comercializados | | 9.3 | | | | |
| Inclusión Financiera | 8.2 / 8.3 / 8.4 / 8.5 / 8.9 / 8.10 | 9.3 | | | | |
| Calidad de atención, seguridad y privacidad del cliente | | | | | | |
| Clima Laboral: Bienestar y equilibrio familia-trabajo | 8.8 | | | | | |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | 8.5 | | | | | |
| Capacitación y formación a colaboradores del Banco | | | | | | |
| Relación responsable con proveedores | 8.2 / 8.3 | | | 12.7 | | |
| Uso racional de energía, papel y agua | 8.4 | | 11.6 | 12.5 | 13.3 | |



Productos

Resultados 2020





Capital Económico: Un crecimiento firme y sostenido



4.1. Estado de situación Patrimonial

En esta sección se exponen detalladamente los principales indicadores de gestión del Banco de Formosa para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020.

| RUBROS | dic-20 |
|--|-------------------|
| ACTIVO | 34.951.480 |
| Disponibilidades | 10.892.674 |
| Títulos Públicos y Privados | 6.045.760 |
| Préstamos | 9.179.345 |
| Otros Créditos por Int. Financiera | 5.729.423 |
| Créditos Diversos | 287.137 |
| Bienes de Uso | 1.365.612 |
| Bienes Intangibles | 1.382.159 |
| Otros | 69.370 |
| PASIVO | 30.983.446 |
| Depósitos | 29.252.632 |
| Otras obligaciones por int. financiera | 810.981 |
| Obligaciones diversas | 825.545 |
| Previsiones | 19.306 |
| Partidas pendientes de Imputación | 74.981 |
| PATRIMONIO NETO | 3.968.035 |



Una particularidad que arroja el ejercicio 2020 se refiere a que los Estados Contables se encuentran expresados considerando el ajuste por inflación –moneda a valor constante-, de acuerdo a lo dispuesto por la Com. “A” 6651 y modificatorias emitidas por el BCRA. Al no contar con la misma metodología para ejercicios anteriores, impide realizar una comparación interanual consistente. En este sentido es que se presentarán las variaciones anuales prescindiendo del mencionado ajuste contable en 2020, de modo que el análisis surja de comparar datos homogéneos.

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL en miles de ARS

| RUBROS | dic-19 | dic-20 | Var. % | Var. \$ |
|--|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|
| ACTIVO | 20.736.252 | 33.829.647 | 63% | 13.093.396 |
| Disponibilidades | 8.074.121 | 10.892.674 | 34,9% | 2.818.554 |
| Títulos Públicos y Privados | 3.196.448 | 6.045.760 | 89,1% | 2.849.312 |
| Préstamos | 6.650.591 | 9.179.345 | 38,0% | 2.528.755 |
| Otros Créditos por Int. Financiera | 986.632 | 5.729.423 | 480,7% | 4.742.791 |
| Créditos Diversos | 426.127 | 462.461 | 8,5% | 36.334 |
| Bienes de Uso | 638.985 | 668.693 | 4,6% | 29.708 |
| Bienes Intangibles | 685.776 | 781.921 | 14,0% | 96.145 |
| Otros | 77.573 | 69.370 | -10,6% | -8.203 |
| PASIVO | 18.550.114 | 30.802.051 | 66% | 12.251.938 |
| Depósitos | 17.387.412 | 29.252.632 | 68,2% | 11.865.220 |
| Otras obligaciones por int. financiera | 615.877 | 810.981 | 31,7% | 195.104 |
| Obligaciones diversas | 459.564 | 644.151 | 40,2% | 184.587 |
| Previsiones | 39.104 | 19.306 | -50,6% | -19.798 |
| Partidas pendientes de Imputación | 48.157 | 74.981 | 55,7% | 26.824 |
| PATRIMONIO NETO | 2.186.138 | 3.027.596 | 38% | 841.458 |

En el difícil contexto del año 2020, el Banco registró un incremento de 38% en su patrimonio respecto a 2019, alcanzando \$3.968 millones (\$3.027 millones sin considerar el Ajuste por Inflación). En términos reales el crecimiento patrimonial en 2020 fue de 1,7% i.a. Mientras que Pasivo del Banco creció 66%, explicado, prácticamente en su totalidad, por un incremento en los depósitos de 68% (24% en términos reales).

Este mayor fondeo, en un contexto de restricciones en la apertura de sucursales y de retracción de la demanda de crédito por parte de las personas y empresas, fue aplicado en su mayor medida a operaciones de Pase con el BCRA (Otros créditos por intermediación financiera crecieron 481%). También se incrementó la cartera de títulos públicos ajustados por CER para proteger el patrimonio en términos reales. Esta línea de Balance (que incluye además la tenencia de LELIQ) arrojó un crecimiento interanual de 89% (39% en términos reales).

LOS PRÉSTAMOS REGISTRARON UN CRECIMIENTO DE 38% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR, POR ENCIMA DEL INCREMENTO REGISTRADO EN EL SISTEMA FINANCIERO (28,5%) Y LEVEMENTE POR ENCIMA DE LA INFLACIÓN ACUMULADA EN EL AÑO.

La recesión de los últimos años que se profundizó aún más con la pandemia, afectó a la Banca Familia y en parte a la Cartera PyME, la cual producto de una batería de créditos subsidiados por el gobierno nacional pudo contrarrestar la caída en la demanda en casi todas las demás líneas comerciales que ofrece la Entidad.

En consecuencia, el Activo registró un crecimiento interanual de 63% respecto a 2019 (20% i.a. en términos reales).

El crecimiento patrimonial del Banco pudo realizarse sin afectar la liquidez y solvencia de la Entidad. En este sentido, los activos líquidos (Disponibilidades + Call, Repos y Pases + Títulos Públicos) crecieron nominalmente 89% durante el último año, manteniendo el ratio de liquidez amplia (activos líquidos/pasivos líquidos) en niveles prudenciales (77%), comparando contra el promedio del sistema financiero (64%).



4.2. Préstamos

PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO en miles de ARS

| RUBROS | dic-19 | dic-20 | Var. % | Var. \$ |
|--|------------------|------------------|------------|------------------|
| BANCA FAMILIA | 5.673.116 | 7.173.922 | 26% | 1.500.806 |
| Préstamos Personales | 3.743.607 | 3.825.245 | 2% | 81.638 |
| Préstamos al Personal del Banco | 116.284 | 132.557 | 14% | 16.274 |
| Tarjetas de Crédito | 1.464.756 | 2.837.294 | 94% | 1.372.538 |
| Préstamos Prendarios | 331.364 | 348.670 | 5% | 17.306 |
| Adelantos de haberes | 17.105 | 30.155 | 76% | 13.050 |
| Préstamos Familia/Total S.Priv. No Fciero. | 61% | 77% | | |
| BANCA EMPRESA | 1.288.151 | 2.425.404 | 88% | 1.137.253 |
| Préstamos a Sola Firma | 399.769 | 1.723.795 | 331% | 1.324.026 |
| Préstamos c/Gtia. Hipotecaria | 79.479 | 61.011 | -23% | -18.469 |
| Préstamos c/Gtia. Prendaria | 14.242 | 14.317 | 1% | 75 |
| Doc. Descontados | 175.939 | 32.271 | -82% | -143.668 |
| Descuento de Documentos - Cheques | 150.121 | 164.931 | 10% | 14.811 |
| Adelantos en CC | 407.381 | 355.238 | -13% | -52.143 |
| Otros | 61.221 | 73.842 | 21% | 12.621 |
| Préstamos PyME/Total S.Priv. No Fciero. | 19% | 26% | | |
| Previsiones | 322.290 | 249.354 | | |
| Prévisiones / Préstamos | 4,9% | 2,7% | | |
| TOTAL SECTOR PRIVADO | 6.638.977 | 9.349.971 | 41% | 2.710.995 |

El financiamiento al sector privado tuvo un crecimiento de 41%. Esto es explicado casi en su totalidad por el incremento registrado en la Banca Familia a través del crecimiento en Tarjetas de Crédito y en la Banca PyME por medio de los préstamos subsidiados a Sola Firma. En ambos casos los incrementos fueron considerables, incrementándose anualmente a razón de 94% y 331% respectivamente.

El financiamiento a la Banca PyME duplicó los niveles alcanzados en 2019, impulsado por el desempeño de las líneas a Sola Firma que más que compensó las caídas en las líneas de Adelantos en Cuenta Corriente y de Documentos Descontados.

Por disposiciones normativas (extensión de los plazos de las situaciones de deuda 1, 2 y 3, la reprogramación de cuotas atrasadas, no reclasificación obligatoria y la fijación de plazos de gracia) y por tareas intensivas de recupero de créditos en mora, hicieron que se logre una disminución de más de 2 p.p. en el nivel de provisiones sobre préstamos.





darios

darios

3

3

3

3





14)

Supervisión interior

13)

Supervisión interior

12)

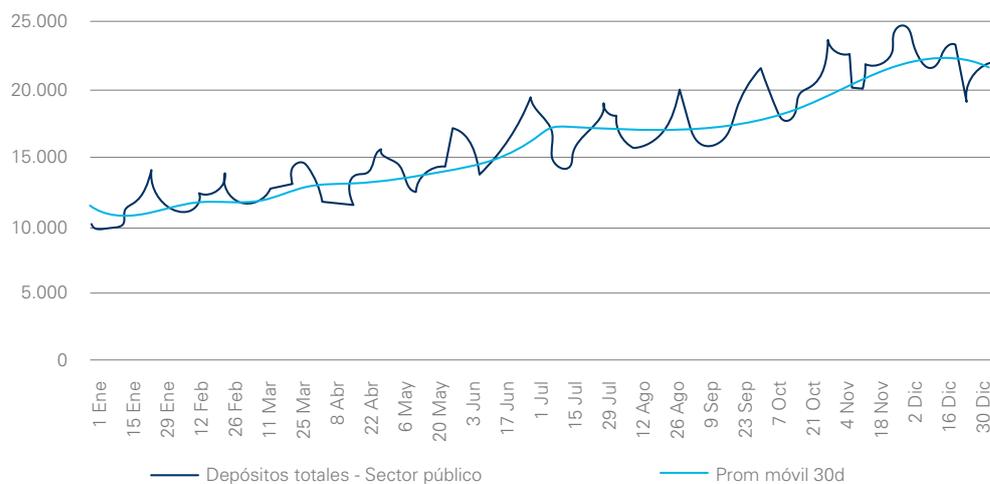
4.3. Depósitos

DEPÓSITOS en miles de ARS

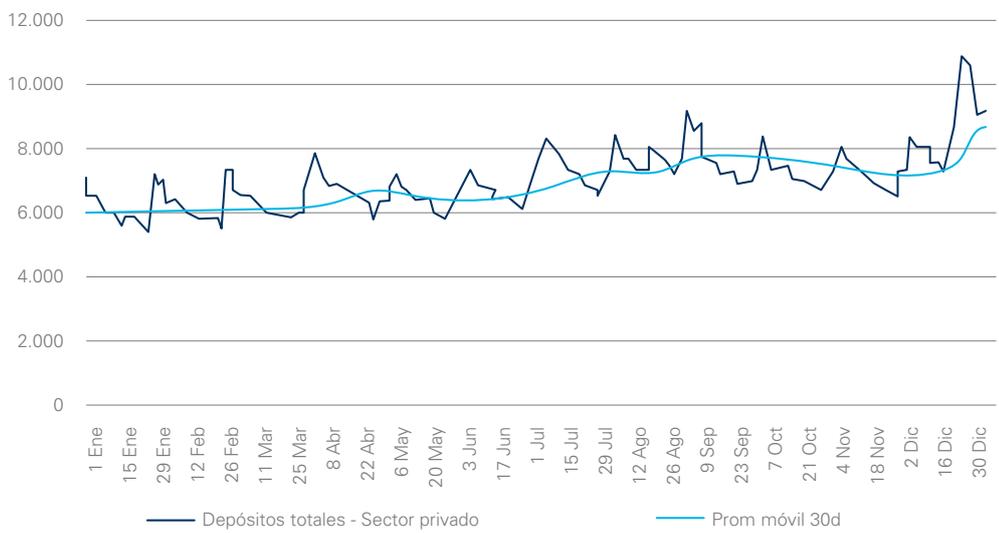
| RUBROS | dic-19 | dic-20 | Var. % | Var. \$ |
|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------|-------------------|
| Depósitos Totales | 17.387.412 | 29.252.632 | 68% | 11.865.220 |
| Sector Público | 10.284.462 | 20.193.812 | 96% | 9.909.350 |
| Cuentas Corrientes | 3.807.570 | 10.806.215 | 184% | 6.998.645 |
| Cuentas Corrientes ME | 6.145.871 | 8.634.187 | 40% | 2.488.316 |
| Depósitos Judiciales | 2.315 | 2.114 | -9% | -201 |
| Depósitos Judiciales ME | 99 | 140 | 40% | 40 |
| Plazo Fijo | 323.240 | 481.436 | 49% | 158.196 |
| Plazo Fijo ME | 629 | 884 | 41% | 256 |
| Otros | 4.737 | 268.836 | 5575% | 264.099 |
| Sector Financiero | 2.520 | 6.835 | 171% | 4.315 |
| Sector Privado | 7.100.430 | 9.051.985 | 27% | 1.951.555 |
| Cuentas Corrientes | 1.283.970 | 2.393.722 | 86% | 1.109.752 |
| Cuentas Corrientes ME | 14.757 | 21.888 | 48% | 7.131 |
| Cajas de Ahorros | 3.151.148 | 4.223.670 | 34% | 1.072.523 |
| Cajas de Ahorros ME | 204.322 | 41.234 | -80% | -163.088 |
| Plazo Fijo | 2.003.603 | 1.820.913 | -9% | -182.690 |
| Plazo Fijo ME | 68.870 | 73.535 | 7% | 4.665 |
| Otros | 329.238 | 416.039 | 26% | 86.801 |
| Otros ME | 44.523 | 60.985 | 37% | 16.462 |

Al cierre del año 2020 el saldo de Depósitos totales deja como resultado un crecimiento de 68% i.a. (ligeramente por debajo del incremento anual de 68,9% registrado para el sistema financiero en igual período). Más del 83% de este incremento se explica por un crecimiento de 96% en los Depósitos Públicos (44% i.a. en términos reales), mientras que los Depósitos Privados registraron un aumento interanual de 27%, que implicó una caída de 7% i.a. en términos reales.

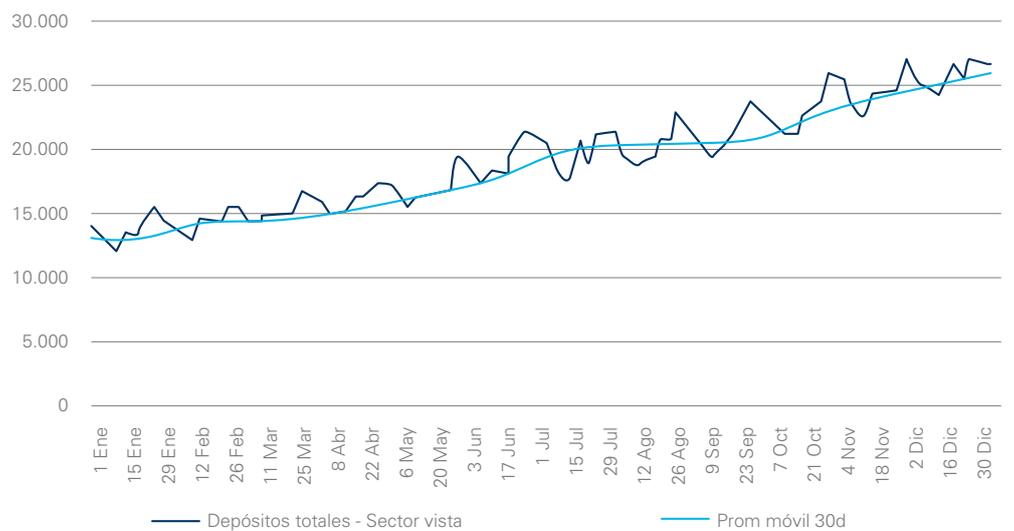
Depósitos Totales - Sector Público
En millones de pesos



Depósitos Totales - Sector Privado
En millones de pesos

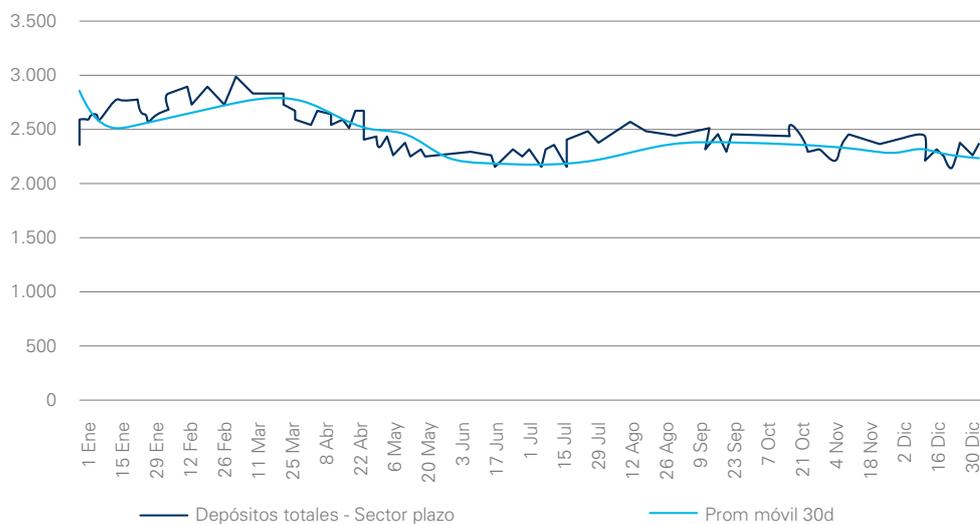


Depósitos Totales - Sector Vista
En millones de pesos





Depósitos Totales - Sector Plazo
En millones de pesos



El crecimiento de los Depósitos del Sector Privado se explica principalmente por el incremento de los depósitos en pesos en cuentas corrientes y cajas de ahorro (+86% i.a. y +34% i.a. respectivamente). Los depósitos a plazo fijo en pesos registraron una caída nominal de \$183 millones, desalentados por la baja actividad, tasas reales negativas y por mayores necesidades de liquidez en un contexto de mayor incertidumbre económica y sanitaria.

4.4. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS en miles de ARS

| RUBROS | 2020 |
|-------------------------------------|------------------|
| INGRESOS FINANCIEROS NETOS | 4.796.977 |
| INGRESOS FINANCIEROS | 6.591.549 |
| POR PRÉSTAMOS | 3.855.768 |
| Banca Familia | 3.059.124 |
| Banca PyME | 796.643 |
| POR LIQUIDEZ EXCEDENTE | 2.735.781 |
| Títulos Públicos | 1.867.773 |
| Pases | 801.612 |
| Préstamos interfinancieros | 12.236 |
| Diferencias de cotización | 28.068 |
| Otros | 26.092 |
| EGRESOS FINANCIEROS | 1.794.572 |
| Cajas de ahorro | 23.582 |
| Plazos fijos | 758.762 |
| Resto | 1.012.228 |
| Ingresos Brutos | 247.565 |
| Aporte al Fondo de Garantía | 45.880 |
| Otros | 718.783 |
| INGRESOS POR SERVICIOS NETOS | 545.756 |
| Ingresos por servicios | 663.187 |
| Egresos por servicios | 117.431 |
| MARGEN BRUTO | 5.342.733 |
| CARGOS POR INCOBRABILIDAD | 329.946 |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN | 5.151.809 |
| DIVERSOS | 238.269 |
| RDO. OPERATIVO | 99.247 |
| IMPUESTO A LAS GANANCIAS | 298.906 |
| OTROS RESULTADOS INTEGRALES ORI | 350.148 |
| RESULTADOS MONETARIOS | 45.836 |
| RESULTADO DEL EJERCICIO | 196.326 |

En 2020 el Resultado del Período ajustado por inflación fue positivo en \$196 millones. En el ejercicio 2020 tiene aplicado el ajuste por inflación de acuerdo a lo dispuesto por la Com. "A" 6651 y modificatorias emitidas por el BCRA. De no haberse implementado esta metodología de actualización, los resultados habrían alcanzado la cifra de \$841 millones, incrementándose 39% respecto del año anterior, 3 p.p. por encima de la inflación.



ESTADO DE RESULTADOS en miles de ARS

| RUBROS | 2019 | 2020 | Var. % | Var. \$ |
|-------------------------------------|------------------|------------------|-------------|-------------------|
| INGRESOS FINANCIEROS NETOS | 3.800.148 | 4.753.437 | 25% | 953.288 |
| INGRESOS FINANCIEROS | 5.938.183 | 5.711.740 | -4% | -226.443 |
| POR PRÉSTAMOS | 3.118.790 | 3.319.372 | 6% | 200.582 |
| Banca Familia | 2.551.512 | | 4% | 89.923 |
| | | 2.641.435 | | |
| Banca PyME | 567.278 | 677.937 | 20% | 110.659 |
| POR LIQUIDEZ EXCEDENTE | 2.819.393 | 2.392.368 | -15% | -427.025 |
| Títulos Públicos | 2.685.082 | 1.590.403 | -41% | -1.094.679 |
| Pases | 17.766 | 745.334 | 4095% | 727.567 |
| Préstamos interfinancieros | 13.713 | 9.921 | -28% | -3.792 |
| Diferencias de cotización | 88.396 | 24.664 | -72% | -63.732 |
| Otros | 14.435 | 22.046 | 53% | 7.611 |
| EGRESOS FINANCIEROS | 2.138.035 | 958.304 | -55% | -1.179.731 |
| Cajas de ahorro | 18.408 | 20.156 | 9% | 1.748 |
| Plazos fijos | 1.856.822 | 638.746 | -66% | -1.218.077 |
| Resto | 262.804 | 299.402 | 14% | 36.598 |
| Ingresos Brutos | 179.919 | 212.619 | 18% | 32.700 |
| Aporte al Fondo de Garantía | 31.896 | 39.463 | 24% | 7.567 |
| Otros | 50.989 | 47.320 | -7% | -3.669 |
| INGRESOS POR SERVICIOS NETOS | 392.963 | 466.249 | 19% | 73.286 |
| Ingresos por servicios | 458.915 | 568.702 | 24% | 109.787 |
| Egresos por servicios | 65.952 | 102.453 | 55% | 36.501 |
| MARGEN BRUTO | 4.193.111 | 5.219.686 | 24% | 1.026.575 |
| CARGOS POR INCOBRABILIDAD | 180.691 | 266.682 | 48% | 85.992 |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN | 3.251.518 | 4.137.315 | 27% | 885.797 |
| DIVERSOS | 6.078 | 199.178 | 3177% | 193.099 |
| RDO. OPERATIVO | 766.981 | 1.014.867 | 32% | 247.885 |
| IMPUESTO A LAS GANANCIAS | 130.282 | 203.285 | 56% | 73.003 |
| OTROS RESULTADOS INTEGRALES ORI | -31.110 | 29.817 | -196% | 60.927 |
| RESULTADOS MONETARIOS | - | - | - | - |
| RESULTADO DEL EJERCICIO | 605.590 | 841.399 | 39% | 235.809 |

Es necesario destacar que en los últimos años el Banco ha crecido sustancialmente, ha atravesado un proceso de modernización y adecuación para lograr posicionarse con los mayores estándares del rubro, y que todo esto implicó grandes inversiones en tecnología e infraestructura en muy poco tiempo. Si bien el año 2020 no fue un año de grandes inversiones, sí fue un ejercicio en el que las mismas comenzaron a impactar en el Estado de Resultados de la Entidad a través de sus correspondientes Amortizaciones y Depreciaciones.

EL MARGEN FINANCIERO REGISTRADO EN 2020 FUE DE \$4.753.437 MILES, 25% POR ENCIMA DEL REGISTRADO EN 2019.

Los ingresos financieros alcanzaron \$5.711.740 miles (-4% i.a.). Por las inversiones en activos financieros se obtuvieron ingresos por \$2.392.368 miles, implicando una disminución de \$427.025 miles en relación al año pasado (-15% anual) por tasas de rendimiento más bajas y una cartera de Instrumentos de Regulación Monetaria acotada por disposiciones del BCRA.

INGRESOS Y EGRESOS FINANCIEROS en miles de ARS

| RUBROS | 2019 | 2020 | Var. % | Var. \$ |
|-------------------------------------|------------------|------------------|-------------|-------------------|
| INGRESOS FINANCIEROS NETOS | 3.800.148 | 4.753.437 | 25% | 953.288 |
| INGRESOS FINANCIEROS | 5.938.183 | 5.711.740 | -4% | -226.443 |
| BANCA FAMILIA | 2.551.512 | 2.641.435 | 4% | 89.923 |
| Préstamos Personales | 1.775.665 | 1.839.400 | 4% | 63.735 |
| Tarjetas de Crédito | 671.654 | 680.298 | 1% | 8.644 |
| Préstamos Prendarios | 104.193 | 121.736 | 17% | 17.543 |
| BANCA PYME | 567.278 | 677.937 | 20% | 110.659 |
| Préstamos | 45.475 | 35.599 | -22% | -9.876 |
| Documentos (a sólo firma - cheques) | 322.065 | 346.145 | 7% | 24.080 |
| Cuentas Corrientes | 199.738 | 296.193 | 48% | 96.455 |
| LIQUIDEZ EXCEDENTE | 2.819.393 | 2.392.368 | -15% | -427.025 |
| EGRESOS FINANCIEROS | 2.138.035 | 958.304 | -55% | -1.179.731 |

Por otro lado, los egresos financieros disminuyeron a \$1.179.731 miles, implicando una caída de 55% en relación al año anterior. Gran parte de esa disminución se explica por los menores intereses pagados por los depósitos a plazo, donde se combinaron tanto una disminución de cartera como de las tasas pasivas.

INGRESOS Y EGRESOS POR SERVICIOS en miles de ARS

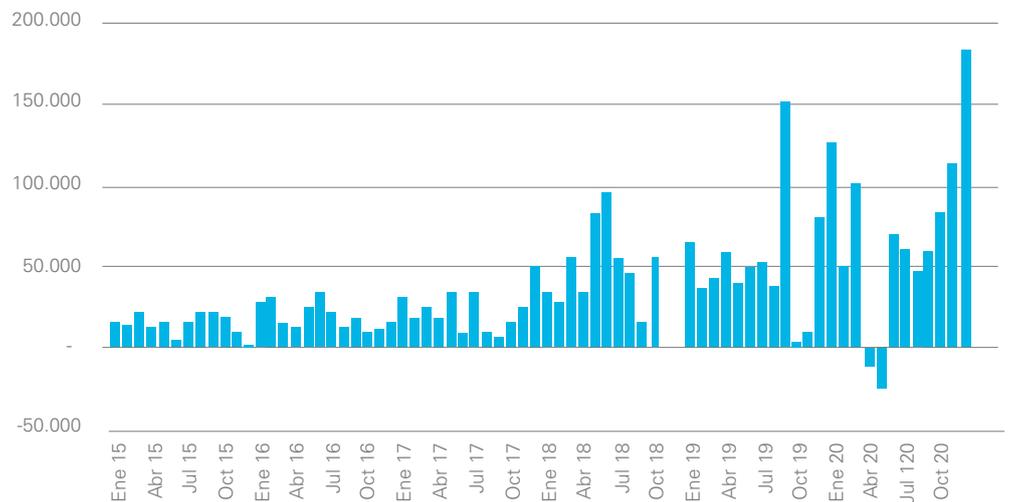
| RUBROS | 2019 | 2020 | Var. % | Var. \$ |
|--|----------------|----------------|---------------|----------------|
| INGRESOS POR SERVICIOS NETOS | 392.963 | 466.249 | 19% | 73.286 |
| INGRESOS POR SERVICIOS | 458.915 | 568.702 | 24% | 109.787 |
| Comisiones vinculadas con obligaciones | 249.417 | 322.973 | 29% | 73.556 |
| Comisiones vinculadas con créditos | 2.753 | 3.727 | 35% | 974 |
| Comisiones vinculadas con mobiliarios | 87 | 19 | -78% | -68 |
| Comisiones por tarjetas | 182.646 | 222.255 | 22% | 39.609 |
| Comisiones por seguros | 4.160 | 2.846 | -32% | -1.314 |
| Cajas de seguridad | 1.021 | 1.527 | 50% | 505 |
| Comisiones varias - Otros | 18.831 | 15.355 | -18% | -3.476 |
| EGRESOS POR SERVICIOS | 65.952 | 102.453 | 55% | 36.501 |
| Comisiones pagadas | 27.052 | 52.989 | 96% | 25.938 |
| Ingresos Brutos | 24.932 | 33.379 | 34% | 8.447 |
| Promociones TC y TD | 13.506 | 15.544 | 15% | 2.038 |
| Comisiones por op. De exterior y cambios | 463 | 541 | 17% | 78 |
| Seguros | 2.042 | - | -100% | -2.042 |
| Paquetes de productos | 37.602 | 79.952 | 113% | 42.349 |
| EGRESOS POR SERVICIOS | 41.932 | 65.952 | 57% | 24.020 |
| Comisiones pagadas | 12.840 | 27.090 | 111% | 14.250 |
| Ingresos Brutos | 17.828 | 24.932 | 40% | 7.104 |
| Promociones TC y TD | 11.041 | 13.506 | 22% | 2.465 |
| Comisiones por op. de exterior y cambios | 223 | 424 | 90% | 201 |



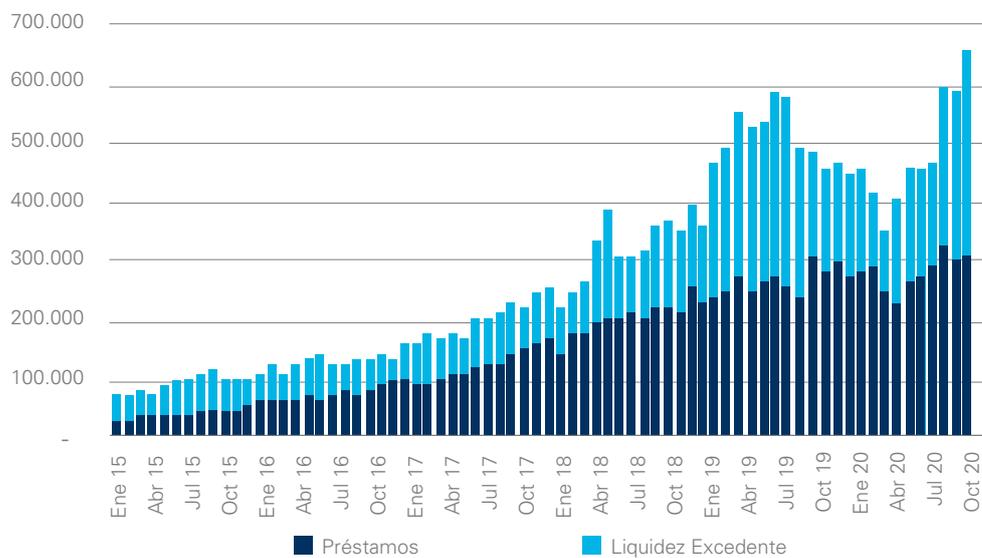
Los ingresos por servicios netos ascendieron a \$568.702 miles, implicando un incremento de \$109.787 miles en relación al año anterior (+24%). Gran parte de ese aumento se explica por el incremento de las comisiones vinculadas con obligaciones (+\$73 millones, +29% i.a.) y las comisiones por tarjetas de crédito (+\$40 millones, +22% i.a.) que más que compensaron el incremento de todas las comisiones pagadas (+\$36 millones, +55% i.a.).

En un contexto en donde el crédito alcanzó una etapa de maduración, los Cargos por Incobrabilidad alcanzaron los \$266.682 miles. Los Gastos de Administración (\$4.137.315 miles) aumentaron 27%, explicándose por mayores amortizaciones, gastos logísticos y de mantenimiento, pero por debajo de la inflación.

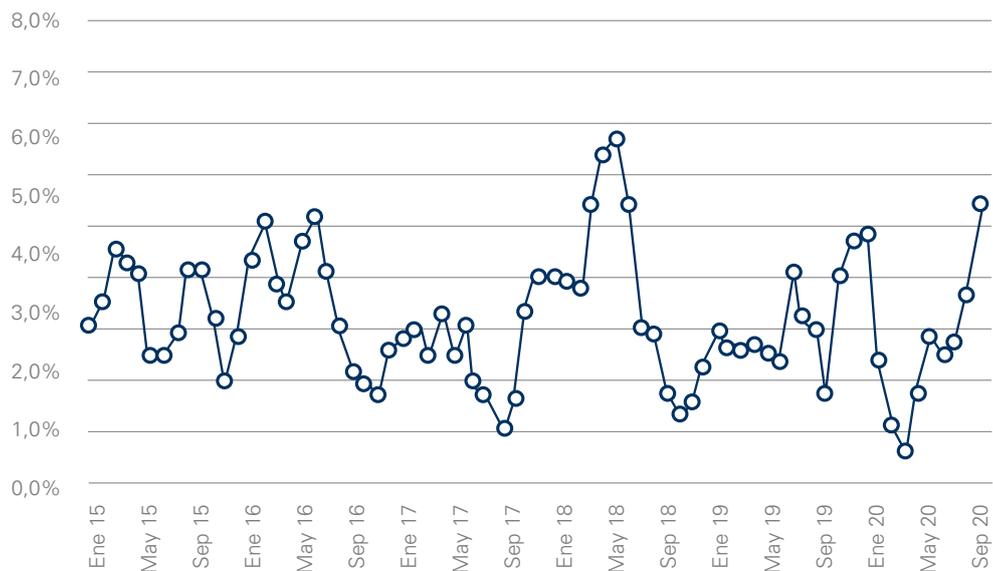
Resultado del periodo
(en miles de pesos)

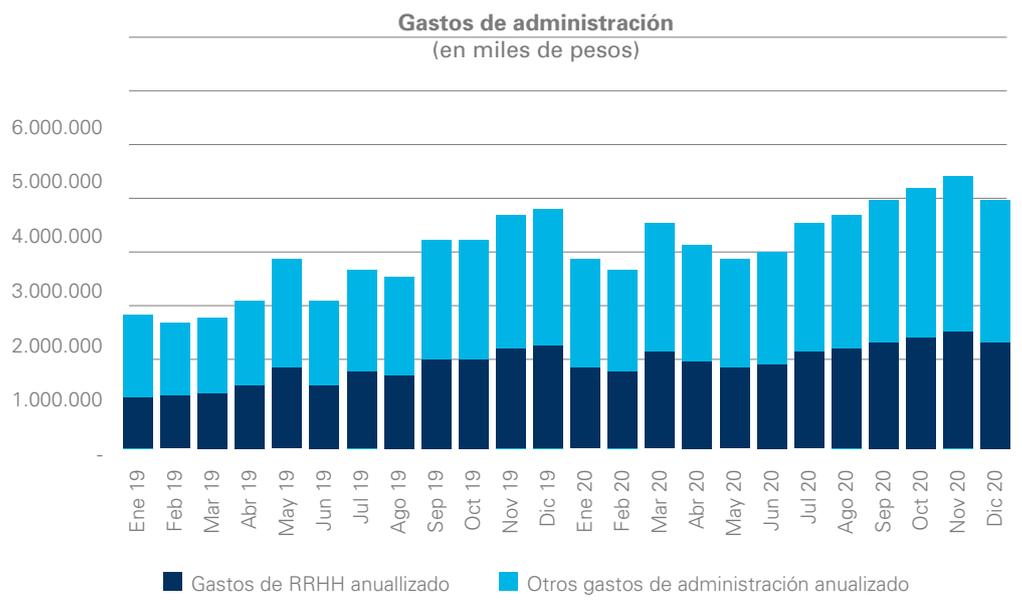
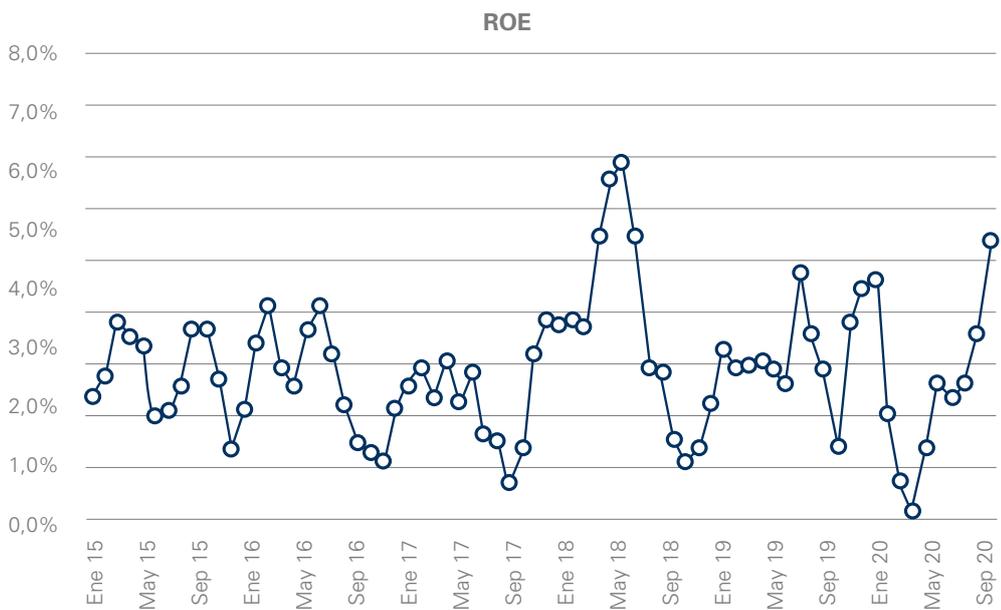


Ingresos Financieros
(en miles de pesos)

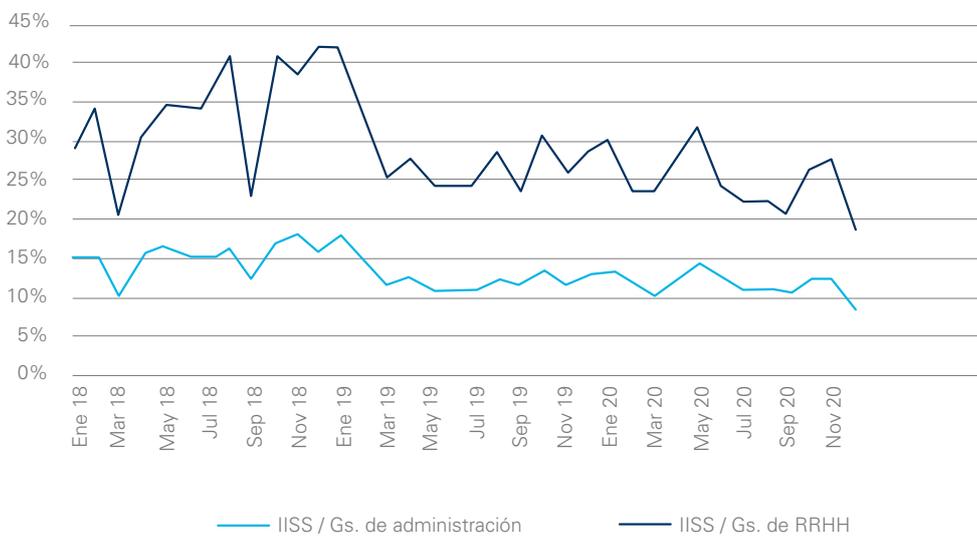


ROA





Ratios de cobertura



4.5. Indicadores

El Banco continuó mostrando una buena performance en la mayoría de los indicadores en comparación con el resto del sistema financiero. Puede observarse que el desempeño del Banco en el segundo semestre permitió compensar el retraso que exhibían algunos indicadores respecto al Sistema Financiero y al Grupo homogéneo en el mes de julio¹. Así, un fuerte crecimiento en la cartera de préstamos, que terminó el año por encima del exhibido por el Sistema Financiero, permitió recomponer el margen financiero. El Margen por Servicios se encontró levemente por debajo del correspondiente al Sistema Financiero pero por encima del registrado para el Grupo Homogéneo. Los Gastos de Administración, que continuaron contemplando gastos asociados al proyecto de cambio de sistema Core que se encuentra desarrollando la Entidad, se encontraron en línea con el crecimiento que arrojó el Sistema Financiero y por debajo del exhibido por el Grupo Homogéneo. De este modo, el desempeño registrado permite que el Banco continúe expandiéndose e incrementando su Capital.

ESTE OBJETIVO ESTÁ EN LÍNEA CON LAS NECESIDADES DE SOLVENCIA FINANCIERA QUE LA PARTICULAR SITUACIÓN ACCIONARIA DEL BANCO REQUIERE.



COMPARACIÓN PRINCIPALES VARIABLES E INDICADORES a/a

| | Sistema Financiero | Grupo Homogéneo (*) | Banco Formosa | Banco Formosa |
|---|-------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | jul-20 | jul-20 | jul-20 | dic-20 |
| Activo | 49% | 47% | 33% | 69% |
| Activo neteado | 39% | 26% | 15% | 48% |
| Patrimonio Neto | 91% | 101% | 71% | 82% |
| Préstamos totales | 28% | 38% | 9% | 38% |
| Préstamos al sector privado no financiero | 28% | 37% | 9% | 38% |
| Depósitos totales | 49% | 37% | 29% | 68% |
| Públicos | 48% | 27% | 36% | 96% |
| Privados | 50% | 48% | 17% | 27% |
| Caja de ahorro | 34% | 56% | 18% | 27% |
| Cuenta corriente | 123% | 77% | 72% | 73% |
| Plazo fijo | 41% | 31% | -16% | -9% |
| Margen financiero | 38% | 17% | -8% | 26% |
| Margen por servicios | 40% | 26% | 38% | 39% |
| Gastos de Administración | 53% | 69% | 52% | 58% |
| Resultado del Ejercicio | -12% | -52% | -78% | -68% |

(*) *Corrientes, Chaco, La Rioja, Sgo. del Estero*

En general, la evolución de los principales indicadores del Banco tiene un comportamiento favorable en los últimos 6 años. Para el ejercicio 2020 se han consolidado la mayoría de ellos y su evolución es consecuencia natural de la coyuntura nacional y la expansión que ha tenido el Banco en los últimos años.

1 Las variaciones anuales en los indicadores consideradas tanto para el Banco como para el Sistema Financiero y el Grupo Homogéneo se encuentran afectadas por el ajuste por inflación no presente en el ejercicio 2019.

PRINCIPALES INDICADORES Últimos 3 meses anualizado

| | dic-18 | dic-19 | dic-20 |
|---|--------|--------|--------|
| PATRIMONIO | | | |
| PN/Activo Neto | 9,8% | 10,4% | 32,1% |
| PN/Activo Total | 9,7% | 10,2% | 26,0% |
| PATRIMONIO | | | |
| Previsiones/Préstamos | 3,5% | 4,5% | 3,2% |
| Cargos x incobrabilidad / Activo Neto | 1,4% | 0,9% | 0,1% |
| RENTABILIDAD (% activo neto) | | | |
| Ingresos Financieros | 15,0% | 19,5% | 23,6% |
| Rdo. X intereses intermediación | 6,0% | 8,6% | 11,0% |
| Rdo. X activos financieros | 10,3% | 11,8% | 13,7% |
| Rdo. X dif. De cotización | -0,2% | 0,2% | 0,1% |
| Ingresos por servicios | 2,4% | 2,5% | 2,0% |
| Margen Financiero | 17,4% | 21,9% | 25,6% |
| ROE (% PN) | 14,0% | 16,7% | 52,2% |
| Tasa activa préstamos promedio | 44,3% | 47,7% | 51,8% |
| Tasa pasiva depósitos promedio | 12,5% | 8,6% | 3,1% |
| EFICIENCIA | | | |
| Gastos Administración / Activo Neto | 14,3% | 20,3% | 18,4% |
| (Intereses + Ingresos por servicios)/Gastos | 121,2% | 108,1% | 139,4% |
| Servicios netos / Gastos | 16,6% | 12,2% | 10,8% |
| LIQUIDEZ | | | |
| Activos líquidos / Pasivos líquidos | 67,2% | 68,3% | 76,7% |
| Activos líquidos / Pasivos líquidos sin PF | 48,2% | 67,1% | 76,4% |

El Banco sobresale en los indicadores de márgenes financieros y liquidez.

4.6. Resultado del ejercicio y destino de los fondos

El Resultado Integral Total, correspondiente al Ejercicio Económico cerrado el 31 de diciembre de 2020, ascendió a \$ 196.325 miles, el cual está compuesto por: un Resultado Neto del Ejercicio \$ -153.823 miles, y Otro resultado integral del ejercicio de \$ 350.148 miles.

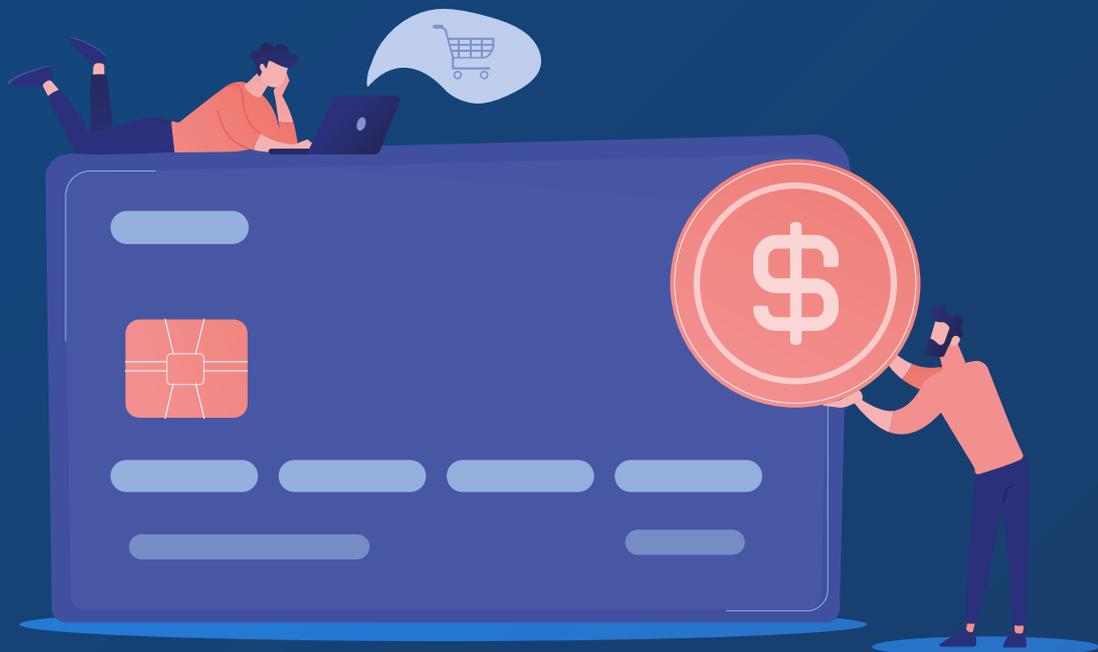
Conforme lo expuesto y según la normativa vigente para las Entidades Financieras, el Directorio del Banco de Formosa S.A., entiende razonable y prudente, proponer a la Asamblea de Accionistas adoptar las siguientes medidas:

- a) Mantener la Reserva Legal vigente, conforme lo establecido el artículo 33 de la Ley de Entidades Financieras, y normas concordantes emitidas por el Banco Central de la República Argentina.
- b) Absorber el Resultado No Asignados con parte de las Reservas Facultativas vigentes, conforme a las pautas establecidas en Ley de Entidades Financieras, normas concordantes emitidas por el Banco Central de la República Argentina, y con especial atención a mantener la solvencia patrimonial, conforme a las necesidades descriptas en la presente memoria.





Capital Intelectual: somos el vehículo para el crecimiento de Formosa



Desde nuestro Plan Estratégico, venimos desarrollando un modelo de transformación comercial alrededor de tres pilares fundacionales para el rediseño del modelo de atención:



Visión de Cliente 360

Incorporando el concepto de contenido único y estandarizado de la información e interacciones del cliente con el Banco en toda la organización para ganar eficiencia y ofrecer una experiencia de calidad



Herramientas de Marketing y Gestión Comercial

Para cubrir y eficientizar la información en el mayor número de 'puntos de contacto' con el cliente y aportar mayor inteligencia a la gestión de la relación



Modelo de Omnicanalidad

Con el objetivo de lograr la integración de todos los canales existentes de atención, desde presencial, 'contact center', mails, chats, y hasta redes sociales, para ofrecer una experiencia de usuario amena, amigable, cercana y en simultáneo, eficiente

5.1. Política Comercial para mitigar los impactos de la pandemia

Somos la principal entidad financiera para el crecimiento de los sectores productivos de la provincia. En respuesta a los impactos de la pandemia, durante el segundo semestre de 2020 implementamos un nuevo plan comercial que se tradujo en el crecimiento de la cartera de préstamos y tarjetas.

Entre las principales novedades durante 2020 se encuentran:

- Preparación para el lanzamiento de la versión Friends & Family del nuevo Home Banking.
- Análisis de cartera de tarjeta de crédito para pago mínimo y para aumento de límite.
- Créditos de emergencia COVID-19 para pago de haberes de Pymes Formoseñas.
- Créditos a Tasa 0 para autónomos y monotributistas.
- Planificación de la campaña de marketing para uso de canales y colocación de préstamos.
- Creación de formulario web para solicitud de productos.
- Operativo Onda en el interior de la provincia.
- Instrumentación de nuevas líneas Pyme y de Sueldos Altos.
- Campaña de resumen electrónico en sucursales.

Asimismo, garantizamos el pago del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) 1, 2 y 3 a 18.000 beneficiarios en más de 30 localidades de la provincia.

**ESTO IMPLICÓ UN OPERATIVO DESAFIANTE,
COORDINANDO ESFUERZOS CON EL BCRA,
EL GOBIERNO PROVINCIAL Y ANSES.**

ONDA SIEMPRE PODÉS COMPRAR

fue 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. Durante el contexto de pandemia generamos un equipo comercial dedicado a difundir y capacitar en el uso de la plataforma "ONDA", nuestra billetera digital.

21.021



usuarios

1.502



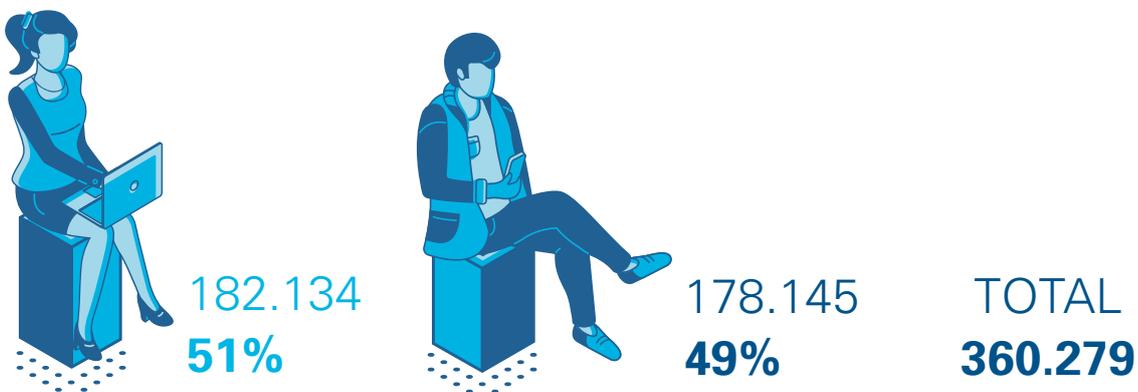
comercios
adheridos



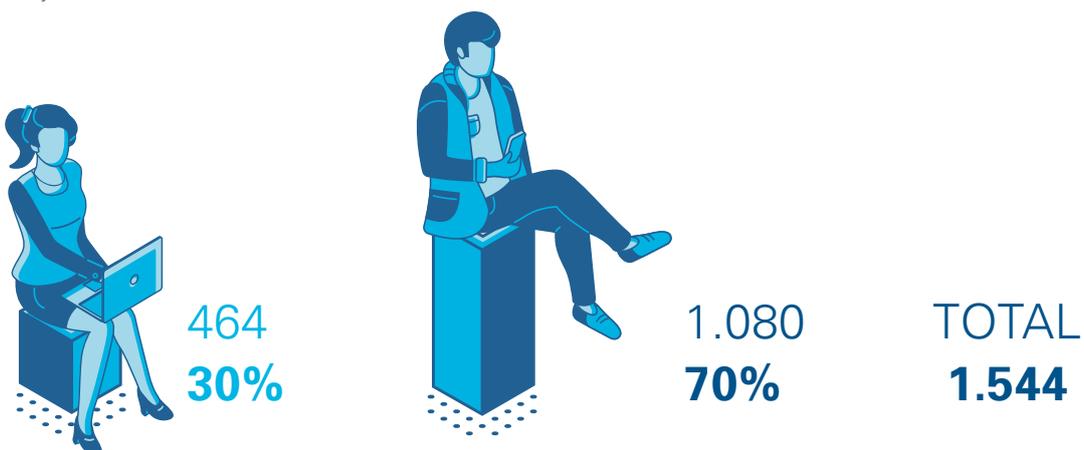
5.2. Productos que facilitan la vida de las personas y de las empresas

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.

El 51% de los clientes son mujeres.



El 30% de los 1.544 clientes con personería jurídica están liderados por mujeres



Además, brindamos una atención dedicada y de calidad para clientes pertenecientes a zonas rurales y 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.

Banca Individual

Contamos con paquetes Simple, Plus, Oro y Preferencial dirigidos a los diferentes segmentos de clientes.

12.574 Paquetes en
segmento Individuos

2.599 tarjetas de
crédito Cabal
otorgadas

839 cuentas Visa de
tarjeta de crédito
generadas

100.000 plásticos de tarjetas
de crédito en circulación
en el mercado

40% están colocados en el interior de la provincia,
contribuyendo a la dinámica de consumo
en toda la geografía provincial

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.

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.

Este es el tercer año en el mercado. A la fecha se encuentran liquidadas operaciones por más de \$28,2 millones.

.....
A la fecha se encuentran liquidadas
operaciones por más de \$28,2 millones
.....

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



SEPELIO

- Dos pólizas del ramo patrimoniales:



BOLSO
PROTEGIDO



ROBO EN ATM

- En 2020 se vendieron



5.817



339



1.403



4.817



421

TOTAL
12797

5.3. Beneficios para clientes

Chigüe

Cabal "Chigüe": es una cuenta con beneficios en las condiciones de compra. Permite que 2.906 comercios de toda la provincia de Formosa cuenten con esta herramienta para aumentar sus ventas con promociones y descuentos. En 2020 alcanzó las 70219 tarjetas activas.

dale!

Programa de beneficios "DALE SUMA!": 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. Cuenta con un total de 30.816 usuarios registrados.

RECOMPENSA ONDA

"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).



5.4. Diagnóstico y viabilidad para productos sostenibles

Durante 2020, realizamos un análisis, a cargo de una consultoría externa, de nuestra cartera actual en relación a categorías de sustentabilidad de acuerdo al ICMA. Entre los aspectos destacados se encuentran:

- Banco Formosa financia muchas MyPIMEs y empresas de sectores específicos que podrían estar comprendidos en las financiaciones de un Bono etiquetado como sostenible por un monto de entre 400 y 1.000 millones de pesos.
- Durante 2020, el Banco tiene invertido más de 400 millones de pesos en líneas específicas de reactivación económica en el contexto de Pandemia COVID19, cuyas características corresponden a la definición de una cartera de impacto social positivo.

Este análisis arrojó interesantes aprendizajes y recomendaciones para ajustar y/o adaptar nuestros parámetros de segmentación y sistematización de información de los clientes, de acuerdo a criterios sociales:

- Género: Financiación de empresas dirigidas por mujeres o con representación mayoritaria de mujeres en el directorio.
- Generación de empleo: Financiación de actividades que generan empleo en sectores de población vulnerable.
- Inclusión Financiera: Financiaciones dirigidas a grupos de población vulnerable, y a poblaciones indígenas.
- Reactivación económica: Financiación de actividades económicas afectadas por la pandemia.

También, para préstamos de un cierto monto y grandes operaciones, el Banco puede evaluar potenciales impactos ambientales en categorías como:

- Conservación ecosistemas: Financiación de actividades económicas que participan de la conservación y/o restauración de ecosistemas forestales degradados del Gran Chaco.
- Producción limpia y eficiente: Financiación de inversiones que permiten una reducción del consumo de agua y/o emisiones de GEI.
- Energía renovable y eficiencia energética: Financiación de construcción de centrales aisladas o de generación en red con fuentes renovables; financiación de construcción y/o adecuación de edificios a normas de eficiencia energética.

Además, el asesoramiento externo incluyó la realización de entrevistas a grupos de interés estratégicos de Banco Formosa, representantes de los principales sectores productivos de la provincia.

Fruto de estas conversaciones y el análisis de información disponible, se pudieron identificar sectores productivos específicos de la provincia como posibles receptores de financiamiento sostenible.

Este proceso nos alienta para avanzar con el diseño y lanzamiento al mercado de nuestro primer producto sostenible.

.....
Para préstamos de un cierto monto y grandes operaciones, el Banco puede evaluar potenciales impactos ambientales
.....

5.5. Desafíos 2021

- **DISEÑAR** y lanzar nuestro primer producto sostenible.
- **CONTINUAR** mejorando nuestros canales digitales, en particular, el nuevo homebanking.
- **AVANZAR** con la incorporación de sistemas de riesgos ambientales y sociales a nuestra gestión, en el marco de nuestra participación en las mesas de trabajo del Protocolo de Finanzas Sostenibles.



Capital Industrial: Infraestructura al ser- vicio de las personas

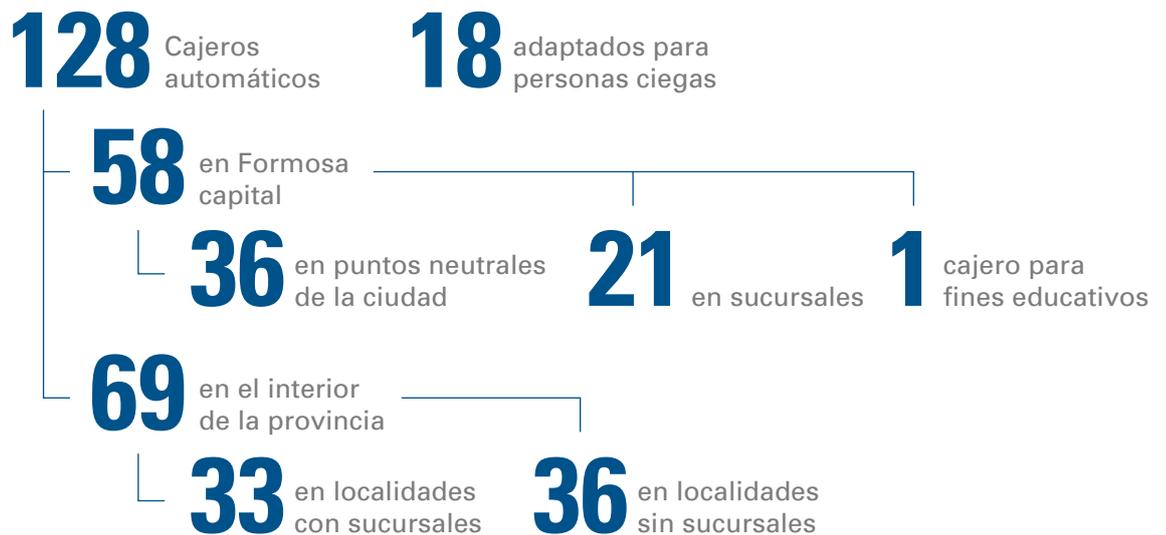


Nuestro plan estratégico, en línea con la transformación digital, busca lograr una transformación de la red física para lograr su modernización, con el propósito de mejorar la experiencia, tanto del cliente como de los empleados.

Todas nuestras nuevas sucursales potencian el modelo de relacionamiento con el cliente. Para ello, trabajamos en el diseño de procedimientos para lograr una estructura eficiente, una infraestructura alineada a los modelos de atención, nuestro plan de expansión de sucursales, anexos, oficinas y cajeros automáticos, así como su mantenimiento integral.

6.1. Infraestructura para la inclusión financiera

Con toda nuestra red de sucursales 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. 8 sucursales de la Ciudad de Formosa y 13 del interior están adaptadas para personas con discapacidad.



EL 30% DE NUESTROS CAJEROS AUTOMÁTICOS SE ENCUENTRA EN COMUNIDADES AISLADAS, DONDE NO HAY SUCURSALES BANCARIAS.

En 2020 inauguramos:

- Cajero de Colonia Pastoril con una población de 4.000 habitantes.
- Nueva sucursal Palo Santo, para una población de más de 25.000 personas contando las colonias cercanas.

También trabajamos en los proyectos de refacción de la sucursal de Ingeniero Juárez y de construcción del nuevo edificio de Sucursal Clorinda.

6.2. Una comunicación permanente con clientes

Durante 2020, dado el contexto de pandemia, redoblamos nuestros esfuerzos para garantizar la atención a cada cliente en este momento particular. Entre las iniciativas destacadas se encuentran:

- Convenio con la Caja de Previsión Social para entrega y pedidos de tarjetas de débito pertenecientes a adultos mayores.
- Se cuadruplicó con personal propio el centro de atención telefónica.
- Difusión y promoción con mayor énfasis todos los canales no presenciales.
- Garantizamos la atención presencial, cuando fue habilitada, a través de un eficiente sistema de turnos.
- Ampliación del límite del importe de extracción en cajeros automáticos hasta \$16.000 diarios en 1 misma extracción.
- Organización del pago de haberes y jubilaciones de manera escalonada por terminación de documento para evitar el aglomeramiento de personas en cajeros automáticos y sucursales, y así cumplir con el distanciamiento social.
- Desarrollo de la aplicación móvil para el blanqueo de PIN de tarjeta de débito, validando identidad sin la necesidad de asistencia a una sucursal.

| | Teléfono | | Memo/Nota | | WEB | | Personalmente | | Correo electrónico | | Carta documento | |
|--|----------|------|-----------|------|------|------|---------------|------|--------------------|------|-----------------|------|
| | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 |
| Cantidad de reclamos atendidos en el periodo | 586 | 786 | 3959 | 4428 | 8 | 204 | 4 | 1099 | 253 | 235 | 39 | 338 |
| Cantidad de reclamos resueltos en el periodo | 498 | 785 | 3679 | 4381 | 7 | 204 | 4 | 1099 | 243 | 234 | 7 | 319 |

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.

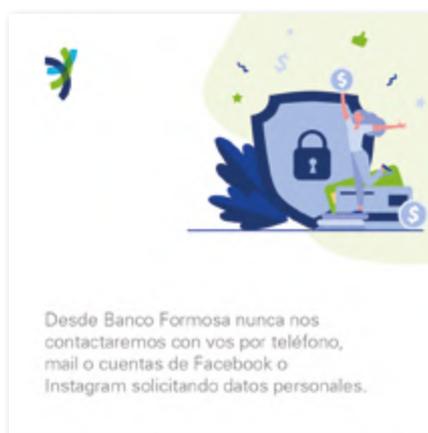
6.3. Comunicación Responsable

El compromiso con el territorio, el contexto de pandemia y en el marco de los lineamientos de la estrategia de sustentabilidad, trabajamos durante todo el 2020 para consolidar nuestro compromiso con la comunicación responsable, tanto internamente como de cara a nuestros clientes y la comunidad en general.

Continuamos utilizando contenido propio para nuestras comunicaciones, aprovechando nuestro propio banco de imágenes con personas locales. Además de reflejar situaciones locales y cercanas a nuestro público, también otorga un mayor protagonismo de la mujer desde situaciones usualmente no reflejadas en las comunicaciones y publicidades empresariales.



A nuestros históricos esfuerzos en años anteriores para promover la educación financiera y evitar situaciones perjudiciales como el cobro en lugar de las filas, en 2020 priorizamos intensas campañas para operar de manera segura y evitar estafas virtuales.



6.4. Desafíos 2021

- **CONTINUAR** con la inclusión financiera en zonas remotas a través de infraestructura y tecnología.
- **REALIZAR** un diagnóstico de accesibilidad de todas las sucursales de Banco Formosa.
- **MANTENER** los niveles de satisfacción de inquietudes de clientes.
- **POTENCIAR** la inclusión de aspectos sociales y ambientales en la comunicación con nuestros clientes.





Capital Social: Promovemos la edu- cación y la inclusión financiera



7.1. “Mi Banco Fácil”: inclusión financiera para la ciudadanía formoseña

Mi Banco Fácil

Programa de Educación Financiera

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

- Derechos de usuarios financieros
- El Dinero
- Ahorro e Inversión
- Productos crediticios
- Decisiones financieras estratégicas
- Consumo responsable
- Economía familiar
- El presupuesto familiar y empresario

¿A quiénes?

- Estudiantes
- Profesionales
- Emprendedores
- Pymes
- Jubilados y pensionados
- Comunidades aborígenes

¿De qué manera?

- Portal web “MiBanco 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. Debido al contexto de pandemia, durante 2020 se reforzó la interacción por este medio, manteniendo una regularidad semanal como herramienta informativa para los clientes sirviéndoles de ayuda para aprender sobre las operaciones bancarias más consultadas.



3.216 seguidores



208 seguidores

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.

Fontana Lhaysis

iFwalas ta pa'ch'e, tsilak ventanilla,
ta n'ahoye!



ayrthay hi N°2 - Issue 9 - March 2019

Una alianza estratégica junto a Fundación Gran Chaco

Con este convenio formalizamos la articulación de acciones que contribuyan a la inclusión financiera de los individuos, comunidades y organizaciones que nuclea la fundación, poniendo foco particularmente en las mujeres.

La fundación Gran Chaco promueve y acompaña organizaciones locales de pequeños productores, indígenas y campesinos, fortaleciendo su capacidad para generar valor económico, cultural, social y ambiental; su autonomía, el trabajo en red, la autogestión y la sustentabilidad. Con esta misión se convierte en un valioso aliado para potenciar el alcance de “Mi Banco Fácil” a través de acciones conjuntas para promover conocimientos y habilidades que conduzcan a formar usuarios financieros que puedan adoptar mejores decisiones de ahorro, consumo e inversión de acuerdo a sus necesidades.

**EN EL MARCO DE ESTA ALIANZA,
BANCO FORMOSA SE COMPROMETE A
LA BANCARIZACIÓN DE 2.000 MUJERES
ARTESANAS Y PEQUEÑAS PRODUCTORAS
NUCLEADAS POR LA FUNDACIÓN.**

Además, provee contenidos, materiales para participantes, y soportes para instructores. Por su parte, Fundación Gran Chaco facilitará medios y recursos como los centros Nanum con acceso a internet, equipamientos informáticos, gestión de convocatorias, entre otros aspectos. Además, serán referentes de esta entidad quienes se conformarán en multiplicadores de los contenidos de “Mi Banco Fácil”.

Las primeras acciones del convenio comenzaron a instrumentarse en noviembre de 2020. Su objetivo es que los tutores se apropien de la metodología, estén en condiciones de replicar los contenidos y hacer seguimiento del proceso de aprendizaje. A pesar de la distancia e imposibilidad de reuniones, la tecnología, inclusive el WhatsApp, permiten la instrumentación de estas acciones.

Este proceso de formación de formadores culminará en primer semestre de 2021.

Misión

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

Vision

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

07. Capital Social: Promovemos la educación y la inclusión financiera

Memoria 2020



Resultados 2020 de “Mi Banco Fácil”

- 1.251 mujeres artesanas y pequeñas productoras fueron bancarizadas en 2020 (el total de 2.000 se completará durante 2021).
- 12 talleres y capacitaciones dictados en base a 4 ejes temáticos (Bancarización, Digitalización de las finanzas, Plan de negocios y Créditos) en el marco de la firma de convenio con la Fundación Gran Chaco para que los tutores de la Fundación puedan replicar ese saber a artesanas/productores.
- 285 participantes en talleres virtuales de capacitación y/o formación de formadores.
- 6 ediciones de folletos sobre los beneficios de la bancarización y algunos de sus procesos.
- 4 ediciones de folletería sobre los síntomas de COVID-19 y procesos de bancarización traducidas al Wichi y Quom.
- En el marco de la iniciativa de soporte al sector comercial, se entregaron folletos informativos, sobre educación financiera y merchandising a clientes del banco.
- 35 integrantes de Banco Formosa participaron de la segunda jornada de charla del programa de voluntariado.
- Mayor frecuencia de publicación de contenidos de interés en redes debido al contexto de pandemia. De manera, semanalmente se informa sobre temas relacionados a la operatoria bancaria en la actualidad.

Instituciones aliadas:

- Fundación Gran Chaco
- 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



7.2. 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.

| Rubro | Cantidad de proveedores | Facturación [\$] |
|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Equipamiento y soporte de sistemas | 75 | \$ 466.372.632,10 |
| Transporte de caudales | 2 | \$ 293.258.856,94 |
| Servicios de seguridad y limpieza | 3 | \$ 172.123.722,85 |
| Procesamiento de red link | 1 | \$ 102.373.658,08 |
| Construcción | 5 | \$ 93.728.271,17 |
| Correspondencia | 2 | \$ 89.214.896,26 |
| MKT y comunicaciones | 16 | \$ 77.626.418,77 |
| Comunicaciones | 16 | \$ 77.626.418,77 |
| Consultoría | 40 | \$ 51.452.354,76 |
| Seguros | 3 | \$ 39.896.864,55 |

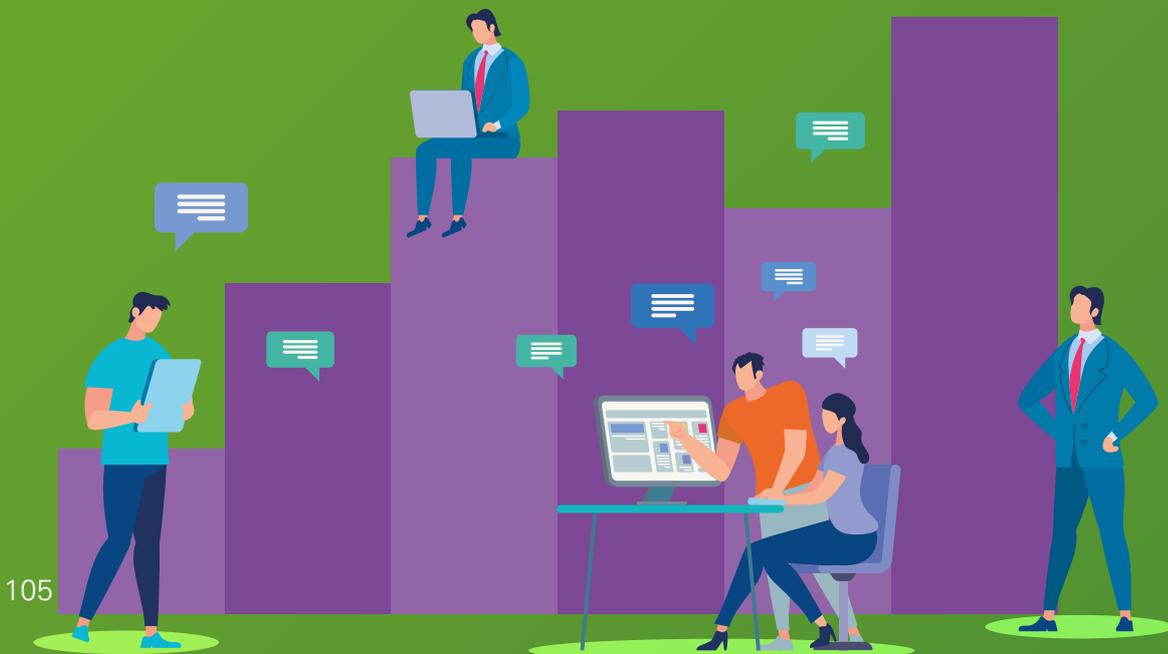
Durante 2020, se renegociaron contratos con los principales proveedores. Se destacan los mejores acuerdos en términos de costo y previsibilidad con correos y empresa transportadora de caudales. También readecuamos nuestro Plan de Infraestructura y generamos una nueva política de alquileres.

7.3. Desafíos 2021

- **CONTINUAR** potenciando el programa “Mi Banco Fácil” dándole mayor impulso al uso de las herramientas tecnológicas para garantizar mayor difusión de sus contenidos en el territorio de la provincia.
- **DESARROLLAR** nuestra política de compras inclusivas.
- **AVANZAR** con la sensibilización a proveedores en materia de sustentabilidad.



Capital Humano: Nuestros integrantes son el activo esencial



Los desafíos de un Banco sustentable, con la tecnología en su base, exigen una cultura corporativa radicalmente distinta de la bancaria convencional. Por ello, nuestro Plan Estratégico se propone desarrollar las capacidades de las personas para estos nuevos desafíos y formas de trabajo. El contexto de pandemia ha sido una oportunidad para potenciar y avanzar con la transmisión y capacitación en estas nuevas habilidades.

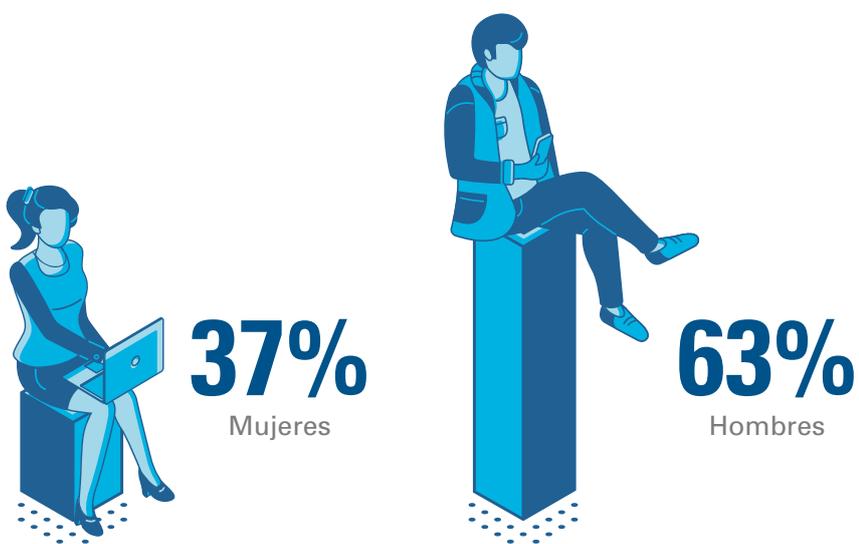


8.1. Datos sobre nuestros integrantes

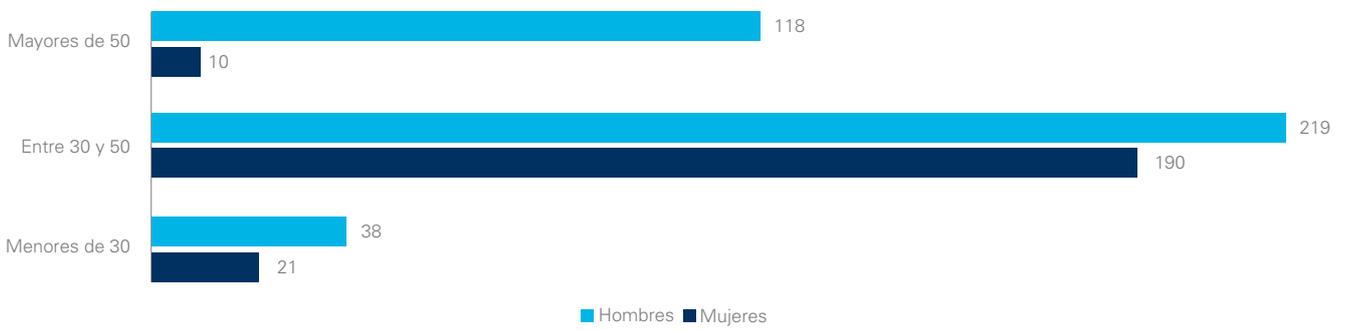
Somos la empresa más dinámica de la provincia de Formosa. Esto solo es posible con una gestión que coloca el valor de las personas como un aspecto central. Durante el año 2020 nuestra dotación de integrantes no sufrió cambios.

| Categoría laboral | 2020 | | | | | | 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 | | | 4 | 6 | | 2 | 12 |
| Jefatura Dpto./Área | | 1 | 13 | 20 | | 4 | 38 |
| Jefatura de Sector | 1 | 2 | 15 | 18 | 1 | 12 | 49 |
| Cargos no jerárquicos | 20 | 35 | 154 | 174 | 9 | 99 | 491 |
| TOTAL | 21 | 38 | 190 | 219 | 10 | 118 | 596 |

Diversidad 2020



Diversidad 2020



80% de Subgerencias Generales ocupadas por mujeres

100% de colaboradores bajo convenio, dentro de La Bancaria

14 licencias por paternidad
11 licencias por maternidad
100% de índice de retención

95% de la nómina recibió su evaluación de desempeño

8.2. El cuidado de las personas durante la pandemia

Durante el contexto de pandemia redoblamos nuestros esfuerzos para garantizar el cuidado de la salud de cada integrante. Con la entrada en vigor del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) cada integrante continuó con sus tareas desde el hogar, disponiendo para ello de toda la tecnología e insumos necesarios. También garantizamos las licencias para todos aquellos integrantes considerados como población de riesgo.

A partir del 11 de abril de 2020, cuando la actividad bancaria se considera un servicio esencial, garantizamos la implementación de los protocolos adecuados para que cada integrante que tuviera que estar en sucursales, pudiera desempeñar sus tareas con el menor riesgo posible. Nuestras comunicaciones internas se constituyeron en un aliado indispensable para transmitir la información, las medidas de seguridad y los consejos necesarios para prevenir contagios.

EL 11 DE JUNIO DE 2021 ADHERIMOS AL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN EN EL SECTOR BANCARIO DE LA ASOCIACIÓN BANCARIA.

Al finalizar 2020, 212 integrantes se mantenían trabajando en forma remota y 297 de manera presencial. De estos últimos, 188 están en sucursales y 109 en áreas centrales. En distintos momentos de año brindamos charlas de contención psicológica voluntarias para 3 grupos: colaboradores que trabajan presenciales, colaboradores remotos y colaboradores dispensados.



8.3. Beneficios para el bienestar de las personas y sus familias

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.
- Perfil para constitución de plazo fijo y compra de moneda extranjera.
- Adelanto de haberes – adelanto de plus vacacional.

Viajes:

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

Social:

- Auspicio del equipo femenino de Fútbol del Banco Formosa
- After office con comercios Onda (última semana del mes)
- Regalo de fin de año

Para vos

SERVICIOS Y BENEFICIOS

- Zoco Service, portal interno donde cualquier integrante puede publicar la compra y venta de artículos, y ofrecer servicios
- Talleres para crecimiento personal e intelectual
- 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
- Lactarios en la Ciudad de Formosa (inaugurados en 2019)

Asignaciones:

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



8.4. Desarrollo profesional

Generamos instancias de capacitación en otras instituciones y en nuestras propias instancias, virtuales y presenciales, con el propósito de fortalecer las competencias de cada integrante.

En pos de la adaptación de nuevos conocimientos y competencias relacionadas con la tecnología, durante 2020 potenciamos los esfuerzos para:

- Capsulas de conocimientos para líderes: orientadas al soporte, acompañamiento y gestión de las personas bajo la nueva modalidad de trabajo remoto. Fue llevado a cabo de forma virtual mediante videos con distintos tópicos y profesionales especialistas en el tema, donde participaron 58 líderes de la organización.
- Difusión de nuevas herramientas de trabajo: Talleres, Utilización de plataforma de Teams.
- Actividades de concientización: vinculadas a protocolos y medidas preventivas de Higiene y Seguridad en el lugar de trabajo.
- Capacitación sobre el nuevo Homebanking: para las mesas funcionales del CORE, Usuario de Back Office Operativos, Calidad y Protección a Usuarios Financieros, Equipo de la Gerencia de Sistema.
- Capacitación sobre Canales Electrónicos: Actualización normativa y concientización sobre el uso y seguridad.
- Capacitaciones de refuerzo a procesos operativos en Bantotal: destinado a áreas comerciales.

.....
En 2020 destinamos 27.276 horas
de capacitación
.....

Además, otras actividades de capacitación realizadas:

- 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 como 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.
- Sesiones de coaching ontológico para jefes de área y gerentes.
- Workshop de Finanzas Sustentables para integrantes de Banco Formosa, con especial foco en las áreas de riesgo y comercial.

Además, brindamos charlas de contención psicológica dirigidas a los 3 grupos de colaboradores que se formaron por la situación de pandemia: presenciales, remotos y dispensados.



Gestión de desempeño

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.



8.5. Desafíos 2021

- **PROFUNDIZAR** la capacitación en la temática de violencia de género.
- **CAPACITAR** en diversidad e inclusión al Directorio y a cada integrante que lidere equipos de trabajo.
- **INCORPORAR** en el esquema de evaluación de desempeño una competencia basada en criterios de diversidad.
- **CONTINUAR** con los compromisos de igualdad de género y empoderamiento de las mujeres, en el marco de nuestro compromiso con los Principios WEPs.



Capital Ambiental: Nos comprometemos con el cuidado de los recursos naturales



9.1. Consumo energético y emisiones de carbono

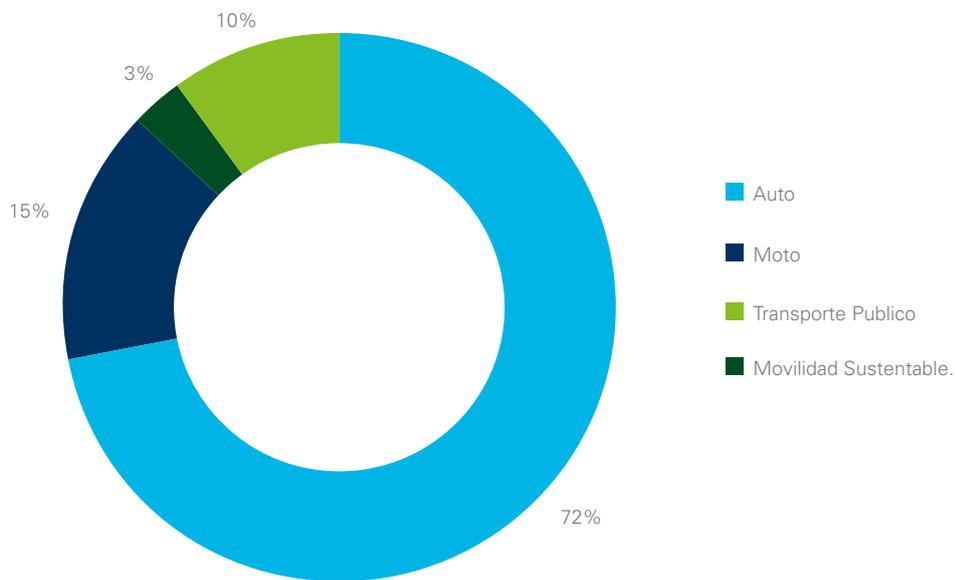
En el 2020 realizamos la medición de la huella de carbono 2019. De esta manera, establecimos una línea de base para conocer los principales desafíos y oportunidades de Banco Formosa. Este valioso proceso incluyó la revisión de todos los consumos de energía realizados por el banco para la administración de su propia flota, uso de energía en cada sucursal, e inclusive, el consumo de combustible de sus principales proveedores y contratistas.

El proceso incluyó una encuesta de movilidad a colaboradores. Fue un exhaustivo relevamiento que contó con las respuestas de 288 colaboradores nos permitieron realizar un análisis de los tipos de movilidad más utilizados para llegar a cada puesto de trabajo de nuestra organización y así estimar las emisiones que esta actividad genera.

Por cada colaborador que completó la encuesta, se relevó la siguiente información:

- Ubicación del puesto de trabajo y distancia entre éste y su vivienda
- Frecuencia semanal con la que viaja a su puesto de trabajo
- Medio de transporte utilizado: auto, moto, transporte público o movilidad sustentable (bicicleta, caminata)
- Cantidad de personas con las que comparte el viaje cada día
- Tipo de combustible utilizado (nafta, diesel)

Tipo de Movilidad utilizada



Cantidad de días de la semana en que asisten al trabajo

(cantidad de colaboradores por respuesta)

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------|--------|-----|-----|-----|------|
| Auto: | 71,80% | 75% | 80% | 75% | 100% |
| Moto: | 14,70% | 25% | 20% | 25% | 0% |
| Transporte público: | 2,90% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Movilidad sustentable: | 10,60% | 0% | 0% | 0% | 0% |

| | | CONSUMO | | | EMISIONES | | |
|------------------------|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | | UNIDAD | VALOR 2020 | VALOR 2019 | UNIDAD | VALOR 2020 | VALOR 2019 |
| EMISIONES ALCANCE 1 | Generadores | Litros Diesel | 2.151 | 4.007 | toneladas CO2 | 5,75 | 10,70 |
| | Flota propia | Litros Diesel | 26.612 | 21.987 | toneladas CO2 | 71,09 | 58,73 |
| | | Litros Nafta | 2.385 | 4.695 | toneladas CO2 | 5,43 | 10,68 |
| EMISIONES ALCANCE 2 | Consumo de energía eléctrica total | KWh | 4.738.739 | 3.498.659 | toneladas CO2 | 1.990,27 | 1.469,44 |
| | Sucursales | KWh | 2.051.264 | 2.170.504 | toneladas CO2 | 861,53 | 911,61 |
| | Residencial | KWh | 200.432 | 505.045 | toneladas CO2 | 84,18 | 212,12 |
| | Cajeros | KWh | 747.198 | 495.434 | toneladas CO2 | 313,82 | 208,08 |
| | Oficinas | KWh | 1.648.047 | 169.210 | toneladas CO2 | 692,18 | 71,07 |
| | Depósitos | KWh | 91.798 | 158.466 | toneladas CO2 | 38,56 | 66,56 |
| EMISIONES ALCANCE 3 | Proveedores: Agencia de remises | Litros Nafta | 21.703 | 166.817 | toneladas CO2 | 49,36 | 379,41 |
| | Proveedores: Transporte de caudales | Litros Diesel | 534.572 | 119.012 | toneladas CO2 | 1.428,01 | 317,92 |
| | Proveedores: Insumos | Litros Diesel | 2.066 | 3.443 | toneladas CO2 | 5,52 | 9,20 |
| | Traslado de colaboradores | Litros Diesel | - | 3.440,13 | toneladas CO2 | - | 9,19 |
| | | Litros Nafta | - | 29.175,70 | toneladas CO2 | - | 66,36 |
| Viajes de Negocio | Km | 176.574 | 2.087.124 | toneladas CO2 | 21,68 | 255,73 | |

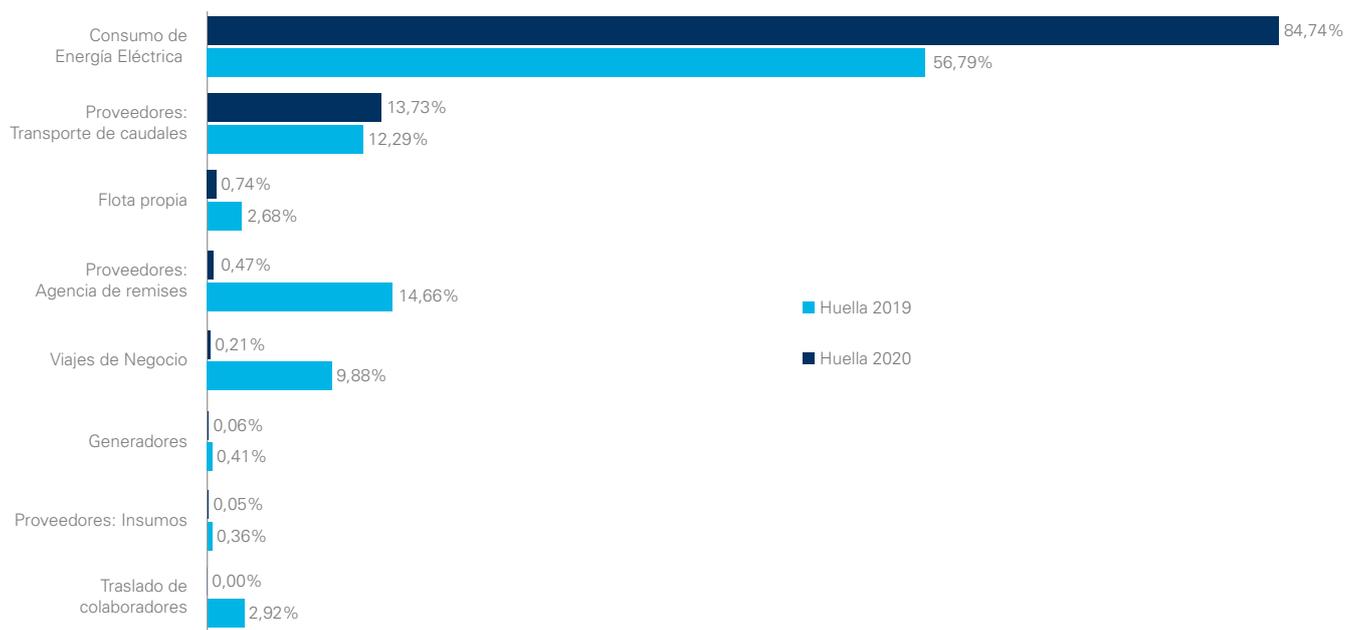
Huella de Carbono



El incremento en nuestra huella organizacional entre los años 2020 y 2019 se debe en gran medida a la mayor cantidad de locaciones consideradas a partir del 2020:

| Tipo de ubicación | Cantidad | |
|-------------------|----------|------|
| | 2019 | 2020 |
| Sucursales | 8 | 17 |
| Residencial | 50 | 37 |
| Cajeros | 30 | 40 |
| Oficinas | 9 | 15 |
| Depósitos | 4 | 3 |

Las demás actividades estudiadas reflejan una disminución de emisiones debido al cese de actividades presencial, como reuniones, traslados de personal y viajes de negocios.



Este ejercicio de medición será realizado nuevamente durante 2021. Además, los resultados obtenidos hasta el momento nos permitirán analizar iniciativas y acciones en pos de la eficiencia energética de nuestra organización.

9.2. Consumo de papel

A partir de todos los proyectos de digitalización en las distintas áreas se mantuvo la disminución en el consumo de papel, en línea con el Plan Estratégico de Banco Formosa. La adaptación al contexto de pandemia ha contribuido a una reducción significativa del uso de papel en nuestros procesos.

Total de resmas consumidas



.....
En 2020 redujimos en un 57,8% las resmas de papel utilizadas
.....

Toneladas de papel reciclado



Buenas prácticas:

- 11.739 clientes reemplazaron sus resúmenes de papel por envío vía Mail. Continuamos 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.

9.3. Desafíos para 2021

- **CONTINUAR** con la medición de la huella de carbono y comenzar a analizar estrategias de compensación en perspectiva a la neutralidad de carbono.
- **REALIZAR** análisis de consumo energético de cada una de las instalaciones de Banco Formosa a los fines de implementar acciones de eficiencia energética y/o incorporación de energía procedente de fuentes renovables.
- **AVANZAR** con los procesos de digitalización a los fines de continuar con la disminución del consumo de papel.
- **DESARROLLAR** una campaña de comunicación interna y externa para promover el consumo responsable de los recursos naturales entre todos nuestros grupos de interés.



Anexo

Esta Memoria Integrada es el nuevo documento presentado en Asamblea de Accionistas. Es el único documento que sistematiza el desempeño económico, social y ambiental de Banco Formosa. Reemplaza a la Memoria anual realizada por la entidad. 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.

ADEMÁS, EN ESTA EDICIÓN, COMENZAMOS A TOMAR COMO REFERENCIA LOS LINEAMIENTOS PROPUESTOS POR EL INTERNATIONAL INTEGRATED REPORTING COUNCIL (IIRC) PARA LA ELABORACIÓN DE REPORTE INTEGRADOS.

Esperamos en próximos ejercicios avanzar en su implementación.

Esta memoria corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020. El proceso fue coordinado por la Gerencia de Sustentabilidad y Gobierno Societario, 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.



| Estándares GRI | ISO 26.000 | Página | ODS |
|--|-------------------|--|-----|
| CONTENIDOS GENERALES | | | |
| 102-1 Nombre de la organización | | 7 | |
| 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | | 14; 74-85 | |
| 102-3 Ubicación de la sede central | | 14 | |
| 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. | | 14 | |
| 102-5 Propiedad y forma jurídica | | 27 | |
| 102-6 Mercados que sirve la organización | | 13 | |
| 102-7 Determine el tamaño de la organización | | 14; 46-47 | |
| 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | | 14; 105-115 | |
| 102-9 Describa la cadena de suministro de la organización | | 14 | |
| 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | | 31-33 | |
| 102-11 Principio o enfoque de precaución | | A partir de nuestra adhesión al Protocolo de Finanzas Sostenibles estamos comenzando a incorporar estas dimensiones de análisis. | |
| 102-12 Iniciativas externas | | 37-41 | |
| 102-13 Afiliación a asociaciones | | 35-41 | |
| 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 4.7; 6.2; 7.4.2 | 4-5 | |
| 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales | | 46-47 | |
| 102-16 Valores, principios, estándares y normas de la organización | 4.4; 6.6.3 | 8-9 | |
| 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | | 34 | |
| 102-18 Estructura de Gobernanza | | 28-29 | |
| 102-19 Delegación de autoridad | | 28-32 | |
| 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | | 28-32 | |
| 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | | 42 | |
| 102-22 Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités. | | 28-32 | |
| 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno | | El presidente del Directorio no ocupa otro puesto ejecutivo. | |
| 102-24 Criterios utilizados para nominar y elegir a los miembros del máximo órgano de gobierno | | 28-35 | |
| 102-25 Conflictos de interés | 6.2; 7.4.3; 7.7.5 | 28-35 | |
| 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategias | | 28-35 | |
| 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | | 28-35 | 4.7 |
| 102-28 Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno | | 28-35 | |
| 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | | 36 | |
| 102-30 Efectividad de los procesos de gestión de riesgos | | Asunto no abordado aún por la organización | |
| 102-31 Frecuencia de revisión de temas económicos, ambientales y sociales | | 28-32 | |
| 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 | |

| Estándares GRI | ISO 26.000 | Página | ODS |
|--|--|--|-----|
| 102-33 Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno | | 28-35 | |
| 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas | | 28-35 | |
| 102-35 Políticas de remuneración | | Las remuneraciones se estructura de acuerdo a convenios colectivos y relevamientos de mercado. | |
| 102-36 Proceso para determinar la remuneración | | | |
| 102-37 Participación de las partes interesadas en la remuneración | | | |
| 102-38 Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada con la mediana de toda la plantilla. | | La relación de es 5.6 veces. | |
| 102-39 Relación entre el incremento porcentual de la persona mejor pagada con el incremento de la media | | El incremento de la persona mejor paga fue del 36%, mientras que el incremento de la mediana fue del 56%. | |
| 102-40 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización. | 5.3 | 39 | |
| 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | | Asociación Bancaria Nacional | 8.8 |
| 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | | 39 | |
| 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | | 39-41 | |
| 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | | 42 | |
| 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | 5.2;7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 5.3; 7.5.3; 7.6.2 | Banco Formosa S.A | |
| 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | | 4-5 | |
| 102-47 Lista de temas materiales | | 42-43 | |
| 102-48 Reexpresión de la información | | No hubo reexpresiones | |
| 102-49 Cambios en la elaboración de informes | | Este es el tercer Reporte de Sustentabilidad, y la primera Memoria Integrada. Utiliza los Estándares GRI en su opción esencial e inicia el camino en la adopción del marco de referencia propuesto por el IIRC para la elaboración de reportes integrados. | |
| 102-50 Periodo objeto de la memoria | 5.2;7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 5.3; 7.5.3; 7.6.2 | Abarca el período comprendido entre el 01 de Enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020 | |
| 102-51 Fecha del último informe | | | |
| 102-52 Ciclo de elaboración de informes | | Anual | |
| 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | | | |
| 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | | | |
| 102-55 Índice de contenidos GRI | | | |
| 102-56 Verificación externa | | No cuenta con verificación externa | |

| Estándares GRI | ISO 26.000 | Página | ODS |
|---|--|--|---------------|
| ASPECTOS ECONÓMICOS | | | |
| 201-Desempeño Económico | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | 42-43 | |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | | | |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | | |
| 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | | 46-73 | 9.4 |
| 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | | Asunto no abordado aún por la organización | |
| 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes | | Asunto no abordado aún por la organización | |
| 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 | Se informa como Crédito Fiscal, el valor computado según Decreto 814 (el cual establece que las contribuciones patronales efectivamente abonadas por los contribuyentes y responsables, podrán computarse como crédito fiscal del IVA, aplicando sobre la base imponible el porcentaje que para cada jurisdicción establece las modificaciones introducidas por la ley 27430). Este concepto se contabiliza en el rubro 171117255 I.V.A. Crédito Fiscal -Dec.814. El total computado en 2020 fue de: \$ 97.854.430,02. | |
| 202-Presencia en el Mercado | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 | 42-43 | |
| 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 | 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4; 6.8.1-6.8.2 | El valor del Salario Mínimo Vital y Móvil correspondiente al 2020 fue equivalente al 50% del salario inicial de la organización. | |
| 202-2 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local donde opera la organización | 6.4.3; 6.8.1-6.8.2; 6.8.5; 6.8.7 | El 33% del total de los puestos Directivos son originarios de Formosa. | |
| 203-Impactos económicos indirectos | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 | 42-43 | |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | | | |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | | |
| 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | | | 9.4 |
| 203-2 Impactos económicos indirectos significativos | 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 | 46-73 | 1.2, 2.3, 8.5 |
| 204-Prácticas de adquisición | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 | 42-43; 102 | |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | | | |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | | |
| 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales | | | |

| Estándares GRI | ISO 26.000 | Página | ODS |
|---|-------------------------------|--|------------|
| 205-Anticorrupción | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6 | Información no disponible | |
| 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 | 6.6.1-6.6.2; 6.6.3 | No se registraron casos de corrupción | |
| 206-Competencia Desleal | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 | No se registraron acciones de este tipo en el período | |
| 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 | | | |
| ASPECTOS AMBIENTALES | | | |
| 301- Materiales | | | |
| 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen | | 42-43 | |
| 301-2 Insumos reciclados | | 122 | 12.2, 12.5 |
| 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado | | No aplica | |
| 302- Energía | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | 42-43; 117 | |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | | | |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | | |
| 302-1 Consumo energético dentro de la organización | 6.5.4; 6.5.5 | 117-121 | 7.4, 12.2 |
| 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 | 6.5.4 | En todas las sucursales y oficinas, el consumo de agua es proveniente de la red municipal. | |
| 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 | | | |

| Estándares GRI | ISO 26.000 | Página | ODS | |
|--|------------------------------|---|----------------------------|------------------------------|
| 305- Emisiones | | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.5.3;6.5.4; 6.5.5; 6.5.6 | 42-43; 117 | | |
| 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) | | 117-121 | | |
| 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) | | | | 15.2 |
| 305-4 Intensidad de las emisiones de efecto invernadero | | | | |
| 305-5 Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero | | | | |
| 307- Cumplimiento ambiental | | | | |
| 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | | No hubo incumplimientos | | |
| 308- Evaluación ambiental de proveedores | | | | |
| 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | | Asunto no abordado aún por la organización | | |
| 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | | No hubo impactos ambientales negativos detectados | | |
| ASPECTOS SOCIALES | | | | |
| 401- Empleo | | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.4.3; 6.4.4; 6.8.7 | 42-43 | | |
| 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 | | 104-108 | | 5.1, 8.5, 8.6, 10.3 |
| 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 | | | | 5.1, 8.5 |
| 402- Relaciones Trabajador Empresa | | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.4.3 | 42-43 | | |
| 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 | 6.4.6; 6.8.8 | 42-43 | | |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | | | | |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | | | |
| 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | | 108 | 8.8 | |
| 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 | | No disponible | | |
| 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 | | |
| 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | | 109 | | |

| Estándares GRI | ISO 26.000 | Página | ODS |
|--|--|--|----------------|
| 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 | 6.4.7; 6.8.5 | 42-43 | |
| 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 | 6.4.7 | 112-114 | |
| 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 | | 5.1, 8.5, 10.3 |
| 405-Diversidad e igualdad de oportunidades | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4 | 42-43 | |
| 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 | 6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3 | 28-29; 106-108 | |
| 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | | En 2020 analizamos diferencias salariales en puestos jerárquicos. La única posición con diferencias salariales máximas es la de jefe de sector, donde se observa la incidencia de la formación de las mujeres con títulos universitarios que inciden en el haber percibido. Seguiremos trabajando en el análisis de salarios y compensaciones con criterios de género. | |
| 406-No discriminación | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.3.6; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3 | No se registraron casos de discriminación | |
| 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 | | | 5.1, 8.8 |
| 407- Libertad de asociación y negociación colectiva | | | |
| 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | | No se registraron. Todos los contratistas presentan los documentos y formularios con la información y altas tempranas de todos sus integrantes | 8.8 |
| 408- Trabajo Infantil | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.7; 6.3.10; 6.6.6; 6.8.4 | Requerimos a nuestros contratistas y principales proveedores documentación que garantice las condiciones de trabajo de sus empleados, en cumplimiento con la legislación laboral. | |
| 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 | | | 8.7, 16.2 |
| 409- Trabajo Forzoso | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.10; 6.6.6 | Información no disponible en esta edición del reporte | |
| 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 | | | 8.7 |

| Estándares GRI | ISO 26.000 | Página | ODS |
|--|---------------------------------------|---|-------------|
| 410-Prácticas en materia de seguridad | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.10; 6.6.6 | 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. | |
| 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 | | | |
| 411-Derechos de los pueblos indígenas | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.10; 6.6.6 | No ocurrieron. El Banco Formosa se relaciona con personas provenientes de etnias indígenas desde sus distintas áreas de operaciones. | |
| 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 | 6.3.3; 6.3.4; 6.3.5 | Información no disponible en esta edición del reporte | |
| 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 | 6.3.9; 6.5.1-6.5.2; 6.5.3; 6.8 | Además de las acciones de las acciones de inclusión financiera, integrantes del Banco, desde la Gremial Bancaria, colaboraron con acciones solidarias en barrios carenciados de Formosa. | |
| 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 | | | |
| 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales | 6.3.9; 6.5.3; 6.8 | Nuestras operaciones no generan impactos negativos significativos en las comunidades locales | 1.2, 2.3 |
| ESP- Puntos de acceso en áreas de baja población o con bajos recursos económicos | | 88; 96-100 | |
| ESP- Iniciativas para mejorar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios financieros | | 88 | |
| 414- Evaluación social de los proveedores | | | |
| 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | | Asunto no abordado aún por la organización | 5.2, 8.8 |
| 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | | No hubo impactos negativos detectados | |
| 415- Política pública | | | |
| 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos | | No hubo contribuciones de este tipo. | |
| 416- Salud y seguridad de los clientes | | | |
| 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | | No aplica | |
| 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | | No Aplica | |

| Estándares GRI | ISO 26.000 | Página | ODS |
|---|--|---|------|
| 417- Marketing y etiquetado | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 | 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. | |
| 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 | | 12.8 |
| 417-2 Incidentes de incumplimiento en relación con la información y etiquetado de productos y servicios | 4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.6 | No se registraron | |
| 417-3 Incidentes de incumplimiento en relación con las comunicaciones de marketing | 4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9 | No se registraron | |
| 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. | |
| ESP- Iniciativas para mejorar la educación financiera según el beneficiario | | 96-100 | |
| 418- Privacidad del cliente | | | |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | 6.7.1-6.7.2; 6.7.7 | No se registraron reclamos sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes | |
| 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 | 6.3.6; 6.6.1-6.6.2; 6.8.1-6.8.2 | No se registraron incumplimientos | |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | | | |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | | |
| 419-1 Incumplimiento de leyes y reglamentos en el área social y económica | | | |



