



**BPN**

# Reporte de **Hitos ASG** **2020**



# Índice de contenidos

## ¿Cómo navegarlo?

Durante todo el desarrollo de este reporte, vas a encontrar la **botonera superior fija en cada página**. Podés acceder a cada capítulo, **haciendo click en el botón correspondiente a modo de índice**.



Este ícono hace referencia a las medidas que se implementaron en respuesta a la pandemia por Covid-19.



A lo largo del reporte identificamos los temas materiales con este ícono.

CARTA DEL PRESIDENTE

**Capítulo 1:** NUESTRO BANCO

**Capítulo 2:** IMPACTO AMBIENTAL

**Capítulo 3:** IMPACTO SOCIAL

**Capítulo 4:** EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA

**Capítulo 5:** GOBERNANZA

ALCANCE Y LINEAMIENTOS DEL REPORTE

# Carta del **Presidente**

## Una nueva etapa hacia una Banca Responsable

Cuando iniciamos el año 2020, nos encontrábamos frente a un escenario inédito causado por el COVID-19. Como banco provincial promotor del desarrollo económico y social de la región actuamos rápidamente adaptándonos al contexto de incertidumbre, y aún así redoblar la apuesta con el compromiso de ser una banca presente en la comunidad, con nuestra gente, nuestros clientes y comprometidos con el medio ambiente. Por eso decidimos avanzar en el camino de elaborar un informe de sustentabilidad que incorporara esta visión, mejoras, desempeño de triple impacto y el progreso en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la Agenda Global al 2030 de Naciones Unidas.

Entendimos que en este nuevo contexto, que mundialmente llamaron “nueva normalidad” hace falta un nuevo liderazgo, una nueva visión de las organizaciones para imaginarnos como será el futuro en el mundo, en nuestro país y en nuestro Banco. Por eso decidimos que aún más que antes, frente a los acontecimientos cambiantes que vivimos, debíamos fortalecer este pensamiento de futuro, una visión al largo plazo basada en el compromiso con el desarrollo sostenible del planeta y el bienestar de todas las personas.

En este Reporte de Hitos de Sustentabilidad de la gestión 2020, queremos mostrarles los avances en este compromiso a través de esta publicación que no solo es una herramienta de rendición de cuentas como parte de la transparencia del negocio, sino también una sólida herramienta de gestión sustentabilidad.



Durante la gestión 2020 pudimos avanzar en una nueva **Estrategia de Banca Responsable**, basada en la experiencia de años en los cuales desarrollamos programas y acciones de Responsabilidad Social Empresarial, y decidimos dar un paso más ambicioso, incorporando una visión global del negocio, basando nuestra nueva Estrategia en **4 ejes de trabajo que consideran el triple impacto de los criterios ASG: 1) Impacto Ambiental 2) Crecimiento Inclusivo, 3) Educación e Inclusión Financiera 4) Gobernanza Empresarial.**

Asimismo presentamos nuestra primer **Matriz de Materialidad**, una hoja de ruta que identifica los principales riesgos y oportunidades para el desarrollo sostenible de nuestro negocio y que es también una visión a futuro que hoy nos desafía a pensar en cómo seguir trabajando para generar un verdadero crecimiento inclusivo con impactos positivos en las comunidades y el ambiente, de cara a las grandes preocupaciones de la Agenda Mundial de Naciones Unidas hacia el año 2030.

Algunos de estos temas clave que serán una guía para los próximos años son: **el Cuidado del Medio Ambiente y Mitigación del Cambio Climático; la Concientización y sensibilización ambiental, la Inclusión financiera, la Resiliencia humana y la Inclusión social, los Productos y servicios sostenibles el Compromiso con los Derechos Humanos, la Transparencia y reglas claras y la Integridad como centro del negocio**, entre otros.

Conscientes que nos queda aún mucho por hacer y mejorar, seguiremos reforzando esta gestión de Banca Responsable. **El desafío nos entusiasma.** El mundo de hoy necesita de empresas comprometidas con la sustentabilidad, que cuen-

ten con recursos humanos capacitados en la temática y que contagien ese entusiasmo en las comunidades en las que operan.

Pero sin duda nada de esto sería posible sin un gran equipo humano como el que tenemos, nuestra mayor fortaleza. Tuvimos que adaptarnos rápidamente, tomar decisiones más rápidas y en corto tiempo. Pero aquí estamos fortalecidos y con mucho por hacer.

El trabajo duro, el compromiso, la calidad y la responsabilidad son las claves para construir nuestro Banco, por eso durante 2020 fuimos uno de los Bancos que más préstamos colocaron durante la emergencia sanitaria según una encuesta realizada por la Asociación de Bancos Argentinos, una inversión social de **\$779.230,00** y 19.000 personas asistidas con el Programa "Te ayudo" de inclusión financiera, y además, siempre generando conocimiento para nuestra gente, con **537 capacitaciones digitales internas y externas con 40.000 cursos disponibles** en el año.

No quisiera dejar de mencionar el importante compromiso que como Banco provincial tenemos con la Agenda Mundial de Naciones Unidas 2030. En este Reporte de Hitos les pre-

sentamos el análisis que hicimos desde el centro del negocio y nuestros pilares estratégicos para comprender en qué temáticas podemos crear valor compartido y generar impactos positivos.

Tenemos mucho para contarles y también muchos proyectos en los que queremos avanzar. Por eso sin más, los invito a leer este nuevo Informe de Hitos de Sustentabilidad sin dejar de agradecer a todas las áreas que pusieron su tiempo y su empuje en impulsar en este contexto, nuestro reporte.

Saludos afectuosos, les deseamos bienestar a todos y esperamos conocer sus opiniones sobre nuestra gestión 2020.

---

**Cr. Alejandro Visentin**  
Presidente Banco  
Provincia de Neuquén

# Nuestro banco

✓ Principales logros AGS 2020

✓ La red más grande la Patagonia

✓ Modelo de Banca Responsable

✓ Crecimiento rentable y sostenible

✓ Comercialización responsable y adaptada a las necesidades de los clientes

# 01





**BPN**  
NUESTRO BANCO

BPN es una sociedad anónima y sus accionistas son el Estado de la provincia del Neuquén y los recursos humanos de la institución a través de un Programa de Propiedad Participada (con un 90% y 10% de participación respectivamente).



## Principales logros ASG 2020



**1.199**  
colaboradores

**\$49.678,4 M**  
activos totales de  
BPN en 2020  
(+2,9% vs 2019)

Participación en la  
**Sociedad Play Digital**  
S.A. que gestiona la  
herramienta digital

**MODO**



**\$8.581,4 M**  
de patrimonio neto



**19.000** personas asistidas  
con el Programa "Te ayudo"  
de inclusión financiera

**33%**  
del *market share* de BPN  
en el total de préstamos  
al sector privado de la  
provincia (+7% vs 2019)



**537**  
capacitaciones digitales  
internas y externas



**\$779.230**  
de inversión social

**30%**  
el *market share* de BPN  
del total de depósitos  
del sector privado de la  
provincia



Torre BPN es certificada  
LEED plata desde 2018

**40.000**  
cursos disponibles para  
colaboradores

Fuimos uno de los Bancos  
que más préstamos  
colocaron durante la  
emergencia sanitaria según  
encuesta realizada por  
la Asociación de Bancos  
Argentinos.

**50,4%**  
incrementó la cartera  
de préstamos a  
empresas vs 2019

# La red **más grande de la Patagonia**

- ✓ **220** cajeros automáticos\*
- ✓ **42** sucursales
- ✓ **21** extensiones
- ✓ **1** unidad bancaria móvil (UCOM)
- ✓ **3** trailers\*\*
- ✓ **4** Bancas Automáticas Móviles (3 nuevas y cuentan con cajero automático)

\*\*para asistir a las localidades de Las Coloradas, Bajada del agrio, Tricao Malal, Los Miches, Varvarco y Taquimilán

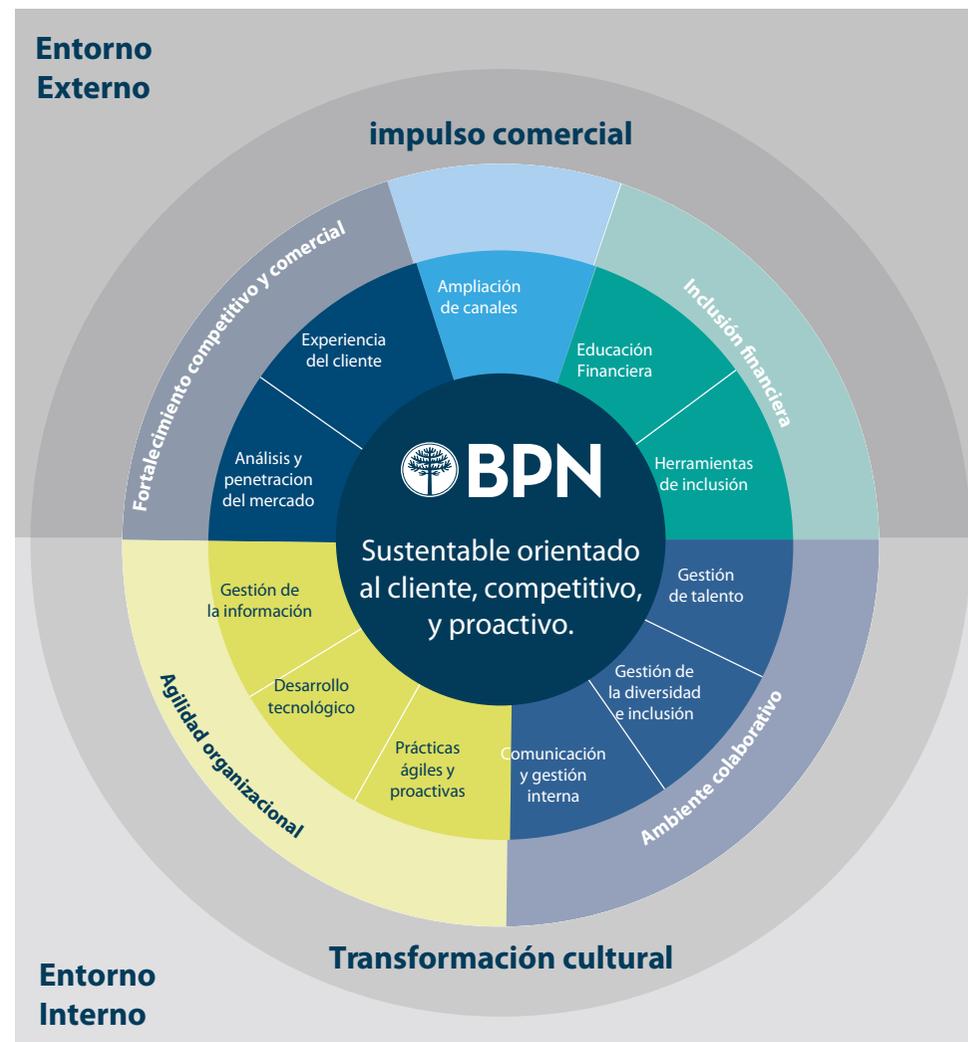


# Modelo de Banca Responsable

Nuestra **Estrategia 2024** es un plan a 5 años (2019-2023) que se evalúa anualmente y tiene dos propósitos principales: *el impulso comercial y la transformación cultural*, de modo que BPN pueda posicionarse como referente en la industria y el territorio a través de sus acciones. Cada propósito engloba a dos lineamientos estratégicos dentro de los cuales se ubican los programas y acciones que buscan converger en la construcción de una visión compartida con el centro en BPN sustentable, orientado al cliente, competitivo y proactivo como guía de nuestro accionar.

Promoviendo la mejora continua del Plan de Responsabilidad Social Empresaria, desarrollamos la **Estrategia de Banca Responsable**, más amplia e integradora ya que incluye todos los impactos económicos, ambientales y sociales estratégicos para el negocio.

Este cambio de paradigma ve a la **gestión de sustentabilidad como un proceso transversal a todas las áreas del Banco**, alineado con la estrategia de negocio y con vistas de trabajo a futuro, en un proceso de mejora continua hacia un **modelo de banca más responsable**.





**La Estrategia de Banca Responsable sigue 4 ejes de trabajo y tiene en cuenta criterios ASG:**



**(A)  
IMPACTO  
AMBIENTAL**

Cuidado de nuestro entorno, dentro y fuera del Banco.



**(S)  
CRECIMIENTO  
INCLUSIVO**

Un banco de la gente, para la gente.



**(S)  
EDUCACIÓN  
E INCLUSIÓN  
FINANCIERA**

BPN como motor de educación e inclusión financiera en toda la provincia.

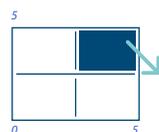


**(G)  
GOBERNANZA**

Transparencia y reglas clara en la gestión del negocio

# Los temas clave para la **Sustentabilidad del negocio**

La **Matriz de Temas Materiales** es una hoja de ruta que identifica los principales riesgos y oportunidades para el desarrollo sostenible de nuestro negocio. Es también una visión a futuro que hoy nos desafía a pensar en cómo seguir trabajando para generar un verdadero crecimiento inclusivo con impactos positivos en las comunidades y el ambiente, de cara a las grandes preocupaciones de la Agenda Mundial de Naciones Unidas hacia el año 2030.



## Matriz de materialidad Banco Provincia Neuquén



# Contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS)

Nos comprometimos con la agenda de Desarrollo Sostenible y los ODS presentados por Naciones Unidas en 2015 y entendemos que el compromiso solo contribuye si está alineado a nuestra estrategia de negocio, a lo que mejor sabemos hacer desde nuestro rol de Banco Provincial, promotor del desarrollo económico y social de la región. Por eso, analizamos desde el centro del negocio y nuestros pilares estratégicos en qué temáticas podemos **crear valor compartido y generar impactos positivos**:

 **Hacé click** sobre cada pilar para conocer cómo contribuyen a alcanzar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**.

- ✓ **Impacto ambiental** | ODS 7, 11, 12, 13, y 17  
Cuidado de nuestro entorno dentro y fuera del Banco
- ✓ **Crecimiento inclusivo** | ODS 1, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 16 y 17  
Un Banco de la gente, para la gente.
- ✓ **Educación e inclusión financiera** | ODS 1, 4, 8, 10 y 17  
BPN como motor de educación e inclusión financiera en toda la provincia.
- ✓ **Gobernanza** | ODS 4, 5, 8, 9, 10, 16 y 17  
Transparencia y reglas claras en la gestión del negocio.

An illustration of a house with a green roof and a woman lying on a yellow sofa reading a book. The house is surrounded by several blue virus-like icons. The background is a light blue cloud-like shape.

TM

## Crecimiento **rentable** **y sostenible**



Como consecuencia de la **pandemia COVID19**, de las restricciones de circulación que de manera precautoria dispusieron las autoridades nacionales y provinciales y de los efectos negativos que generaron sobre los diversos factores económicos de nuestra comunidad; atendiendo a nuestro rol social, **modificamos nuestro modelo de gestión** para atender las necesidades financieras o de ejecución de operaciones bancarias de nuestros clientes, **generamos líneas crediticias a tasas subsidiadas** destinadas a las empresas de la región, **continuamos financiando Tarjetas de Crédito a tasa 0**, **colaboramos con el pago de subsidios** a las personas más afectadas y adoptamos numerosas acciones, en conjunto con las dispuestas por el BCRA, **para aliviar la situación de la población de la provincia.**

✓ Cartera de préstamos al sector privado no financiero: **+8,7%** vs 2019

✓ Cartera de Préstamos a individuos: **-4,2%** vs 2019  
- Stock tarjetas de crédito: **+6,5%**  
- Stock préstamos personales: **-9,8%**

✓ Cartera de Préstamos a empresas: **+50,4%** vs 2019

✓ Peso de la cartera de individuos en el total de préstamos **67,2%** (vs 77,9% en 2019)

✓ **Alto grado de atomización de la cartera de préstamos al sector privado:** 60 mayores clientes concentran solo **11,33%** de la cartera total- el mayor volumen de préstamos lo constituyen los préstamos a individuos (mayormente personales y tarjetas de crédito) que representan un nivel de exposición limitada y distribuidos en muchos clientes.

El resultado **neto anual** del ejercicio 2020 fue de **\$1.040,5 millones**, una disminución en el resultado en **-52,7%** respecto a la registrada el año anterior.

El resultado **neto mensual** durante el año 2020 ha sido siempre positivo y su valor promedio fue **\$86,7 millones**, pudiéndose observar que los menores resultados mensuales se obtuvieron en los primeros meses en que fuera declarada la pandemia, logrando mejorar los resultados mensuales hacia el último trimestre del ejercicio.

En términos absolutos, **los intereses por préstamos al Sector Privado disminuyeron en \$125,9 millones (-1,64%)**, teniendo únicamente una variación positiva las líneas de tarjetas de crédito, adelantos y documentos, que presentaron una variación de **\$35,5 millones, \$41,7 millones y \$162,7 millones**, respectivamente. El resto de ingresos financieros –incluyendo la diferencia de cotización–disminuyeron en un **-34,0% (-\$2.774,6 millones)**.

Al 31 de diciembre de 2020 el Patrimonio Neto del Banco Provincia del Neuquén S.A. ascendió a **\$8.581,4 millones, registrando un incremento del 13,8% en el año, debido al resultado obtenido en el ejercicio, \$1.040,5 millones.**

Durante los últimos quince años **mantuvimos sostenidamente resultados contables positivos**, habiendo dispuesto por la Asamblea de Accionistas en forma paulatina su capitalización.

BPN cumplió íntegramente con las regulaciones prudenciales establecidas por el Banco Central, presentando **posiciones favorables en Capitales Mínimos, Efectivo Mínimo, Posición Global Neta en Moneda Extranjera y Activos Inmovilizados**. El cumplimiento de los requerimientos no solo se circunscribe al ámbito de la regulación y la supervisión, sino que también se vincula con el ámbito de la gestión. En este sentido, **el resultado obtenido se alinea con el proyectado en el Presupuesto vigente para el ejercicio 2020.**



**Para más información** sobre nuestro desempeño durante 2020 consultá la **Memoria financiera**





# Comercialización responsable y adaptada a las **necesidades de los clientes**

En BPN nos propusimos **contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y apoyar diferentes sectores de la economía regional**. Queremos brindarles un servicio claro y cercano ofreciendo soluciones que se ajusten a sus necesidades.

El desafío de estar presentes desde la virtualidad hizo que optimicemos nuestros **canales de comunicación online**, tanto web como **redes sociales y mejorar canales como el telefónico** para brindar una atención más directa y efectiva. Todas estas medidas demostraron ser **efectivas y positivas** ya que aumentaron los préstamos personales, incrementaron los usuarios que utilizan canales electrónicos, principalmente **Home Banking** que fue impulsado por este contexto.



**44.769** préstamos personales dados de alta por canal electrónico



**21.446** préstamos personales dados de alta por sucursales



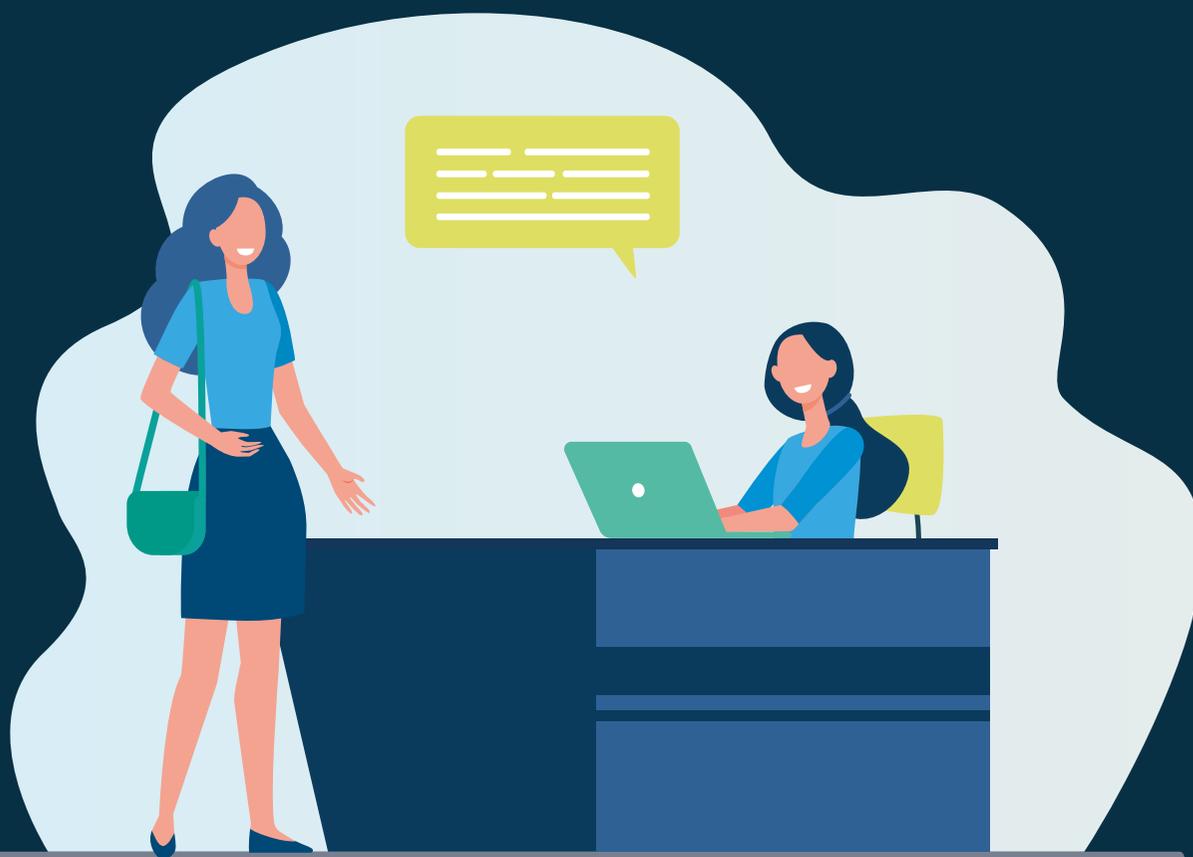
**23.728** tarjetas de crédito comercializadas



En 2020 la situación de pandemia por COVID-19 aumentó abruptamente la incertidumbre y puso en peligro tanto el crecimiento económico como la estabilidad financiera. Por eso implementamos múltiples medidas y estrategias tanto en la Banca Personas como Empresas:

- ✓ **Aumento de los límites de extracción** de efectivo en los cajeros automáticos para disminuir la concurrencia a sucursales e incentivar el uso de cajeros automáticos.
- ✓ Fomentamos la comercialización de nuestros **productos por medios electrónicos**.
- ✓ **Adecuamos las opciones de montos y planes de cuotas** en préstamos personales electrónicos.
- ✓ Implementamos **sistema de turnos** para que la atención sea ordenada y previsible en las sucursales.

Nuestros productos y servicios son destinados a **tres bancas:**



## Banca Personas

Mejorar la experiencia y ampliar las alternativas para realizar operaciones: continuamos con la puesta en funcionamiento de agencias complementarias de **Servicios Financieros**, aplicando el servicio BPN Pagos, soportado en una plataforma provista por Red Link.

- ✔ **52 agencias** complementarias habilitadas en 2020
- ✔ **+30 nuevas** agencias complementarias proyectadas para 2021

Además, implementamos mejoras de segmentación de la Tarjeta Confiable, adecuamos los límites de compra de acuerdo a la categoría del producto y paquetes con opcionalidad de cuenta corriente.



Conocé más sobre **nuestros productos para personas**

# Banca Empresas

**Líneas de carácter especial y de emergencia** que implementamos con tasa subsidiada mediante convenios con IADEP (provincial) y otros entes nacionales como garantía FOGAR-BICE FIDEICOMISO:

Comunicación del BCRA- A 6993 – **Financiamiento a Monotributista a tasa 0%**

**Financiamiento para pago de sueldos – tasa del 20% - 24% TNA**

**Impulso Comercio (Salud) –Tasa del 20% TNA** con un cupo máximo de **50 millones de pesos**

**Reactivación Productiva (tasa final 9.9% TNA)** para empresas de la región



Acompañamos a las PyMEs radicadas en **Neuquén y en Río Negro** habilitando distintas líneas crediticias para apoyar distintas actividades y sectores (comercio, industria, construcción, turismo, ganadería, transporte, salud, etc.). **La línea de emergencia para PyMEs** tuvo un cupo de 3.600 millones de pesos y contaba con:

- ✓ **Tasa especial con un mínimo del 15% y un máximo del 24%** destinada a afrontar pagos de sueldos, cancelación de cuotas de préstamos o atención de cheques en el caso de financiamiento de capital de trabajo.
- ✓ **Financiación** de hasta 36 meses y de hasta 60 meses para el caso de **inversiones en bienes de capital**.
- ✓ **Plazo de gracia** para el pago de capital e interés en operaciones amortizables de hasta **12 meses según la actividad**.
- ✓ **Operaciones exentas de comisiones**.

Apoyamos la **diversificación y el fortalecimiento** de la matriz productiva de la provincia destacando las necesidades sectoriales específicas.

## Otras propuestas durante 2020

### TARJETA DE CRÉDITO BPN AGRO

Destinada a financiar la compra de insumos productos y servicios necesarios para que los productores agropecuarios puedan desarrollar su actividad.

Beneficios:

- ✓ Vencimiento de pago anual que se adapta al ciclo productivo de cada actividad permitiendo realizar pagos parciales de forma anticipada.
- ✓ Tasa de interés promocional del 20% TNA para financiación de saldos.

### TARJETA DE DÉBITO MASTERCARD DEBIT



En septiembre implementamos esta nueva tarjeta y asociamos al banco como miembro principal de MasterCard Internacional. Para nuestros clientes implica una mejora en la atención, productos de mayor seguridad para operar, tecnología chip y contactless, productos diferenciados acorde al segmento de los clientes y mayores beneficios comerciales.

## **BILLETERA VIRTUAL** MODO

Nos sumamos como socio accionista de Play Digital SA para el desarrollo de MODO, la herramienta digital en la que participarán los principales bancos de Argentina.

### Beneficios:

- ✓ Vincular todas sus cuentas y tarjetas bancarias pudiendo realizar transferencias y compras presenciales desde la aplicación, WhatsApp y QR.
- ✓ Los clientes pueden ver y utilizar sus saldos de sus cuentas bancarias sin necesidad de "cargas".
- ✓ Reducir el uso de efectivo.
- ✓ Se estima estar disponible para nuestros clientes en 2021.

## **HABILITACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO CONFIABLE PARA COMMERCE**

Se están culminando las tareas en conjunto con FISERV y CABAL para que las Tarjetas Confiables puedan utilizarse en el comercio electrónico (*ecommerce*).

## **ECOSISTEMA DE PAGOS**

Durante el 2020 desarrollamos la primera de una serie de soluciones para ampliar la oferta de servicios a los comercios adheridos que operan con tarjetas de crédito y débito incorporando herramientas para recibir pagos de clientes en entornos virtuales relacionados a Internet y pagos móviles.

## **PAQUETE NEGOCIO**

Estamos trabajando en el lanzamiento de un nuevo producto destinado a personas con actividad comercial monotributistas o responsables inscriptos ante la AFIP y que sus ingresos brutos se encuentren dentro del rango considerado MiPyME ofreciéndole combinar los beneficios de Banca Persona y Banca Empresa:

- ✓ Unificar productos de las 2 bancas en un solo paquete
- ✓ Simplificar operatoria.
- ✓ Contribuir al progreso de los trabajadores independientes.
- ✓ Incentivar al emprendedor, adicionando beneficios comerciales especiales para ellos.



Conocé más sobre **nuestros productos para empresas**

# Banca de inversión

Desde hace varios años llevamos una política activa en materia de alianzas estratégicas con inversores institucionales, tales como Compañías de Seguros, Aseguradoras de Riesgo de Trabajo, Sindicatos, empresas corporativas y Sociedades Administradoras de Fondos Comunes de Inversión.

Hacia finales de 2020, contábamos con un saldo de **\$1.368 millones** de por fondeo institucional.

Tenemos como objetivo tener un rol más activo en el mercado de capitales y por eso, en los últimos años, **actuamos como principal estructurador y colocador de Letras de Tesorería emitidos por la Provincia del Neuquén**. Bajo ese rol, en 2020 participamos en varias emisiones incluyendo el canje de títulos bajo jurisdicción local. Asimismo, intermediamos en el mercado secundario de esos títulos uniendo a partes compradoras y vendedoras.



Para más información sobre banca de inversión consultá la **Memoria financiera**





# Impacto ambiental

02



- ✓ Cuidado del ambiente y mitigación del Cambio climático
- ✓ Concientización y sensibilización ambiental



## Cuidado del ambiente y mitigación del Cambio Climático

Entendemos que para preservar el ambiente es necesario **impulsar impactos regenerativos** y **gestionar los riesgos derivados del cambio climático** a través de productos y servicios de inversión y financiación sostenibles.



### Cuidado de nuestro entorno, dentro y fuera



- ✓ **Certificado LEED Plata:** Desde 2018 la Torre BPN cuenta con esta certificación otorgada por el *U.S. Green Building Council* por el uso de energías renovables y el ahorro de recursos logrado a partir de sus características edilicias.
- ✓ **Optimizamos la climatización** tanto en sucursales como en la Torre BPN. Todos los nuevos edificios cuentan con equipos de aire acondicionado que utilizan gases refrigerantes ecológicos que no dañan la capa de ozono y son altamente eficientes en términos de consumo eléctrico.
- ✓ **Construcción sustentable:** buscamos utilizar materiales con baja huella de carbono en la construcción de sucursales, que optimicen el consumo de calefacción e iluminación a partir de su diseño arquitectónico.

- ✓ **Energía eléctrica:** equipamos las UPS con plaquetas lo que nos permite monitorear distintas variables ambientales, analizar su evolución y desarrollar planes de acción que promuevan el ahorro y la eficiencia.

De hecho, en la sucursal en Senillosa medimos el consumo eléctrico total y esto nos permite realizar mejoras de eficiencia en el sistema. Además, estos datos nos permiten diagnosticar y generar políticas de ahorro.



Colocamos 53 KW distribuidos en:

- ✓ 20KW en la torre
- ✓ 20 KW en Alta Barba
- ✓ 10 KW en CPA
- ✓ 3KW en los cajeros Puente Picún Leufú y Los Chihuidos



## Programa Papel cero

Desde 2018 llevamos adelante este programa que busca disminuir el uso de papel en todas nuestras dependencias, bajar los costos materiales, reducir el impacto ambiental y elevar la experiencia de nuestros clientes.

### 3 etapas de **papel 0**

 Papel Cero en trámites de individuos	 Papel Cero para empresas	 Papel Cero en cajas
<p><b>2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Altas de producto digitales</li> <li>✓ Firmas digitalizadas</li> <li>✓ Legajos digitales</li> <li>✓ Captura de imágenes de la documentación requerida</li> <li>✓ Actualizaciones por correo electrónico a clientes y sucursales</li> </ul>	<p><b>2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Legajos digitales para empresas</li> <li>✓ Eliminación de trámites en papel</li> <li>✓ Alta de cuenta corrientes de empresas digital</li> </ul>	<p><b>2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ticket digital para registro de operaciones de caja</li> </ul>
<p><b>2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se implementó la firma grafométrica</li> </ul>		<p><b>2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se implementó la tira electrónica en ATMs</li> </ul>



## Concientización y sensibilización ambiental

En BPN buscamos fomentar una conciencia ecológica en todos nuestros grupos de interés, alentando la creación de nuevos patrones de consumo y comportamiento.



- ✓ **Capacitaciones:** la ONG Amulen dictó una capacitación virtual sobre separación de residuos y compostaje.
- ✓ **Promoción del Reciclaje:** acompañamos el taller productivo Amulén en la Expo Rural de Junín de los Andes. Esta organización sin fines de lucro genera acciones para incentivar el cuidado del medio ambiente, la separación y el reciclado de los residuos en Junín y localidades aledañas. También involucra a chicos con discapacidad para promover su participación en las tareas de reciclado, otorgándoles así un espacio de contención social y capacitación de gran impacto.





✓ Un grupo de colaboradores voluntarios se sumó al evento y aportó en la recolección y separación de residuos en el predio, la venta de productos de Amulén y la concientización a los más pequeños con un espacio de juegos educativos.



### Durante el voluntariado

- ✓ Se recolectaron **1.650 kilos de residuos secos** y **320 kilos de residuos orgánicos** con los que luego se hicieron compost.
- ✓ Se **recaudaron más de \$15.000** para la organización.
- ✓ Se **reforzaron los vínculos** entre los voluntarios del Banco con actividades recreativas, rafting y salidas culturales.

# Crecimiento inclusivo



03

✓ Nuestras personas

✓ Gestión responsable de proveedores

✓ Resiliencia humana. Inclusión social



## Nuestras personas

La mejora en la calidad de vida de nuestros colaboradores es un objetivo clave para BPN. Por eso, desarrollamos **actividades de formación y concientización** durante todo el año y brindamos beneficios a los colaboradores, para **generar hábitos saludables y promover su bienestar integral**. Priorizamos el trato humano en nuestros equipos, valorando la diversidad y la igualdad de oportunidades en su desarrollo.



### Somos 1.199

3 directores

647 colaboradores en nuestras sucursales

549 en áreas centrales



### Sucursales:

48%

52%

311 mujeres

336 hombres

647 total

(100% en sucursales)



### Áreas centrales:

45%

55%

247 mujeres

302 hombres

549 total

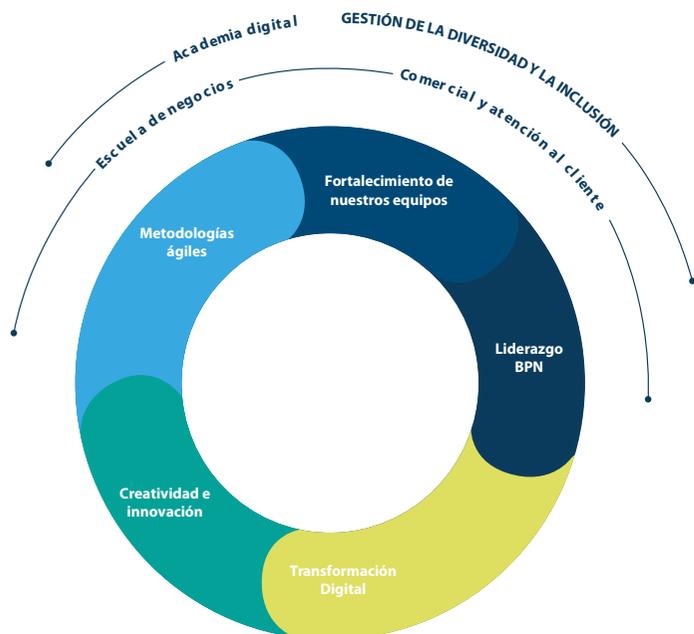
(100% en áreas centrales)

# Capacitación y desarrollo

El **Plan Anual de Capacitación**, con su actualización anual, es clave para lograr el desarrollo continuo de nuestros recursos humanos. Durante 2020, **nos volcamos 100% a lo digital** y, a pesar de las circunstancias, logramos una excelente participación alcanzando récords de participantes en los webinars a través de teams y los cursos virtuales a través de *LinkedIn Learning*.

A partir del relevamiento de necesidades de formación y desarrollo, y de la estrategia del Banco, se diseñaron cinco ejes temáticos para las capacitaciones:

## Plan De Capacitación 2020



- ✓ **9.628** personas capacitadas en 2020
- ✓ **537** capacitaciones digitales internas y externas
- ✓ **200** licencias de LinkedIn Learning
- ✓ **40.000** cursos disponibles para cada colaborado y **1.500** cursos realizados en LinkedIn Learning
- ✓ **4.53/5** la valoración de **3.659** colaboradores que sienten que la capacitación es una experiencia enriquecedora para su desarrollo profesional
- ✓ **Alianzas** para la formación de nuestros colaboradores

LinkedIn LEARNING

ADEN International Business School

Office 365

## Academia Digital BPN



¿Qué te pareció el curso?

Clasificación media  
4.22/5



¿Cuál es tu valoración del expositor?

Clasificación media  
4.22/5



¿Sientes que fue una experiencia enriquecedora para tu desarrollo personal?

Clasificación media  
4.26/5

- ✓ **Transformación digital:** con distintas plataformas de aprendizaje en las que estamos trabajando.
- ✓ **Escuela de Negocios:** nuestro programa de Habilidades Gerenciales.
- ✓ **Sucursales:** cursos, talleres y novedades operativas.
- ✓ **Comercial:** programas vigentes comerciales para impulsar las ventas.
- ✓ **Nuevos talentos:** un espacio para que los ingresantes conozcan más sobre el banco.
- ✓ **Cafetería:** un foro de debate para intercambiar ideas y discutir temas de interés.

## Programas de Becas

En 2020 fue el **segundo año del beneficio de becas para los colaboradores de BPN**. Durante el año tuvimos nuestros primeros profesionales acompañados para terminar sus carreras de grado.



### Profesionales en formación:

- ✓ 12 Contadores
- ✓ 3 Licenciados en Comercialización
- ✓ 2 Licenciados en Sistemas
- ✓ 4 Licenciados en Administración

**\$382.000 invertidos en becas en 2020**



- ✓ **130 horas** promedio de capacitación por empleado total
- ✓ **\$7.537.681 invertidos** en formación y desarrollo
- ✓ **803%** la tasa de cobertura interna anual
- ✓ **22.391 visitas** a la Academia Digital
- ✓ **30 becas** universitarias

**COMPETENCIAS COMERCIALES BPN** Programa de formación y desarrollo

Con este programa vas a incorporar formas de trabajo más colaborativas y potenciar tu visión en el cliente, con el foco puesto en impulsar el crecimiento del Banco.

Entrá a LinkedIn Learning y comenzá el recorrido de aprendizaje.

Competencias:

- Atención al Cliente
- Comerciales
- Coaching
- Trabajo en Equipo
- Telemarketing
- Técnicas

Accedí desde tu computadora o bien a la App y hacé los cursos desde tu celular.

Activá tu cuenta ingresando al mail enviado por LinkedIn Learning a tu Outlook.

BPN Academia Digital BPN LEARNING

## Programa técnico y operativo nueva Banca Empresas

- ✓ 4 meses de coaching y mentoring con **Alejandro Parma** sobre las **estrategias de venta para los líderes** de la nueva Banca Empresa.
- ✓ 28 cursos disponibles para **LinkedIn Learning** para los **plataformistas comerciales** sobre el desarrollo de **competencias comerciales y gestión, competencias técnicas y habilidades de comunicación.**
- ✓ **Webinars internos** sobre temas **operativos y técnicos** a cargo de las distintas áreas del Banco.
- ✓ **Soporte del equipo administrativo, operativo y cajeros** a la nueva Banca Empresas que atraviesa el programa de formación en habilidades comerciales de **LinkedIn Learning.**

**FUTURO BPN** Programa de formación y desarrollo

Con este programa vas a incorporar formas de trabajo más colaborativas y potenciar tu visión en el cliente, con el foco puesto en impulsar el crecimiento del Banco.

Entrá a LinkedIn Learning y comenzá el recorrido de aprendizaje.

Atención y servicio enfocado en el cliente.  
Resolución de conflictos.  
Gestión de la venta.  
Trabajo colaborativo y comunicación efectiva.

Accedí desde tu computadora o bien a la App y hacé los cursos desde tu celular.

Activá tu cuenta ingresando al mail enviado por LinkedIn Learning a tu Outlook.

BPN Academia Digital BPN LEARNING

## Programa Futuro BPN

Lanzamos un **nuevo programa a través de plataformas digitales** destinado al segmento Banca telefónica y oficinas digitales con el **objetivo de potenciar su enfoque estratégico en el cliente.** Se buscó fomentar el trabajo colaborativo centrado en el cliente y sus necesidades para brindar una mejor experiencia.



## Programa Universitario en Venta

En 2020 finalizó el 4to ciclo del Programa Universitario en Ventas a través de la plataforma de la Universidad Blas Pascal. Dada la crisis sanitaria el Programa se adaptó y se dictó de forma digital.

- ✓ **25 colaboradores** plataformistas de nuestras sucursales participaron
- ✓ **6 meses** de duración
- ✓ **6 temas** tratados (*análisis del sistema financiero, el vendedor bancario, la comunicación en ventas, la venta de los productos y servicios bancarios, la negociación en ventas y el proceso de las ventas*)



## Escuela de verano BPN

Desarrollamos estas capacitaciones en nuestro Cowork BPN en colaboración con la **Universidad Nacional del Comahue** y contamos con la participación de más de 80 colaboradores del interior y la capital neuquina. Se trabajaron dinámicas para potenciar las habilidades blandas enfocadas en mejorar la comunicación de los equipos y las relaciones interpersonales.

## Principales charlas y webinars 2020



### CICLO DE WEBINARS MENSUALES CON QUANTUM FINANZAS

- ✓ 10 encuentros virtuales mensuales
- ✓ 650 participantes



### CICLO DE CHARLAS SOBRE LA RELACION CON EL CLIENTE EN TIEMPOS ADVERSOS

- ✓ 2 meses de duración junto a Ignacio Nabhen
- ✓ 450 participantes



### CICLO DE CHARLAS SOBRE EL NEGOCIO BANCARIO

- ✓ 1700 participantes de las distintas sucursales

### CICLO DE WEBINARS SOBRE DESIGN THINKING

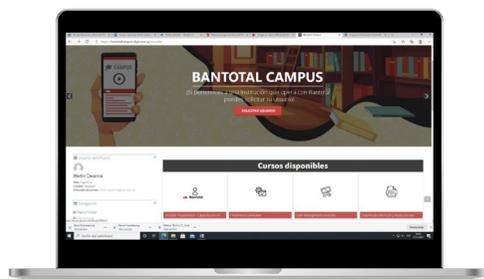
- ✓ 90 colaboradores
- ✓ conducido por Matías Posse, coach especializado en transformación digital



### Hackatón 2020

En la nueva edición del **Hackatón** se buscaron ideas que representen nuevas **oportunidades de negocios tanto financieras como externas al negocio bancario** y teniendo en cuenta como sustento principal los recursos con los que cuenta el Banco. Se ofrecieron charlas provistas por distintos organismos y universidades para ayudar a plantear proyectos y analizar el mercado en el que se suscriben.

- ✓ 100% digital a través de las herramientas de Office 365
- ✓ 10 talleres abiertos para colaboradores y clientes de BPN
- ✓ 22 proyectos
- ✓ 150 colaboradores que participaron
- ✓ 20 facilitadores
- ✓ 10 mentores
- ✓ 3 equipos de jurados
- ✓ +2.000 participantes en las charlas



### Campus virtual Bantotal

Junto con DLYA pusimos en funcionamiento un **campus virtual para usuarios finales** sobre todos los módulos y conceptos bancarios de Bantotal. Cuenta con más de **60 cursos virtuales** y la posibilidad de tener un entorno de prueba controlado para realizar prácticas y tests.



## Ciclo de charlas con nuestro presidente

La pandemia nos tomó por sorpresa y con eso una novedad positiva que implicó en el Banco: la primera charla virtual del presidente a los colaboradores

✔ **+600** participantes



## Ciclo de Webinars con Pablo Lachetti

A partir de una serie de encuentros digitales con el **coach ontológico Pablo Lachetti** ofrecimos un espacio para los colaboradores del Banco a través de streaming para conocer **cómo gestionar las emociones** en este contexto de cuarentena.

# Proceso de gestión de desempeño 2020

Realizamos nuestro proceso de **evaluación de gestión de desempeño** donde se midieron las competencias de cada miembro de los equipos siempre teniendo en cuenta el contexto de pandemia.

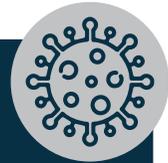


**90% de participación en la evaluación**

Los colaboradores fueron evaluados en los siguientes temas:

- ✓ Capacidad de adaptación
- ✓ Inteligencia emocional
- ✓ Creatividad/ innovación
- ✓ Capacidad de aprendizaje
- ✓ Resiliencia
- ✓ Proactividad
- ✓ Espíritu colaborativo

## Inducciones y onboarding virtuales en tiempos de crisis sanitaria



En 2020 **se incorporaron al Banco cinco nuevos colaboradores y dado el contexto de crisis sanitaria por COVID-19 su inducción fue online.** Ingresaron al equipo BPN de manera digital y remota pero aún así los recibimos con una bienvenida por videollamada en la que participó nuestro presidente junto a Recursos Humanos, y las áreas pertinentes.



# Diversidad e inclusión

Con el fin de desarrollar una cultura organizacional respetuosa de las personas, basada en la dignidad y el respeto mutuo promoviendo un **clima laboral libre de violencia en 2020 logramos:**

- ✓ Implementación del **Protocolo de Actuación ante casos de Violencia y Acoso Laboral.**
- ✓ Capacitación a todo el personal del Banco sobre la **Ley Micaela.**
- ✓ **0 casos** de denuncias por discriminación en 2020.
- ✓ Adhesión a los **Principios de Empoderamiento de la Mujer (ONU).**
- ✓ **Formación del área Inclusión y Diversidad.**

## En términos de diversidad e inclusión tenemos las siguientes líneas de acción:

### Capacitación interna

El Banco brinda capacitaciones en diversidad e inclusión, a fin de combatir la discriminación y valorar la diversidad.

- ✓ En 2020 realizamos un **Webinar sobre la diversidad en los equipos** a cargo de María Inés Maureira de SAP, Chile.
- ✓ Capacitación a todo el personal del Banco, en los **conceptos contenidos en la Ley Micaela.**
- ✓ Charla motivacional por el **Día internacional de las personas con discapacidad** a cargo de Miguel Manríquez.
- ✓ Contemplamos la Guía del BCRA para la **comunicación inclusiva** ya que desde BPN consideramos esta guía práctica de uso de lenguaje inclusivo en los **canales más habituales de comunicación interna y externa.**

TRABAJAR EN ENTORNOS LIBRES DE PREJUICIOS GENERA MAYOR IGUALDAD



### Sensibilización

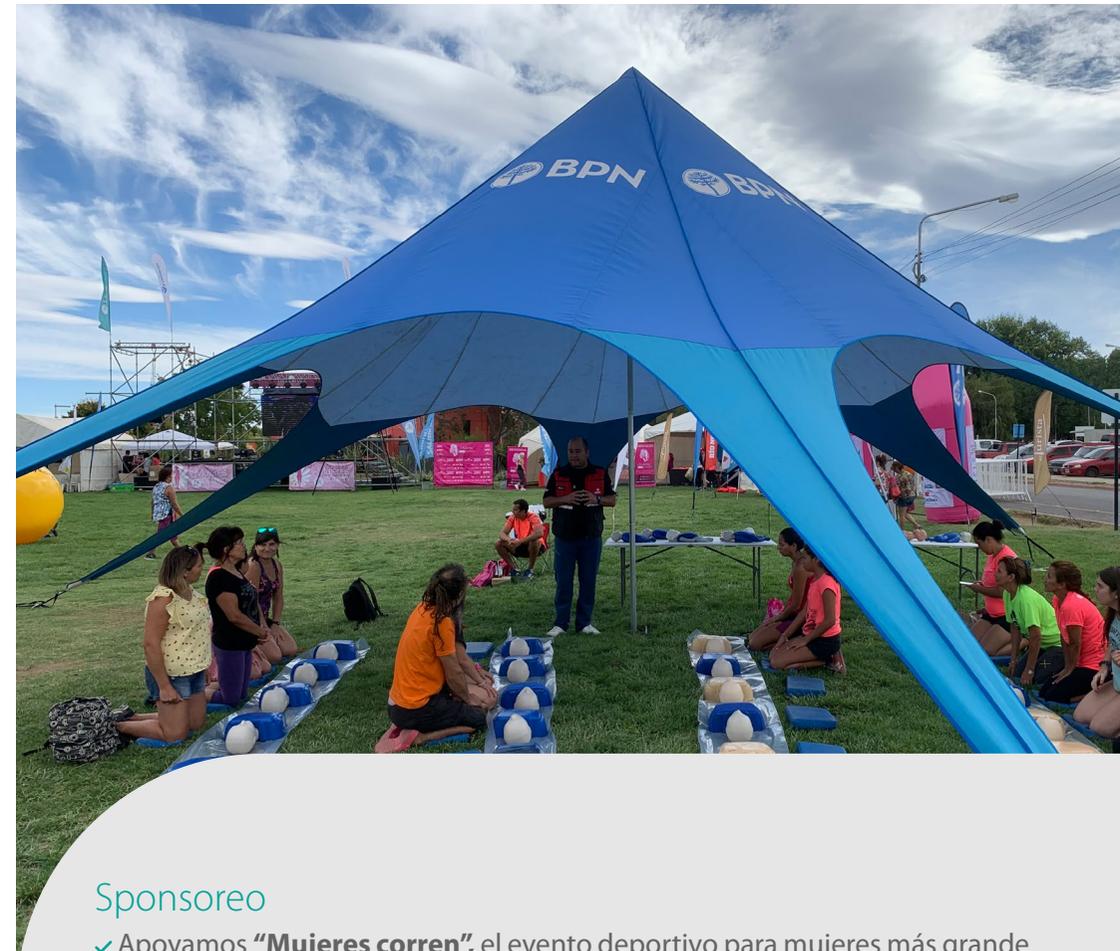
**#NoTanDistintos** fue la campaña interna por el 8 de marzo, día de la mujer, sobre cómo trabajar en entornos libres de prejuicios genera igualdad y cómo romper estereotipos.

**Publicamos notas sobre el tema en Puertas abiertas:**

- ✓ Entrevista a Adriana Velasco, vicepresidenta de BPN.
- ✓ Le decimos "NO" a la discriminación hacia las personas LGBTQ+ por el Día Internacional contra la Discriminación por Orientación Sexual, Identidad de género y su expresión.
- ✓ El rol del padre y las nuevas masculinidades por el día del padre para reflexionar acerca de los estereotipos de género.



**Desafío 2021:** Proyectar un Protocolo de actuación ante casos de violencia y acoso laboral.



### Sponsoreo

- ✓ Apoyamos **“Mujeres corren”**, el evento deportivo para mujeres más grande en la Patagonia donde participaron colaboradores del banco. Además **se utilizó esta ocasión para la difusión de temas de concientización sobre el cáncer de mama desde nuestro stand institucional.**
- ✓ **La Caminata de Mentoreo 2020** junto a la **ONG Voces Vitales** consistió en el trabajo de mentores y aprendices para reflexionar sobre éxitos y desafíos profesionales.

# Gestión de seguridad y salud laboral

Nuestro **Código de Conducta vela por la seguridad y bienestar de los y las colaboradores** y de otras personas que se encuentren en sus instalaciones, procurando así un **entorno libre de riesgos contra la salud y exhorta además a todos sus integrantes a mantener una actitud positiva y proactiva** orientada a velar por su propia seguridad frente a los riesgos que pudieran derivarse para su salud como consecuencia de sus actividades laborales, observando las correspondientes normas y recomendaciones.

## Certificación de entorno saludable

Obtuvimos la **certificación del Banco como espacio de entorno saludable de acuerdo al Ministerio de Salud de la Provincia de Neuquén**. Este fue un logro alcanzado a partir de estrategias y medidas que impactan positivamente en el bienestar de nuestros colaboradores y clientes:

- ✓ Charlas (de nutrición, libres de tabaco, de ACV, de higiene bucal)
- ✓ Prevención de enfermedades crónicas
- ✓ Plan de alimentación saludable
- ✓ Pausas activas
- ✓ Jornadas de integración deportivas
- ✓ Concientización vial
- ✓ Espacios libres de humo
- ✓ Concientización de hipertensión arterial

Personas no empleadas por la Entidad cubiertas por el sistema de seguridad y salud ocupacional





## Programa Alimentación Saludable

Desarrollamos un programa que **distribuye 6 frutas y 1 Mix de frutos secos a cada colaborador de BPN semanalmente** en colaboración con diversas ONG's de la Provincia con el fin de promover hábitos de vida saludables entre los empleados del banco y sus familias, **prevenir la aparición de enfermedades y trastornos relacionados con la nutrición** y ofrecer información sobre los diferentes aspectos que integran conductas alimentarias saludables.



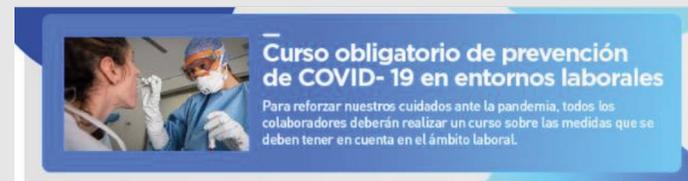
**\$5.034.808,57** de inversión

**\$12.000.000,00** de presupuesto anual

## Nuestra respuesta a la pandemia

En tiempos de pandemia por **COVID-19** nos adaptamos y desarrollamos medidas de salud y seguridad para nuestros colaboradores. A partir de la evaluación de riesgos y con el fin de implementar medidas de prevención para garantizar la salud de los y las colaboradores desarrollamos el **Programa Integral de Atención COVID-19**.

Para reforzar nuestros cuidados ante la pandemia, todos los colaboradores debieron realizar un **curso obligatorio sobre las medidas que se deben tener en cuenta en el ámbito laboral**. La capacitación se llevó a cabo a través de *Sway* dentro de la **Academia Digital de BPN** y obtuvo **un 85% de participación**.





## Gestión responsable de proveedores

En BPN, **gestionamos responsablemente el proceso de compras** a partir de reglas claras y transparentes con una **Política de Contrataciones**, un diálogo fluido y un interés particular en las compras locales a pequeñas y medianas empresas e instituciones sin fines de lucro, que potencian el desarrollo regional.



**600 proveedores** activos en el Banco

**70%** de las Provincias de Neuquén y Río Negro

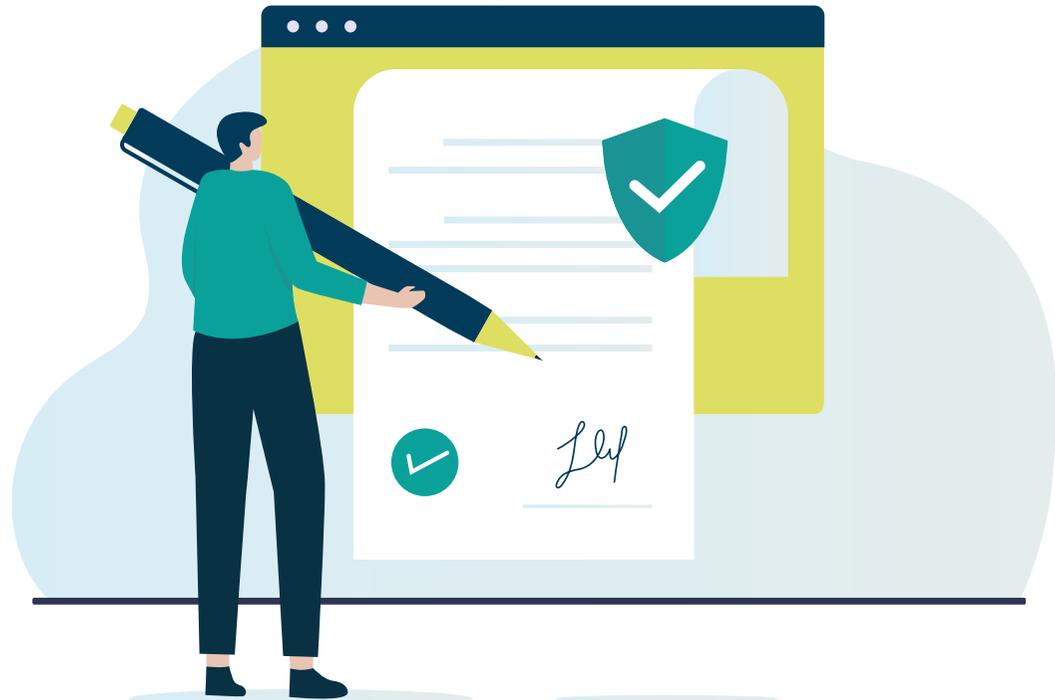
**25%** de la Provincia y Ciudad de Buenos Aires

**5%** de Ciudades del resto del país



En 2020 comenzamos a **digitalizar Procesos de Compras y Contrataciones y Legajos de Proveedores** y para el próximo año queremos extenderlo al 100% de los procesos.

También incorporamos la **Firma Digital Remota** que permitió que ciertos proveedores pudieran presentar documentación y firmar contrataciones **prescindiendo de la impresión en papel y la presencialidad a la hora de la firma del contrato**. Contamos con el desafío de extenderlo al 30% de los proveedores para 2021.



# Programa **Compras inclusivas**

Con este programa impulsamos el **desarrollo y fortalecimiento de diferentes organizaciones**, con la adquisición de sus productos. Objetivos:

- ✓ Generar empatía entre organizaciones de la sociedad civil, la comunidad y el Banco
- ✓ Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil
- ✓ Generar nuevos negocios a partir de alianzas estratégicas
- ✓ Obtener reputación, visibilidad y competitividad por medio de negocios inclusivos



**\$ 4.561.258,00**  
invertidos en compras  
inclusivas en 2020

## Productos 2020:



### Pasta de berenjena

La **Fundación Alza tu rostro** de El Cholar trabaja activamente en la promoción integral de las personas de la localidad fortaleciendo la educación, la enseñanza, la salud y la espiritualidad.



### Blend de especias

La **Asociación Civil Colegio Agrotécnico Sagrada Familia de Aluminé** se dedica a brindar formación para el mundo productivo a jóvenes de zonas rurales y en situación de vulnerabilidad social desde una mirada agroecológica, de inclusión social y formación holística.



### Una botella reciclada para agua y un mix de frutos secos

**Amulen** es una ONG que se dedica al reciclado de materiales, la concientización ambiental y la inclusión de personas con discapacidad a la vida laboral.



### Dulce gourmet, chimichurri y chocolates de La Aldea

**Puentes de luz** es una ONG de San Martín de los Andes que atiende a personas con discapacidad, brindándoles la posibilidad de insertarse en el mercado laboral. Los productos de la caja se adquirieron dentro del programa "Sabor Natural", el cual fortalece la inclusión laboral de las personas con discapacidad que desarrolla la ONG. Los chocolates son parte de un convenio de reciprocidad.



### Aceite de oliva "Don Bosco"

El **Colegio San José Obrero de Neuquén Capital** lleva 50 años trabajando integralmente con jóvenes y adultos en situación de riesgo social a través de la formación de valores y un oficio laboral que les permita integrarse a la sociedad como trabajadores destacados o empresarios.



### Hongos en escabeche

La **Fundación Otras Voces** de la ciudad de Neuquén promueve acciones orientadas al empoderamiento, el protagonismo y la participación de los sectores con menos oportunidades.



# Resiliencia humana. Inclusión social

En BPN tenemos la convicción de que podemos hacer mucho para mejorar la vida de los neuquinos. **Somos un banco con vocación social al servicio de las personas** y por eso construimos lazos duraderos y prolíficos con diferentes actores de nuestra provincia, buscando generar un crecimiento inclusivo, sostenido y genuino. **Queremos ser agentes de cambio y desempeñar un papel de liderazgo en el logro de objetivos de las comunidades de las que somos parte**, priorizando la educación y cultura, la salud y el deporte.



## Inversión social

✓ Acompañamos a diversas instituciones provinciales, **asistiendo a comedores con alimentos y electrodomésticos, insumos médicos al Ministerio de Salud** a través de una campaña interna de los colaboradores del BPN.

 **\$779.230,00** de inversión social

✓ Durante 2020 donamos **\$2.024.490** a hospitales y comedores de la provincia para **paliar la crisis sanitaria generada por el Covid-19**.

✓ **CASATUYA:** En el marco del convenio de reciprocidad que compartimos con la **Asociación Civil Puentes de luz**, apoyamos este **programa de vivienda para personas con discapacidad** para que puedan vivir de manera autónoma con pares, en algunos casos con apoyos ligeros o intensos brindados por monitores y con apoyo profesional de Puentes de Luz.



**Campaña “Un gran gesto vale doble”**

Generamos una **campaña de donaciones para paliar la crisis por la pandemia por Covid-19** en la que se invitó a todos los colaboradores del Banco a realizar una donación en dinero y **por cada peso donado el Banco donó uno más**.

El producto de la campaña fue destinado a la **compra de insumos para el sistema público de Salud y a la compra de víveres para distintos comedores populares**.

 **Aporte Realizado: \$350.000**

✓ **Donaciones a Fundación BPN:** Aportamos a la Fundación BPN **\$47 millones, para promover actividades destinadas a toda la comunidad** y realizar obras de bienestar general.

# Voluntariado Corporativo

Nuestros voluntariados corporativos son un canal de participación de los empleados para que, en calidad de voluntarios, brinden su tiempo, capacidades y talentos a diferentes organizaciones sociales.

## Objetivos:

- ✓ Generar **sinergia laboral entre colaboradores** del banco y la comunidad.
- ✓ Permitir **desarrollar nuevas habilidades** y talentos.
- ✓ Realizar **acciones sociales con gran impacto** para la comunidad y la empresa.



## Voluntariado durante la pandemia por covid-19

- ✓ **ATM y altas de tarjeta de débito: 60 voluntarios** colaboraron con la asistencia a clientes en ATM y con **la generación de tarjetas de débito para bancarizar planes sociales**, pedidos de renovación y extravíos de tarjetas de débito.
- ✓ **Traslados:** El equipo de RSE colaboró con el **traslado de pacientes**, y personal médico para hisoparse.
- ✓ **Atención telefónica Covid-19: 20 voluntarios** colaboraron en un **centro de atención telefónica del Ministerio de Salud**, llamando a contactos estrechos y personas con Covid-19 para informar sobre protocolos y cuidados sobre la enfermedad.

# Educación e Inclusión financiera



✔ Educación financiera

✔ Inclusión financiera

# 04

# Convenios de inclusión y educación financiera

- ✓ Ministerio de Educación
- ✓ Ministerio de Ciudadanía
- ✓ Ministerio de Cultura
- ✓ Ministerio de Desarrollo Social y Trabajo
- ✓ Ministerio de Producción e Industria
- ✓ COPADE- Secretaría de Planificación y Acción para el Desarrollo
- ✓ Ministerio de la Niñez, Adolescencia y Juventud



## **TM** Educación financiera

Creemos que las **habilidades financieras son herramientas fundamentales para reducir la desigualdad** y crear oportunidades de desarrollo. Por eso, nuestros programas mantienen una **perspectiva de género y procuran un aprendizaje** práctico e inclusión de grupos específicos con mayor riesgo de estar excluidos.

### Programa "TE AYUDO"

Su objetivo es fomentar la **autogestión bancaria como práctica cotidiana de los clientes del Banco**. Para eso, contamos con asistentes en sucursales\* y cajeros automáticos que direccionan, informan, capacitan y asisten a los clientes en el uso de canales electrónicos.

- ✓ **19.000** personas asistidas
- ✓ **84.000** operaciones en ATM
- ✓ **3.663** plazos fijos
- ✓ **381** préstamos
- ✓ **7.277** altas en Home Banking

\* Sucursales: Cutral Co y Plaza Huinul, Chos Malal, Zapala, San Martín de los Andes, Plottier, Senillosa y Centenario.

## El banco en tu Barrio

Capacitamos a **adultos mayores** sobre cómo operar de manera segura en cajeros y homebanking en diferentes puntos estratégicos y con la ayuda de nuestra **Unidad Comercial Móvil (UOM)**.

- ✓ **130** personas capacitadas
- ✓ **13 visitas** realizadas a distintos barrios (Centro Este, Villa Farrell, Barrio Confluencia, entre otros)

A partir del **Banco en tu Barrio** concretamos las siguientes acciones comerciales:

- ✓ **15** tarjetas de crédito
- ✓ **9** seguros
- ✓ **11** préstamos
- ✓ **18** paquetes

# Habilidades Financieras para la vida (HFV)

Desde su inicio en 2017, **colaboradores del BPN, MCE y BCRA acompañan a docentes y alumnos**, desarrollando e incorporando a los recursos del aula contenidos vinculados a la educación financiera y realizando jornadas de transferencia de conocimientos a la comunidad (que involucran socialización de los aprendizajes). Este programa anual se desarrolla en el marco del **Plan Quinquenal Provincial 2019/2023 junto con el BCRA, Ministerio de Educación de Neuquén y Consejo Provincial de Educación de Neuquén**, en colegios secundarios de la provincia.



- ✓ **15** colegios
- ✓ **+500** alumnos
- ✓ **+100** docentes
- ✓ **26** voluntarios del BPN con capacitación permanente del BCRA



GOBIERNO  
DE LA PROVINCIA  
DEL NEUQUÉN

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN  
CONSEJO PROVINCIAL  
DE EDUCACIÓN

NEUQUÉN  
PROVINCIA

JUNTOS  
PODEMOS  
MÁS



## Adaptación en pandemia

El programa continuó desarrollándose en formato online, con contenidos adaptados a plataformas virtuales para la comunicación con los estudiantes y profesores.

### Los temas abordados fueron:

- ✓ Uso de medios electrónicos de pago
- ✓ Cómo armar tu CV
- ✓ Role Playing de entrevistas laborales
- ✓ Micro Radiales.

Además, realizamos **12 guías para estudiantes** que buscan el desarrollo de habilidades y contenidos de educación financiera:



**Guía 1** | Cuentas bancarias y home banking



**Guía 2** | Billetera electrónica, Pos Móvil y Botón de pago



**Guía 3** | Tarjeta de crédito



**Guía 4** | Cajero automático



**Guía 5** | Tarjeta de débito



**Guía 6** | Débito automático



**Guía 7** | Identidad y proyectos



**Guía 8** | Estudiar: habilidades



**Guía 9** | Estudiar: financiar los estudios superiores



**Guía 10** | Estudiar: independencia económica



**Guía 11** | Buscando empleo



**Guía 12** | Emprendedurismo

## Programa Nacional “Seguimos Educando”

Desarrollamos materiales audiovisuales junto al Ministerio de Educación de la Nación:

- ✓ ¿Cómo extraer dinero en efectivo del cajero automático?
- ✓ ¿Cómo pagar servicios desde el homebanking?
- ✓ ¿Sabías que puedes extraer dinero en efectivo sin tarjeta de débito ni cuenta bancaria?
- ✓ ¿Cómo retirar dinero en efectivo sin ir al banco?
- ✓ ¿Cómo gestionar las claves en un cajero automático?

## Aprendizajes y desafíos a futuro

El programa en formato on-line tuvo un 32% de participación de la planificada inicialmente. La mayoría de las escuelas mencionaron como principal inconveniente la escasa conectividad de los alumnos.

A pesar del complejo contexto, el esfuerzo y la participación siguen presentes y hoy más que nunca **estamos convencidos que el programa “Habilidades Financieras para la Vida” debe seguir presente en las escuelas secundarias de toda la provincia**, siendo la Educación Financiera uno de los pilares estratégicos del banco.

## Habilidades financieras para emprender

Junto con el gobierno de la provincia de Neuquén, desarrollamos ciclos de **capacitaciones a emprendedores y feriantes** para contribuir a la generación de trabajo a través del desarrollo integral de la persona, **fortaleciendo capacidades de auto-gestión en materia de emprendedurismo**, con el objeto contribuir al desarrollo personal, comunitario y local. Las acciones, que van más allá de la capacitación, también incluyen instancias de acompañamiento, asistencia técnica con el objeto de promover y fortalecer la economía social.

En ese sentido, hemos acompañado a **302 emprendedores y feriantes:**

- ✓ **61 emprendedores** culturales capacitados en conjunto con el Ministerio de las Culturas.
- ✓ **168 emprendedores capacitados** en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social.
- ✓ **21 emprendedores y feriantes capacitados** en conjunto con el Ministerio de Ciudadanía, programa "El Banco en tu Barrio".
- ✓ **52 mujeres emprendedoras y empresarias** en conjunto con CEDEM y Centro PyME y Ministerio de Producción en Industria y emprendedores capacitados dentro del ciclo de capacitaciones "Emprendé tu Idea" coordinada por el por el Centro PyME.

En 2020 **firmamos un convenio** marco con Municipios Provinciales con el objetivo de **promover la inclusión y educación financiera** en localidades Neuquinas.



## Otras acciones que llevamos adelante

- ✓ **Participación como expositores en el 1er. Congreso Argentino de Inclusión y Educación Financiera.**
- ✓ **Miembros del Comité Latinoamericano de Inclusión y Educación Financiera en la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN):** ABAPPRA nos nombró como representantes del Comité de Inclusión y Educación Financiera donde participan asociaciones bancarias y Bancos de diferentes países de América Latina. Las reuniones del comité fueron muy enriquecedoras ya que los distintos actores contaron cómo se desarrollan en cada país.
- ✓ **Participación en el Consejo de Coordinación de Inclusión Financiera (CCIF) y en subgrupo de trabajo:** “Inclusión Financiera de grupos vulnerables, adultos mayores y otros”: El CCIF es un órgano interministerial creado por el Ministerio de Finanzas que busca elaborar e implementar una estrategia de inclusión financiera para el desarrollo de políticas de acceso universal a servicios bancarios y financieros. Participamos de las reuniones iniciales y luego fuimos convocados para participar en un subgrupo donde se trabajaron diferentes acciones que contribuyen a la Inclusión Financiera. La propuesta es trabajar de manera colaborativa y complementaria con el fin de lograr los objetivos propuestos.
- ✓ **Participación en la Mesa de Género y en la Comisión Técnica de Inclusión, Género y Educación Financiera de la Comisión de Respon-**

**sabilidad Social y Sostenibilidad de ABAPPRA:** Se compartieron los avances en el Protocolo de Finanzas Sostenibles de las entidades que firmaron e invitaron a aquellos Bancos que quieran hacerlo. Se compartieron proyectos como Líneas de financiación sostenibles (tanto verdes como sociales), la creación de Comités de Género y Diversidad y políticas para la inclusión financiera.

- ✓ **Participación en la Comisión de Género del Protocolo de Finanzas Sostenibles:** Se trabajaron dos ejes. Por un lado, se buscó una definición de Empresa Mujer que sea uniforme y común a todos los bancos para luego indagar en los indicadores del concepto. Por otro lado, diversos objetivos como aumentar la participación de mujeres en posiciones jerárquicas de la industria financiera, fomentar la equidad salarial entre otras que se trabajaron en grupos y capacitaciones para concretar los objetivos propuestos.
- ✓ **Participación en la Mesa de Diálogo Neuquén, coordinada por ONU Mujeres y el Ministerio de Producción e Industria de la provincia de Neuquén:** En la mesa participó el sector público y el sector privado con el objetivo de armar una agenda de trabajo para el 2021/2022. Se invitó a las organizaciones participantes a adherir de manera formal a los Principios de Empoderamiento de la Mujer y se ofreció asesoramiento para la elaboración de un plan de acción. Esta consultoría se desarrollará dentro del programa GANAR-GANAR.



# Inclusión financiera

## Plan de Inclusión Financiera 2021

Este plan se desarrolló teniendo en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, y la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

Alineándonos con los objetivos de la ENIF queremos:

- ✓ ampliar y mejorar el acceso al sistema financiero, incluyendo al sector bancario.
- ✓ mejorar las capacidades financieras de la población y protección del usuario .
- ✓ contribuir a reducir las brechas sociales.
- ✓ ampliar la territorialidad y federalización.
- ✓ incorporar una perspectiva de género, a través de la mejora en el acceso a bienes y servicios financieros.



## Pagos Inclusivos

Inauguramos las primeras dos **Bocas de Pagos inclusivos en el Colegio San José Obrero y en Amulén**, una organización civil de Junín de los Andes que trabaja en la inclusión laboral de gente con discapacidad.

Acompañando la instalación del servicio y se capacito virtualmente a Magui, una chica con discapacidad motriz que va a ser la encargada de atender a nuestros clientes, con la ayuda de una asistente de Amulén.

Estas bocas **permiten pagar impuestos municipales y servicios como la luz, gas, teléfono, retributivo, agua, únicamente con débito**. A futuro aspiramos incorporar más servicios como la extracción de dinero y posiblemente venta de seguros.

*“Trabajamos junto al Banco desde el 2017 y cada año fortalecemos aún más nuestros lazos sumando nuevos proyectos: a nuestras visitas a la Torre, los voluntariados, el trabajo de reciclado y las compras inclusivas se sumó este hermoso proyecto de trabajo inclusivo”*

María Rosa Teti presidenta de Amulén.



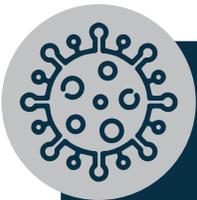
En Argentina solo **el 15% de las personas con discapacidad tienen acceso al empleo**. Con este proyecto apostamos y colaboramos con la generación de trabajo inclusivo.



## Información completa y clara

Trabajamos para que **cada comunicación enviada y publicada sea de fácil acceso para clientes de todas las edades y condiciones**, dando a la inclusión un rol fundamental desde la modalidad de comunicación, el lenguaje y el estilo utilizado.

Todas nuestras comunicaciones están reguladas por la normativa del Banco Central de la República Argentina y se realiza un exhaustivo análisis por parte del Departamento de Cumplimiento Normativo para que cada pieza que es enviada a los clientes o publicada en los medios estén dentro de este marco y cumpla con las características exigidas.



# Inclusión financiera en tiempos de pandemia

La pandemia aceleró cuatro emergentes fuertemente relacionados con la inclusión financiera:

## 1. Bancarización de planes sociales

26.447 nuevos clientes:

Beneficiarias y beneficiarios de planes brindados por el estado a la población afectada por la situación debieron bancarizar para poder recibirlos. Junto con el gobierno de la provincia del Neuquén, y la Municipalidad de Neuquén **logramos la bancarización del 80% de los planes sociales.**

## 2. Aumentó el uso de los servicios financieros en formatos digitales

- ✓ Adaptamos nuestras sucursales para garantizar el distanciamiento social en nuestros ATMs cuyo uso se vio intensificado para operatorias en general como también para cobro de haberes, planes e IFE.
- ✓ **Instalamos 32 cajeros automáticos** (16 nuevos y 15 reemplazos) en barrios de la capital neuquina y en el interior de la provincia descentralizando la atención en sucursales y acercando el servicio a puntos más alejados del centro de cada localidad.



- ✓ **3** ATMs en sucursales
- ✓ **9** ATMs en locaciones neutrales
- ✓ **1** ATM social
- ✓ **3** ATM en una unidad móvil (BAM- Banca Automática Móvil)

Además, contamos con 224 ATMs en producción y nos encontramos trabajando para ofrecer un nuevo servicio de biometría financiera para cajeros automáticos con la incorporación de **70 lectores biométricos de huella dactilar.**

## 3. Desconocimiento y/o temor a operar por esos canales digitales

**4. Necesidad de microemprendedores, muchas veces no bancarizados, de resolver los procesos de cobro de sus ventas en formato digital.**

## Más cerca, para vivir mejor

✓ Sumamos **presencia física en las 21 comisiones de fomento de la provincia de Neuquén** donde la densidad poblacional es baja y esto contribuye a que los vecinos no tengan que trasladarse hasta las ciudades más cercanas para cobrar sus haberes o realizar distintas operaciones bancarias. **Tenemos en cuenta que la distribución geográfica que en muchos casos implica un difícil acceso y más aún en temporada invernal que complejiza más la movilización para acceder a los servicios.**

Dispusimos al servicio nuestras Bancas Automáticas Móviles (BAM) y nuestras unidades móviles



✓ Invertimos en la ampliación del parque de Bancas Automáticas Móviles (BAM) y se pusieron en marcha 3 nuevas unidades BAM que atienden en la zona de Confluencia y Centenario, en el centro y en San Martín de los Andes zona lagos. Estas 5 unidades en total están equipadas con cajero automático.

✓ Contamos con **3 unidades móviles** (trailers 1,2 y 3) con un modelo diferente de atención a las BAM ya que están dotadas de una plataforma comercial y cajero humano. Los 3 trailers recorren 8 localidades del norte y centro de la provincia mensualmente y proveen las mismas operaciones que una sucursal de BPN.



### Localidades:

Las Coloradas

Bajada del Agrío

Tricao Malal

Barrancas

Taquimilan

Manzano Amargo

Los Miches

Varvarco



# Gobernanza



05

- ✓ Gobierno corporativo
- ✓ Gestión de riesgos
- ✓ Transparencia y reglas claras
- ✓ Ciberseguridad y protección de la información
- ✓ Innovación aplicada- Efectividad operacional y tecnológica

# Gobierno corporativo

Cr. Miguel Alejandro Visentín

**Presidente**

Dr. Leandro Valenza

**Director titular**

Dr. Martín Pío Tadeo Elustondo

**Comisión fiscalizadora**

Cr. Raúl H. Hernández

**Gerente General**

Cr. Néstor Aníbal Pizzi

**Director titular**

Cra. Adriana Velasco

**Vicepresidente**

Cr. Marcelo Humberto Berenguer

**Director titular**

Dra. Cecilia Laura Longhi

**Comisión fiscalizadora**

Patricio Isolabella

**Secretaría del Directorio**

Cra. María Laura Vilche

**Comisión fiscalizadora**



Para más información sobre **nuestras autoridades**  
hacé **click aquí**



## Gestión de riesgos

Aspiramos a **gestionar de forma prudente y global todos los riesgos** (financieros y no financieros), desarrollando mecanismos adecuados de supervisión e involucrando a la **Alta Dirección en su evaluación y en el desarrollo de la Estrategia de Banca Responsable**.



**En 2020:**

- ✓ Subimos la calificación de riesgos de Fitch
- ✓ Estamos entre los 10 Bancos con menor porcentaje de mora del sistema financiero

## Riesgos financieros

Establecimos lineamientos para gestionar integralmente los riesgos de nuestras operaciones. El marco para la gestión es el conjunto de: **Estrategia, Política, Proceso, Estructura y Sistema de Información (EPPES)**, que permiten identificar, medir, mitigar y monitorear todos los riesgos a los que está expuesta la Entidad.

El alcance de cada uno de los sistemas de gestión, propios de cada riesgo, se define en función de la **dimensión, importancia económica, naturaleza y complejidad de las operaciones relacionadas al riesgo**. La revisión periódica de la evolución de estas variables, por parte del Directorio, genera la adecuación del sistema de gestión integral de riesgos.

### Herramientas de gestión de riesgos



#### Banca Personas

modelo de *score* crediticio.



#### Banca Empresas

modelo de *score* crediticio (cartera asimilable a consumo), herramienta de cuantificación del riesgo de crédito (clientes comerciales o corporativos).



#### Banca Inversión

herramienta de cuantificación del riesgo de crédito para Entidades Financieras.



Para más información sobre nuestro **Sistema Integral de Gestión de Riesgos** [hacé click aquí](#)

# Riesgos no financieros

Nos encontramos en una etapa de **análisis y evaluación para implementar un proceso de análisis de riesgos** que contemple riesgos ambientales, sociales y relacionados con derechos humanos. Se está avanzando en definir el EPPES para la gestión de estos riesgos.

**Riesgo de crédito:** iniciamos un análisis para **determinar qué tipo de variables socio-ambientales se tendrán en cuenta al momento del otorgamiento de las líneas de crédito**, para ajustar y actualizar los modelos de calificación existentes.

## Desafío a futuro:

Implementar un **Due Diligence** a terceros vinculados con el Banco en temática ABC y de resguardo de los Derechos Humanos.

# Productos y servicios **sostenibles**

Analizamos anualmente los riesgos más significativos que se presentan a nivel mundial, teniendo en cuenta las **dimensiones económica, ambiental, política, social y tecnológica**, con el fin de analizar adecuaciones a sus procesos de gestión. 

Asimismo, en relación a las normas emitidas por **Basilea** que podrían implementarse próximamente en el país, comenzamos a analizar cómo hacer una correcta evaluación de los clientes que contribuyen a mejorar los riesgos medioambientales en los siguientes objetivos:

- ✓ Mitigación del cambio climático.
- ✓ Adaptación al cambio climático.
- ✓ Utilización sostenible y protección del agua y recursos marinos.
- ✓ Transición a una economía circular, prevención de residuos y reciclado.
- ✓ Prevención y control de la contaminación.
- ✓ Protección de ecosistemas saludables.



Estamos analizando y evaluando nuestra adhesión al **Protocolo de Finanzas Sostenibles** para incluir a la gestión de riesgos también los riesgos socio-ambientales.



**Leé acá el informe** The Global Risks Report  
World Economic Forum





## Transparencia y reglas claras

Los principios de transparencia se establecen en nuestro **Código de Gobierno Societario**, y también están reflejadas en diversas políticas del Banco, en especial, las **Políticas de Control Interno, Contrataciones, Recursos Humanos y Comunicaciones**.

 [Leé acá el nuestro Código de Gobierno Societario.](#)

 [Hacé click aquí para conocer nuestra misión, visión y valores.](#)



# Código de Conducta

Nuestro Código de Conducta establece los **principios éticos que rigen el comportamiento y las acciones cotidianas**, siendo los más importantes el **respeto y dignidad de las personas, confidencialidad, honestidad y compromiso**.

En este documento respaldamos nuestro compromiso con la promoción y el respeto de los derechos, al establecer:



- ✓ **El trato y comportamiento de sus integrantes** (en sus relaciones personales y profesionales) se deben tratar con respeto entre sí y desarrollar sus funciones sin realizar actos de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias en el trabajo. Desde BPN fomentamos a nuestros colaboradores y colaboradoras a informar estos casos, por los canales establecidos y las acciones y/o expresiones agraviantes vertidas por integrantes del Banco, sean físicas, orales o escritas, serán observadas y tratadas como incumplimiento al Código.



- ✓ **La prohibición del trabajo infantil** y la obligación a cumplir con los derechos humanos, civiles y leyes laborales aplicables.



- ✓ **Seguridad en el trabajo**, todas las oficinas deben cumplir con las leyes y reglamentos aplicables relacionados con la salud, la seguridad y bienestar de los colaboradores y colaboradoras y de otras personas que se encuentren en las instalaciones, procurando así un entorno libre de riesgos contra la salud.

El **Código de Conducta** es de lectura obligatoria para **todos los miembros del Banco**.



- ✓ Durante 2020 no existieron **casos de corrupción confirmados**.

## Canal de denuncias

Esta herramienta es informada a los y las colaboradores/as del Banco a través de las **capacitaciones de índole obligatoria del Código de Conducta**, que se encuentra publicado en el portal normativo del Banco y es difundido por un medio fehaciente a toda la organización. Al respecto, la Entidad cuenta con los siguientes controles aplicados:

- ✓ El Código de Conducta es de lectura obligatoria.
- ✓ Capital Humano puede confirmar su lectura y visualizaciones.
- ✓ Se incluye en el módulo de la capacitación de inducción para nuevos ingresos, con una duración aproximada de 3 hs cátedra.

- ✓ Se encuentra disponible para todos los colaboradores en el sistema de gestión de normas del Banco E-manager.
- ✓ Respecto a las denuncias recibidas durante 2020, existieron 14 situaciones que dieron lugar a la aplicación de sanciones, y en todos los casos se encuentran cerrados los casos correspondientes al año pasado.

**Desafíos 2021: Implementar una Línea Ética gestionada por un tercero independiente**, que admite la recepción de denuncias en forma anónima y la trazabilidad del legajo de investigación.

# Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento

Buscamos asegurar la apertura y la transparencia, el respeto de las normas éticas y la promoción de la ética empresarial, la **prevención de delitos financieros, la corrupción, el Fraude y el Lavado de Activos, y el terrorismo.**

Contamos con estructuras vinculadas a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo , que contemplan aspectos vinculados a la **Resolución UIF Nro. 30-E/2017 y modificatorias.**

Poseemos un **sistema preventivo**, que se encuentra plasmado en las Políticas y Procedimientos, que tienen por objeto establecer pautas generales que nos permitirán conducir los negocios de conformidad a todas las leyes y regulaciones locales e internacionales que sean de aplicación a instituciones financieras en materia de Gestión de Riesgos de PLAyFT, con el fin de mitigarlos por el involucramiento involuntario en actividades criminales que podrían afectar severamente la confianza depositada por los clientes. Estas políticas y procedimientos fueron comunicados a la totalidad de los miembros del Directorio.



✓ La totalidad de los miembros del Directorio fueron **capacitados en materia de PLAyFT.**

## Capacitación de actualización anual sobre PLAyFT

**100%** de los colaboradores y colaboradoras debe completarlo ya que trata una temática transversal a todo el Banco.

## Webinars de prevención de fraudes bancarios

Junto al perito calígrafo Marcelo Fabián de Caboteau desarrollamos un **curso sobre la prevención de fraudes bancarios que se realizó en Teams.** Los temas tratados fueron: Fraudes externos- fraudes cometidos con negligencia del empleado- desconocimiento de firmas por parte de clientes- estafas con DNI.



## Normativa anticorrupción

Nos encontramos en un proceso de implementación de un Programa de Integridad en los términos previstos en la **Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas** junto a los lineamientos publicados por la Oficina Anticorrupción en la Resolución 27/2018.

Iniciamos ese camino a través de la creación del **Área de Integridad y Ética Empresarial** y la designación de un responsable.

Respecto a temáticas propias de ABC, la Vicepresidenta y un Director han cursado especializaciones en la materia en prestigiosas casas de estudio, y la totalidad de los miembros del Directorio han recibido charlas internas sobre anticorrupción.

Actualmente se están tratando modificaciones al Código de Conducta en el Directorio que incluyen **disposiciones específicas vinculadas a la anticorrupción** que serán puestas en conocimiento del personal contratista, personal proveedor, socios y socias de negocios y otras personas humanas o jurídicas que lleven a cabo actividades y/o que tengan alguna vinculación con el BPN. También deberán firmar una declaración mediante la cual indiquen que han leído y comprendido el contenido del mismo. Estos temas serán explicados en capacitaciones que se proyectan brindar a estos terceros vinculados con el Banco.



# Ciberseguridad y protección de **la información**



Trabajamos para **prevenir y detectar ciberataques**, y velamos en todo momento por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de nuestro Banco, clientes y colaboradores.

- ✓ En 2020 creamos el Departamento de Prevención de Fraudes, dentro del cual se procede a la identificación, monitoreo, medición y mitigación de potenciales eventos de fraudes bancarios originados por terceros hacia nuestros clientes o nuestra Entidad.

Además, **adecuamos la plataforma digital para el resguardo de los datos, asegurándonos la protección de la información allí almacenada**. El Banco dispone de herramientas de prevención interna y externa sobre la red de datos informáticos de la institución tales como programas de detección de malware, higiene y filtrado de correo entrante, dispositivos de seguridad perimetral como firewall/IDS, mecanismos de autenticación de usuarios basados en doble factor. Además, contamos con los servicios de CSIRT en alianza estratégica con Red Link y Telefónica Argentina.

# Innovación aplicada

## Efectividad operacional y tecnológica



En BPN invertimos en sistemas, infraestructura y herramientas innovadoras que mejoren los procesos internos y favorezcan la inclusión financiera y la accesibilidad a productos y servicios.

### Implementación de sistemas y herramientas

Sistema IVR que brinda información y efectúa operaciones a los clientes durante las 24 horas para una mejor y más eficiente experiencia

- ✓ Home Banking propio
- ✓ Digitalización de los procesos de compras
- ✓ Legajo Digital de Proveedores
- ✓ Ampliación del servicio de firewall de la entidad
- ✓ HSM de embosadora para la implementación de tarjetas con chip
- ✓ Upgrade NIW (contingencia de SNA –aprobación de las altas de clientes que quieren transaccionar por Interbanking)
- ✓ Puesta a disposición de equipamiento para teletrabajo entregado a colaboradores que no contaban con las herramientas necesarias.
- ✓ El servicio de Biometría en ATM facilita el uso de los cajeros automáticos para todos los clientes de implementación obligatoria en los próximos 3 años de acuerdo al BCRA.
- ✓ Tecnología de última generación en servicio satelital para unidades móviles.

# Alcance y lineamientos del reporte

Desde el año 2014 el Banco Provincia de Neuquén reporta los hitos de Sustentabilidad de forma anual. **Esta es la 7ma publicación y abarca el período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020.**

En este Reporte se presentan **hitos de los temas claves para la gestión del negocio identificados en el análisis de materialidad.** Nuestro principal objetivo al rendir cuentas es dar a conocer los avances que realizamos en cada tema material identificado, comprometiéndonos a publicar anualmente nuestro desempeño.

**Tanto este Reporte como la gestión de Sustentabilidad se basan en los siguientes lineamientos:**

- ✓ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Metas 2030 de Naciones Unidas. ✨
- ✓ Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres. ✨
- ✓ Serie AA1000 de AccountAbility (Principios de AccountAbility AA1000AP 2018/ AA1000SES- Diálogo con los grupos de interés). ✨



## Proceso de elaboración del **Reporte de Hitos 2020**

### **Coordinación general**

Área de Sustentabilidad del BPN

### **Facilitadores externos**

ReporteSocial | [www.reportesocial.com](http://www.reportesocial.com)

### **Diseño**

Thesia | [www.thesia.com.ar](http://www.thesia.com.ar)

### **Agradecimientos**

Agradecemos a todos los referentes de áreas por su trabajo y dedicación en este proyecto, y por ser promotores de buenas prácticas y acciones conscientes con impacto positivo.

### **Contacto**

Para realizar consultas o compartir su opinión acerca de nuestro Reporte pueden escribirnos a [sustentabilidad@bpn.com.ar](mailto:sustentabilidad@bpn.com.ar) o en nuestras redes sociales.



# BPN