



BPN

Reporte Ambiental,
Social y de Gobernanza

2021

Índice de contenidos



Carta del Presidente



Educación e inclusión financiera



Nuestro banco



Gobernanza



Impacto ambiental



Alcance y lineamientos del Reporte



Crecimiento inclusivo



Índice de contenidos GRI

Cómo recorrer y leer este reporte

Usa la botonera superior fija para navegar los capítulos de este Reporte.

Dentro de cada capítulo encontrarás un **índice de temas**, hacé click en el que prefieras y podrás acceder a esa sección.

Para volver a este inicio, hacé click en el **logo de BPN**, ubicado en el sector inferior derecho de cada página. 

Este documento virtual está estructurado en base a la **Estrategia de Banca Responsable de BPN** (capítulos), y a los temas materiales del negocio (subsecciones) que serán destacados con el ícono: 

Carta del **Presidente**

El camino de la transformación

Estamos muy orgullosos de presentarles este Reporte ASG (Ambiental, Social y de Gobierno), que incorpora la evolución de nuestra mirada en Banca Responsable y da a conocer, en base a principios e indicadores internacionales, nuestro desempeño 2021.

Los sucesos mundiales y locales, así como las tendencias, nos empujan a incrementar la integración "ASG" en todas las áreas y operaciones del Banco: considerar el contexto local; fortalecer no solo la respuesta ante clientes sino promover la inclusión y educación financiera; repensar nuestro rol ante el cambio climático y sus consecuencias económicas, así como en la protección de los derechos fundamentales y la valoración del capital humano, entre varios temas actuales.

Hacia allí se encamina nuestra estrategia de negocio a corto, medio y largo plazo. En este nuevo Reporte, renovamos con un nuevo camino de transformación hacia los criterios "ASG", nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Durante el año 2021 fortalecimos el trabajo iniciado con la nueva **Estrategia de Banca Responsable** basada en 4 ejes: **Impacto Ambiental, Crecimiento Inclusivo, Educación e Inclusión Financiera y Gobernanza Empresaria.**



Alejandro Visentin

Presidente del Banco Provincia de Neuquén

→ El futuro nos sigue desafiando permanentemente a repensar como adaptarnos y crecer en el camino hacia la transformación. Como entidad financiera clave en el entorno de nuestra Provincia de Neuquén, debemos generar oportunidades de verdadero crecimiento inclusivo, impulsar el empoderamiento financiero en las comunidades locales y contribuir con la educación y el cuidado del ambiente.

Asimismo, actualizamos nuestra **Matriz de Materialidad, que nos guía en los temas críticos de la sustentabilidad empresarial sobre los que debemos trabajar**. Esto ha sido el norte sobre el cual fundamentamos la gestión de banca responsable que estamos promoviendo. Temas como la transparencia y reglas claras, la integridad como centro del negocio; comercialización responsable y adaptada a las necesidades de clientes; inclusión y educación financiera; inversiones responsables; innovación aplicada; efectividad operacional y tecnológica; cuidado del medio ambiente y mitigación del cambio climático; resiliencia humana y la inclusión social; productos y servicios sostenibles; y el compromiso con los Derechos Humanos, están incluidos en esta hoja de ruta, con la participación de nuestros públicos de interés.

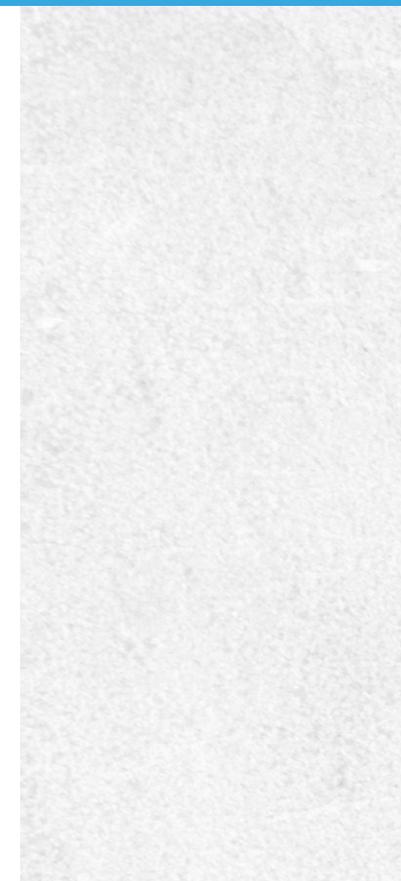
El futuro nos sigue desafiando permanentemente a repensar cómo adaptarnos y crecer en el camino hacia la transformación. Como entidad financiera clave en el entorno de nuestra Provincia de Neuquén, debemos generar oportunidades de

verdadero crecimiento inclusivo, impulsar el empoderamiento financiero en las comunidades locales y contribuir con la educación y el cuidado del ambiente. Todo esto y más, replanteándonos cómo alcanzar conjuntamente con organizaciones mundiales y países, las Metas planteadas para el año 2030 en la Agenda Mundial de Naciones Unidas.

Todavía nos queda mucho por hacer, pero nos sobra el entusiasmo de seguir trabajando por nuestra transformación contribuyendo a toda nuestra esfera de influencia.

Los invitamos a recorrer las páginas de este nuevo Reporte ASG y a dejarnos sus sugerencias y opiniones en cualquiera de los canales disponibles.

Sin más, saludo y agradezco con admiración y calidez a todas las personas que hacen posible esta publicación y el crecimiento de la gestión cotidiana del Banco Provincia de Neuquén, y les saludo a Uds. con nuestro mayor afecto.





Nuestro banco

- Principales logros ASG 2021
- La red más grande de la Patagonia
- Modelo de Banca Responsable
- Crecimiento rentable y sostenible
- Comercialización responsable y adaptada a las necesidades de clientes

Principales logros ASG 2021

<p>1.180 colaboradores</p>	<p>162.840 horas efectivas del Plan Anual de Capacitación 2021</p>	<p>Adherimos a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres</p>
<p>67% de favorabilidad en la Encuesta de Satisfacción laboral ¡Mejor resultado histórico!</p>	<p>\$7.238.231,40 invertidos en compras inclusivas</p>	<p>2,7% redujimos la energía eléctrica consumida</p>
<p>\$18.741.097,77 de inversión social (+141% vs 2020)</p>	<p>\$2.378,5 M resultado neto anual (+51,5% vs 2020)</p>	<p>\$91.252,6 M activos totales de BPN (+21,7% vs 2020)</p>
<p>38% el market share de BPN en el total de préstamos al sector privado de la provincia (+5 pp vs 2020)</p>	<p>29% el market share de BPN del total de depósitos del sector privado de la provincia</p>	<p>\$15.331,5 M de patrimonio neto (+18,4% vs 2020)</p>

La red más grande de la Patagonia

- **227 cajeros** (+7 vs 2020)
- **43 sucursales** (+1 vs 2020)
- **16 extensiones**
- **2 anexos**
- **2 oficinas digitales**
- **3 trailers**
- **1 unidad comercial (UCOM)***
- **5 Bancas Automáticas Móviles***
(+1 vs 2020)

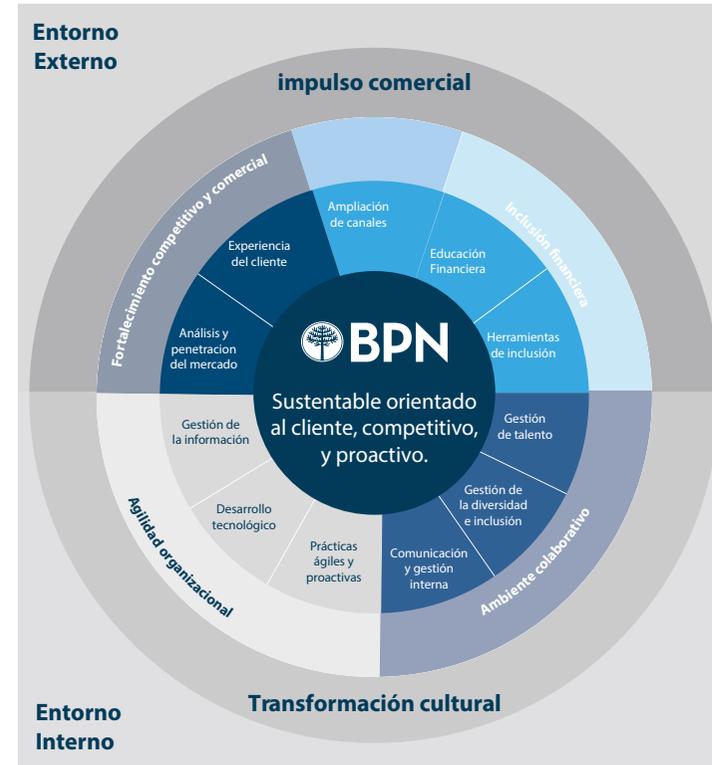
* dotadas de cajero automático

Encontrá tu sucursal más cercana



Modelo de Banca Responsable

Nuestra Estrategia 2023 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 nuestra accionar.



El Modelo de Banca Responsable es una gestión transversal a todas las áreas del banco y el marco en el que desarrollamos nuestra Estrategia de Banca Responsable. Su objetivo es identificar y gestionar aquellos temas ambientales, sociales y de gobierno que pueden tener un impacto actual o futuro, positivo o negativo en el negocio.

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



Materialidad: el análisis clave para la identificación de nuestros impactos ASG

El análisis de Materialidad es la base de nuestra gestión de Banca Responsable ya que nos permite identificar y priorizar los principales riesgos, actuales y aspiracionales, para el desarrollo sostenible de nuestro negocio.

En este ejercicio realizamos una nueva consulta para priorizar los temas estratégicos según la mirada de todos nuestros grupos de interés y, como resultado, obtener la Matriz de Materialidad 2022.

→ Etapas de análisis de materialidad

ETAPA 1: Entender el contexto de negocio

Analizamos las tendencias y los principales impactos del sector bancario y financiero a nivel local e internacional, evaluamos el avance y cumplimiento de los objetivos y compromisos que públicamente asumimos e incorporamos las recomendaciones de principales lineamientos internacionales de sustentabilidad. Tuvimos en cuenta todas las operaciones BPN, el contexto de sostenibilidad en el que ocurren y mapeamos a los grupos de interés que participaron de las próximas etapas del análisis.

ETAPA 2: Identificar impactos actuales y potenciales

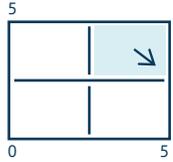
Junto a un equipo de expertos y en consulta con la Alta dirección identificamos 16 temas materiales que resumen los impactos positivos y negativos, de corto y mediano plazo de nuestro negocio, y acordamos su alcance y definición.

ETAPA 3: Priorizar la importancia de los impactos

Realizamos encuestas con todos nuestros grupos de interés para priorizar las 16 temáticas identificadas en la etapa anterior según su criticidad e impacto en la gestión del negocio.

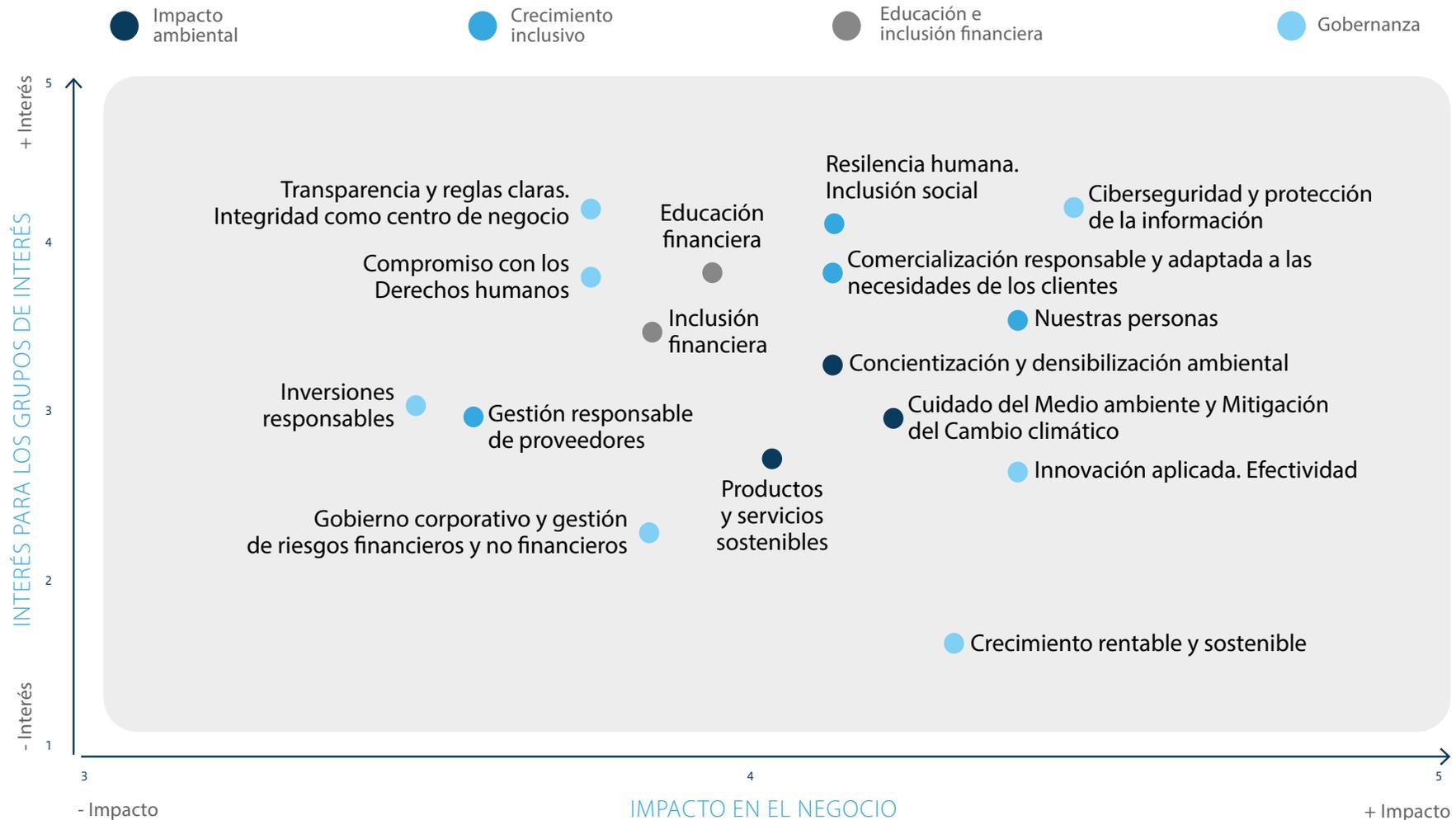
ETAPA 4: Rendir cuentas

La Alta Dirección validó los resultados del análisis de materialidad y aprobó la publicación del presente documento. Los temas materiales determinan el contenido del Reporte ASG, herramienta con la que rendimos cuenta sobre la gestión de cada uno de ellos ante nuestros grupos de interés.



Matriz de Materialidad BPN 2022

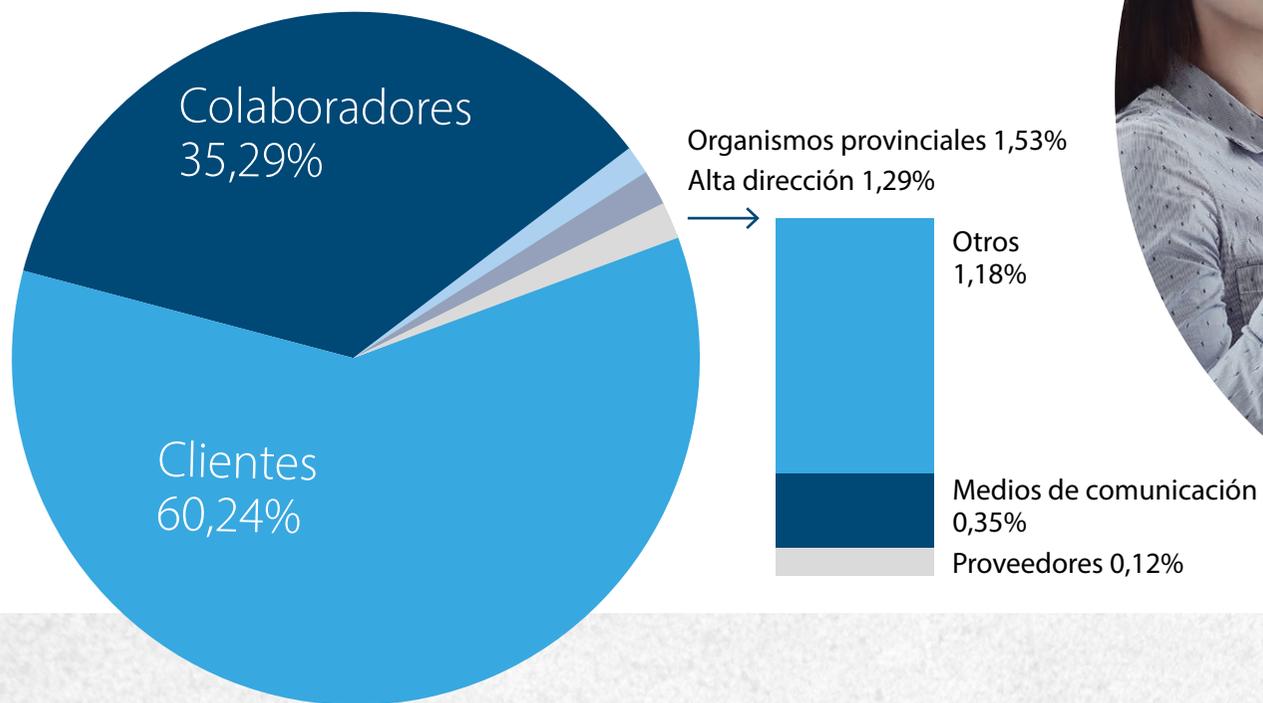
La Matriz de Materialidad es una herramienta que se adapta ante los cambios en el contexto y las expectativas de los públicos clave para no perder vigencia.



Grupos de interés que participaron del análisis de materialidad



850 personas participaron de la encuesta de materialidad



Crecimiento rentable y sostenible



Buscamos la mejora continua de nuestro desempeño para garantizar el cumplimiento de nuestros compromisos, la fortaleza financiera de largo plazo y un patrimonio neto sólido, la creación y la distribución de valor económico, y la generación de riqueza para nuestros grupos de interés.

Como consecuencia de la pandemia COVID19 y de los efectos negativos que generó sobre los diversos factores económicos de nuestra comunidad, atendiendo a nuestro **rol social**:

1. Modificamos el modelo de gestión para **atender las necesidades financieras o de ejecución de operaciones bancarias** de clientes,
2. Mantuvimos **líneas crediticias a tasas subsidiadas destinadas a las empresas de la región**,
3. Continuamos la **financiación de Tarjetas de Crédito a tasa 0 o a tasas subsidiadas**,
4. Colaboramos con el servicio de pago de subsidios a las personas más afectadas,
5. Adoptamos numerosas acciones, en conjunto con las dispuestas por el BCRA, para **aliviar la situación** de la población de la provincia.

Evolución de activos

El componente del **activo** que presenta la mayor variación son las **inversiones financieras en instrumentos emitidos por el BCRA** (pases y leliq), que se incrementan un 74,6%, alcanzando una participación del activo del 45,4%, con un saldo de \$41.447 millones a diciembre de 2021.

Cartera de préstamos al sector privado no financiero:

-10,6% vs 2020 (valores constantes)

Cartera de préstamos a individuos:

☑ Saldo del stock de tarjetas de crédito: +6,9%

☑ Saldo del stock de préstamos personales: -4,2%

Cartera de préstamos a empresas:

-34,9% vs 2020 (valores constantes)

Alto grado de atomización de la cartera de préstamos al sector privado:

los 50 mayores clientes concentran solo un 5,9% de la cartera total, consecuencia de que 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 entre muchos clientes.

Los incrementos relativos más significativos a valores constantes (excepcionalmente la liquidación de un préstamo sindicado por \$250 millones) se observaron en el producto **Préstamos Prendarios** (54% i.a.), Leasing (48% i.a.) y **financiamientos con tarjetas de crédito** (7% i.a.), en tanto, el resto de los productos manifestaron una disminución en términos reales en sus saldos a fines de diciembre de 2021, principalmente la cartera de créditos a empresas.

Evolución de pasivos

- ☑ 90,5% del pasivo son depósitos totales
- ☑ **Stock de depósitos totales** (incluyendo intereses y ajustes): \$68.727,7 M (+20,6% vs 2020)
- ☑ **Depósitos del sector público:** +63,5% vs 2020 (valores constantes)
- ☑ **Depósitos del sector privado:** -1,2% vs 2020 (valores constantes)
- ☑ **Atomización de depósitos por clientes:** 60 clientes acaparan 52,53% del total (vs 39,96% en 2020). Este mayor grado de concentración de clientes en materia de depósitos respecto del año anterior responde a un crecimiento más dinámico de los depósitos públicos.

→ El desempeño de los depósitos marca una **recuperación de la actividad** en la provincia por el crecimiento marcado de los ingresos fiscales a lo largo del año.

El incremento de los depósitos públicos durante todo el año permitió que la **liquidez amplia** en pesos se sitúe en torno al 77,7% de los depósitos en esa moneda, nivel elevado en términos históricos y superiores a la media del sistema financiero.

Resultados del ejercicio

El **resultado neto anual** del ejercicio 2021 fue de **\$2.378,5 millones** lo que representa un incremento del **51,5% respecto al año anterior**.

El **resultado neto mensual** durante el año 2021 ha sido siempre positivo y su valor promedio fue \$198,2 millones, pudiéndose observar menores resultados mensuales en los primeros meses del año, que mejoraron hacia el último semestre del ejercicio.

En cuanto a los elementos del estado de resultados de mayor volumen y variación absoluta, debe mencionarse un **importante aumento de los ingresos financieros**, de \$3.426,5 millones (17,7%), compensando claramente el incremento de los egresos financieros (\$151 millones, un 3,4%), los gastos de personal disminuyeron \$572,5 millones, (un -8,1%), los gastos de administración se redujeron \$ 304,6 millones, (un 10%), una disminución de los ingresos netos por comisiones de -\$24,2 millones (un -1,5%) y un mayor cargo de incobrabilidad por \$734,9 millones (un 67,8%).

Para más información sobre nuestro desempeño económico durante 2021

consultá los estados contables y memoria



Comercialización responsable y adaptada a las necesidades de clientes



Nos propusimos **contribuir al bienestar financiero** de nuestros clientes empresas e individuos y **apoyar a diferentes sectores de la economía regional**, brindando un servicio claro y cercano y soluciones que se ajusten a sus necesidades.

Nuestros productos y servicios son destinados a tres bancas



Banca Personas

Durante 2021 profundizamos la migración de clientes a los canales digitales, priorizando acciones de educación e inclusión financiera.

✓ 33.717 préstamos personales dados de alta en sucursales

✓ 30.550 préstamos personales dados de alta por canal electrónico

✓ 11.068 paquetes comercializados

✓ 191.650 plazos fijos constituidos por canales electrónicos

✓ 40.361 adelantos de haberes (\$553.547.954 M)

Tarjeta de Débito Mastercard Debit

Continuamos con la migración e instalación de esta nueva tarjeta de débito. Para nuestros clientes implica una mejora en la atención, mayor seguridad para operar, tecnología chip y contactless, productos diferenciados acorde al segmento de clientes y mayores beneficios comerciales. Al ser BPN miembro principal de MasterCard Internacional dimos acceso a promociones exclusivas para nuestros clientes.

Billetera Virtual

Continuamos incentivando la utilización de MODO, como billetera digital a través de campañas de descarga, adhesión y campañas para incremento de consumo. Durante 2021 quedaron activas todas sus funcionalidades.

Habilitación de Confiable para ecommerce

Culminamos las tareas en conjunto con FISERV y CABAL para que las tarjetas Confiables puedan utilizarse en el comercio electrónico (telefónico y online).

Banca para personas jubiladas

Contamos con **sucursales de atención exclusiva** que cuentan con comodidades y servicios pensados para las necesidades de este tipo de clientes. Durante 2021 continuamos asistiendo y capacitando al segmento jubilados a través de distintos canales.

Conocé más sobre nuestros productos para personas





Banca Empresas

Además de dar respuesta a las dificultades financieras de las empresas locales, apuntamos a **fortalecer la diversificación y el fortalecimiento de la matriz productiva**, detectando las necesidades sectoriales específicas. Se detallan a continuación los montos colocados en las **líneas con tasas promocionales**:

✓ IMPULSO VACA MUERTA:

\$ 672.629.559

✓ IMPULSO COMERCIO:

\$ 622.660.387

✓ CUPO TURISMO:

\$42.045.000

✓ CUPO EFICIENCIA ENERGETICA:

\$45.870.525

✓ LINEA PROVEEDORES DEL ESTADO:

\$ 634.843.094

✓ LINEA INVERSION PRODUCTIVA:

\$1.249.173.697

✓ LINEA BPN AGRICOLA GANADERA:

\$305.00.000

También renovamos distintos convenios estratégicos y firmamos 2 nuevos:

Convenio	Finalidad	Tipo	Plazo de financiación	Tasa	Colocación en 2021
Convenio con Grúas San Blas S.A.	Adquisición de maquinarias	Garantía Preferida "A", leasing, Prenda y/o Sola Firma, financiando hasta el 100% del bien en la primera línea y hasta el 75% en la segunda.	Hasta 48 meses	27% TNA fija	\$170.125.834
Convenio con Axion S.A.	Adquisición de maquinaria vial				\$32.898.428
SCANIA ARGENTINA S.A.U (NUEVO)	Adquisición de maquinaria vial				*
ALPIN S.A. (NUEVO)	Adquisición de maquinaria vial				\$20.200.000

→ Apoyo a pymes

En función de las necesidades del segmento pyme desarrollamos nuevas líneas de crédito y adecuamos los procesos de alta y calificación.

✓ **Convenio con el IADEP:** dio origen a una línea crediticia para pymes a una tasa especial con un mínimo del 19% y un máximo del 24%, destinada a afrontar pagos de sueldos de los meses junio, julio y agosto, con un cupo total de \$300.000.000 y un plazo total de 12 meses, incluidos 3 periodos de gracia a tasa 0%. **Total colocado: \$ 200.137.300**

✓ **Reactivación productiva:** renovamos el cupo acordado junto con el IADEP y el FONDEP para que las empresas de la región puedan hacer frente a sus obligaciones a tasa final del 9,9%. **Total colocado: \$127.272.000**

✓ **Créditos a Tasa Cero 2021:** brindamos asistencia con las líneas oficiales para monotributistas solicitadas por AFIP y canalizadas a través de tarjetas de crédito. **Total otorgado \$ 109.787.914**

* La colocación en esta línea comenzó en 2022.

Otras propuestas durante 2021

GRI 203-2

→ eBanking BPN

Redefinimos nuestra banca digital (Home Banking Individuos y Banca Electrónica de Empresas) con la implementación de eBanking, un nuevo canal que implicó no solamente incorporar nueva tecnología, sino atravesar un cambio mucho más profundo como organización: emprender la transformación digital.

La nueva plataforma eBanking contará con las siguientes características:

- ✔ Disponible en formato web responsive y aplicación mobile para los segmentos individuos y empresas.
- ✔ Inicio de sesión único: usuario y contraseña que permitirá al cliente navegar a través de los diferentes contextos que tenga disponible (personas y/o empresas).
- ✔ Onboarding de nuevos clientes con biometría.
- ✔ Tecnología cloud native.
- ✔ **Nuevas funcionalidades:** módulo completo de Echeq, venta de Echeq, operatoria integrada de Tarjetas de Crédito, Stop Debit, Préstamos para empresas, entre otras.

A través de la implementación de este nuevo canal se espera:

- ✔ Incrementar la adhesión de clientes actuales al canal digital
- ✔ Captación de nuevos clientes
- ✔ Desalentar la utilización de las sucursales como único medio de atención
- ✔ Autogestión de los clientes 24/7
- ✔ Lograr posicionarnos como un Banco competitivo y ágil

En Julio de 2021 se lanzó para clientes empresas y se estima incorporar a los empleados durante el mes de febrero de 2022.

Premisas eBanking BPN

- ✔ experiencia de usuario
- ✔ simplicidad y facilidad de uso
- ✔ autogestión a través del canal
- ✔ mayor satisfacción del cliente

→ Ecosistema de Pagos electrónicos

En 2021 continuamos con este proyecto que tiene como objetivo acercarles a clientes una plataforma que les permita acceder al cobro electrónico. El producto se lanzó al mercado en diciembre de 2021 y, en la etapa inicial, incluyó la puesta en producción de una aplicación móvil que permite tanto generar links de pagos como el cobro a través de terminales mpos o pos móvil, sumado a una herramienta de comercio electrónico bajo el formato de catálogo online. Se prevé implementar los servicios de cobros electrónicos en fases secuenciales que brinden soluciones rápidas para facilitar el comercio electrónico entre los clientes del banco e ir ampliando y completando la oferta en pasos siguientes.

→ Paquete negocio

Estamos trabajando en el lanzamiento de un nuevo producto destinado a 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 trabajadores independientes,
- ✔ Incentivar a emprendedores brindándoles beneficios especiales.

Conocé más sobre nuestros productos para empresas





Banca de Inversión

Desde hace varios años llevamos adelante 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.

En materia de **captación de depósitos privados de carácter institucional**, adoptamos una estrategia dinámica pero gestionada con prudencia, bajo la cual fuimos ajustando las tenencias de estos fondos en función de las oportunidades financieras y fundamentalmente del *spread* vigente en cada momento.

Hacia finales de 2021, contábamos con un saldo de \$2.684 millones por este tipo de fondeo, **96% más que el año anterior.**

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 2021 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.



Comunicación clara y transparente

Promovemos que la información disponible para clientes sea completa, clara y permanentemente direccionada al contacto con áreas de atención para que puedan resolver las consultas que surjan. 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.

Satisfacción de clientes

Medimos la percepción y aceptación de nuestros productos y servicios, así como también aspectos de imagen, posicionamiento y satisfacción en distintas localidades de la provincia durante todo el año. La continuidad de estas mediciones nos permite analizar la evolución anual de indicadores y los ajustes necesarios en cada sucursal.

También desarrollamos mediciones específicas como estudios de canales, en los que medimos usabilidad, conocimiento y satisfacción, y sobre segmentos puntuales.



En el último trimestre de 2021 comenzamos a realizar una encuesta de satisfacción por mail a cada cliente que visita nuestras sucursales.

Impacto Ambiental

- Cuidado del medio ambiente y mitigación del cambio climático
- Concientización y sensibilización ambiental



Cuidado del medio ambiente y mitigación del cambio climático



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.

Eficiencia energética

Desde 2018 la Torre BPN cuenta con el Certificado LEED Plata, otorgado 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.

→ Estamos incorporando equipos de aire acondicionado con tecnología *inverter* que **consumen 50% menos de energía** que los anteriores y utilizan gases ecológicos que no dañan la capa ozono.

Además, estamos implementando el **monitoreo remoto de equipos**, en especial de los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (o UPS por sus siglas en inglés) y grupos electrógenos, para obtener alarmas tempranas, **realizar diagnósticos e implementar políticas de ahorro y mejoras**.

- ☑ 40% de sucursales y cajeros cuentan con plaquetas en UPS para el monitoreo del consumo eléctrico estabilizado.
- ☑ Colocamos temporizadores en aires acondicionados para evitar que queden encendidos fuera del horario bancarios.
- ☑ Controlamos los consumos para que la energía contratada a las prestadoras sea lo más cercana posible al consumo, mejorando nuestro impacto y reduciendo costos.

Consumo energético interno



RENOVABLE
53KW energía solar



NO RENOVABLE
14.400 litros de combustible para abastecer a los grupos electrógenos¹



Electricidad	5.560.342 KW/h
Gas	350.213 m ³



2,7% redujimos la energía eléctrica consumida

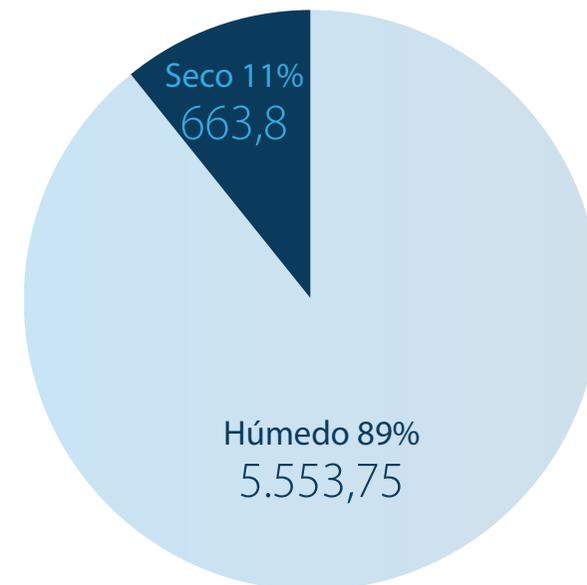
Gestión de residuos

Registro de residuos generados*

6.217,55 kg



*Los datos corresponden a la torre BPN y a dos sucursales del complejo BPN. Trabajaremos para empezar a medir este impacto en el resto de las oficinas y sucursales donde operamos.



→ Desafíos 2022

- ☑ Seguir reformando sucursales para mejorar su eficiencia energética y brindar mejor servicio.
- ☑ Seguir optimizando el funcionamiento de las distintas instalaciones con monitoreos y alertas tempranas de desvíos.

1. Este consumo se debe a la inestabilidad del sistema eléctrico provincial, en especial en el interior, y el deterioro provocado por la bacteria en el biodiesel.

Concientización y sensibilización ambiental



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

En marzo de 2021 desarrollamos el primer voluntariado presencial desde el comienzo de la pandemia, en el que personas voluntarias de BPN sumaron sus esfuerzos para **limpiar las orillas del río Chimehuin**.



El **taller productivo Amulén de Junín de los Andes** organiza estas jornadas con regularidad en la zona, para limpiar y concientizar sobre la importancia de cuidar el medio ambiente y el reciclado de los residuos urbanos.



+10 bolsas de
residuos recolectadas



20 personas voluntarias



\$685.182
inversión total

Conocé más sobre esta jornada de voluntariado



Además, junto a Amulén trabajamos en el programa **“Junín No Tira, Recicla”** que acerca a personas con discapacidad a una oportunidad de empleo, logrando inclusión laboral, formación y contención a los familiares de las personas con discapacidad.



Crecimiento inclusivo

- Nuestras personas
- Gestión responsable de empresas proveedoras
- Resiliencia humana. Inclusión social

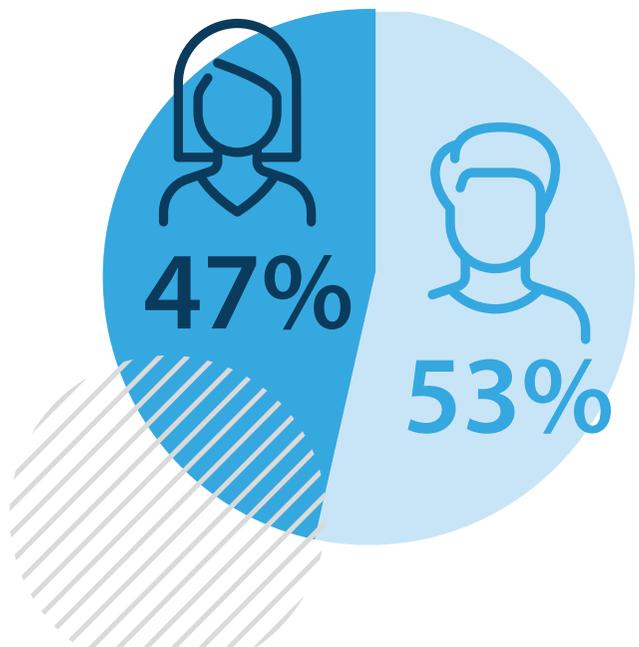
Nuestras personas

TM

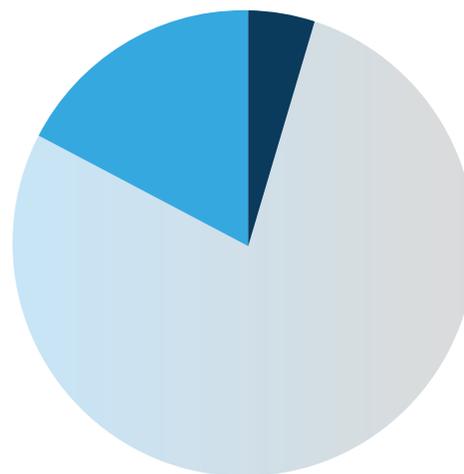
La mejora en la calidad de vida de las personas que hacen el Banco es nuestra prioridad. Por eso, desarrollamos actividades de formación y concientización durante todo el año y brindamos beneficios para generar hábitos saludables y promover su bienestar integral. Priorizamos el trato humano en nuestros equipos, valorando la diversidad y la igualdad de oportunidades en su desarrollo.

Diversidad de nuestro equipo

Total: 1.180



Diversidad etaria en nuestro equipo



- Entre 30 y 50 años
78%
- > de 50 años
17%
- < de 30 años
4%

Categoría laboral y género	2020		2021	
	👤	👩	👤	👩
Dirección	100%	0%	100%	0%
Gerencia / Cont. Encargado/a	63%	37%	66%	34%
Jefatura	53%	47%	55%	45%
Empleadas/os	53%	47%	52%	48%



Encuesta de satisfacción laboral 2021

En julio de 2021 volvimos a medir nuestro clima organizacional a través de la Encuesta de Satisfacción Laboral, superando los resultados generales de la última encuesta realizada en 2019.

A diferencia de la edición anterior, esta vez sumamos **dos nuevos ejes** vinculados a la **situación de pandemia del COVID-19 y el liderazgo frente a este contexto**. Los resultados muestran que nuestras personas percibieron una buena acción con relación a los protocolos, la información comunicada y en la contención tanto del Banco como de las y los líderes.



76% de adhesión

67% de favorabilidad

mayor resultado desde que medimos la satisfacción laboral de BPN.



+1 punto respecto a 2019



+11 puntos respecto a 2017

Las sucursales que más crecieron respecto a la favorabilidad de su clima laboral con relación a 2019 fueron: **Andacollo, Parque Industrial y Plottier**.



72% promedio favorabilidad por pandemia COVID-19

77% promedio de favorabilidad por Liderazgo en COVID-19



Fortalezas

- ☑ Compromiso
- ☑ Claridad y direccionamiento (en cuanto a la estrategia del Banco)
- ☑ Diversidad e inclusión
- ☑ Cultura
- ☑ Respeto y reconocimiento
- ☑ Enfoque en el cliente

Oportunidades de mejora

- ☑ Agilidad
- ☑ Oportunidades de desarrollo
- ☑ Estructura y procesos
- ☑ Innovación
- ☑ Gestión de desempeño

Capacitación y desarrollo

Luego de transitar un año de aprendizaje y adaptación, en 2021 profundizamos el desarrollo de nuevas competencias a través de acciones de formación y desarrollo digitales:

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

El **Plan Anual de Capacitación (PAC)** se actualiza año a año a partir de los lineamientos estratégicos, el resultado de la encuesta de satisfacción laboral, el relevamiento de necesidades y competencias a desarrollar y benchmarking del mercado.

Durante el primer semestre del año se abordó íntegramente a distancia a través de nuestra **Academia Digital** y luego, durante el segundo, se sumaron algunas actividades presenciales.

Durante 2021 superamos ampliamente los indicadores de gestión planificados:

Indicador	Planificado	Ejecutado	Desvío
Horas PAC 2021	150.000 hs.	162.840 hs.	+12.840 hs.
Cantidad de eventos PAC 2021	320	352	+32
Horas de inducción nuevos ingresos	-	2.500 hs.	-
Presupuesto	\$18.400.000	\$17.970.510	+\$ 426.460

Indicador	Relación	Año 2020	Año 2021
Tasa de Cobertura Interna anual	Cantidad de Personas capacitadas anuales / Dotación de colaboradores promedio anual	$9628/1.199 = 8,03$ o 803 %	$10263/1.180 = 8,7$ o 870 %
Ratio Inversión económica de capacitación por colaborador anual	Sumatoria costos anuales de capacitación / Dotación de colaboradores promedio anual	$\$7.537.681/1.199 = \$6,290$	$\$17.970.510/1.180 = \15.230
Ratio inversión horaria por empleado anual	Sumatoria horas anuales de capacitación/ Dotación de colaboradores	$155.870/1.199 = 130$ hs.	$162.840/1.180 = 138$ hs.
Ratio Inversión económica de capacitación por empleado anual	Sumatoria costos anuales de capacitación / Dotación participante	$\$7.537.681/9.628 = \783	$\$17.970.510/6.665 = \2.700
Ratio inversión horaria por participante anual	Sumatorias horas anuales de capacitación / Dotación participante	$155.870/9.628 = 16,18$ hs.	$162.840/6.665 = 24,43$ hs.
Costo hora capacitación anual	Sumatoria costos anuales de capacitación / Sumatoria horas anuales de capacitación	$\$7.537.681/155.870 = \49	$\$17.970.510/162.840 = \110
Ratio nuevos ingresos vs. Programa inducción Anual	Cursos de inducción vs. Cantidad de ingresos	$23/23 = 100\%$	$20/20 = 100\%$

Academia digital

A través de nuestra Academia Digital integramos contenidos formativos del negocio y complementarios que permiten aumentar el capital intelectual de la empresa. Este espacio colaborativo incluye ciclos formativos, webinars internos y externos, *podcasts* y videos, disponibles a través de Microsoft 365 y accesibles desde cualquier dis-

Estadísticas de uso en 2021



30.901 visitas acumuladas

1.126 visitantes únicos

63 cursos virtuales

14 píldoras operativas

12 secciones específicas

Programa de becas universitarias

Este programa tiene por objetivo contribuir a la capacitación académica y profesional de nuestras personas. En 2021 incorporamos, además de los títulos de grado, la opción de especializaciones, postgrados y maestrías universitarias.

30 becas
universitarias

2 MBA
administración

\$602.000
invertidos

nuevo beneficio ayuda
económica posgrados

Escuela de negocios

Finalizamos el tercer ciclo de nuestra Escuela de Líderes del que participaron de forma online **30 colaboradores en puestos de liderazgo**, tanto de sucursales como de áreas centrales, que nos contaron su experiencia.

En BPN entendemos al rol del líder como clave para fortalecer la comunicación interna de los equipos, alcanzar los objetivos de manera colaborativa y construir entornos de trabajo favorables para el desarrollo de todos los colaboradores.



Certificación interna en teletrabajo

Más de 80 líderes de BPN comenzaron a cursar esta certificación a cargo de Microsoft con el objetivo de validar las herramientas para poder acompañar y potenciar sus equipos de trabajo.

Además, junto a Fabio Boggino realizamos un **webinar sobre “Teletrabajo productivo”** cuyo objetivo era profundizar aspectos de la modalidad del teletrabajo, sus desafíos y sus beneficios, y del que participaron 650 colaboradores.

Programa de coaching ejecutivo

A partir de los datos obtenidos en el proceso de desempeño y de la medición de clima es que los/las líderes de equipos cuentan con un programa permanente de coaching ejecutivo que les permite **mejorar sus capacidades de liderazgo**. Durante 2021 participaron 26 líderes con un promedio de 6 encuentros individuales a cargo de Enfoque Patagónico.



- ✓ 200 licencias renovadas en 2021
- ✓ 1.500 cursos realizados
- ✓ +40.000 cursos disponibles

Ciclo de webinars mensuales sobre coyuntura económica quantum finanzas



De la mano de Quantum Finanzas desarrollamos un ciclo de 10 encuentros virtuales mensuales para todo el banco del que participaron alrededor de 850 personas. Este ciclo se repetirá durante el 2022, ya que permite adquirir conocimientos y lenguaje técnico necesario para los roles de la empresa.

Futuro BPN

Implementamos este **programa de reconversión del talento interno** a partir del cual analizamos los perfiles de personas que ocupan puestos operativos en sucursales con el fin de convertirlos en perfiles más innovadores, flexibles y orientados a la transformación continua.



30 participantes

“Después de haber pasado mucho tiempo en la misma tarea (línea de caja), haber participado del programa fue como una renovación. Tener el espacio para seguir incorporando conocimientos, reforzar otros y actualizar herramientas de trabajo, hizo que me sienta más segura para tomar nuevos desafíos. Nos encontramos con compañeros que se sentían igual y a medida que avanzaba el programa, todos de alguna forma empezamos a participar en otras áreas dentro de la sucursal o fuera de ella. En mi caso me sentí revalorizada”

María Laura Parigiani, actualmente en Marketing y Comunicación.

Diversidad e inclusión

El Banco promueve la equidad de género, incentivando ámbitos de trabajo inclusivos y diversos. Los responsables de llevar adelante esta gestión son:

Directorio:

responsable de promover ámbitos de trabajo inclusivos y diversos en términos de géneros, origen geográfico, edad, perfil étnico, experiencia profesional, composiciones familiares y responsabilidades de cuidado, tanto para la designación de la Alta Gerencia como del resto del personal.

Capital humano:

responsable de colaborar en la promoción de mecanismos de gestión con equidad de género junto a otras áreas, aplicables en las distintas instancias de la operatoria de la institución y en particular sobre el proceso de selección.



En junio 2021 adherimos a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP) y desde entonces estamos trabajando en un autodiagnóstico para identificar fortalezas y debilidades con el fin de armar un plan de acción sobre equidad y género.

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 2021 logramos:

- ☑ Implementar el **Protocolo de Actuación ante casos de Violencia y Acoso Laboral** y capacitación a los equipos de capital humano, compliance, legales y diversidad.
- ☑ Adherir al **Acuerdo por Acoso y/o Violencia de Género y Violencia Doméstica** suscripto entre la Asociación Bancaria (Sociedad de Empleados de Banco) y ABAPPRA, ABA, ABE y ADEBA.

Guía del BCRA para la comunicación inclusiva

Adherimos e implementamos esta guía práctica de uso de lenguaje inclusivo. Desde el Área de Marketing y Comunicación se realizaron acciones con dos focos:

- ☑ la revisión del lenguaje en cada una de las publicaciones y campañas ya sea por medios masivos, directos, audiovisuales, digitales teniendo como objetivo que este, en todos los casos sea inclusivo, claro y en pro de las acciones y posicionamiento del banco sobre estos temas específicos.
- ☑ la utilización de imágenes que promuevan visiones amplias, no estereotipadas tanto en situaciones de familia/pareja como en situaciones de la vida cotidiana.

Cursos virtuales sobre sesgos

En la Academia Digital tenemos un breve curso sobre Sesgos Inconscientes, un espacio para aprender a relacionarse de una manera diferente y derribar prejuicios.

 11 videos disponibles



Charla de construcción de género: El origen de la desigualdad



La fundación AVON brindó una charla sobre violencia de género y desigualdad para nuestros equipos en el contexto del 8M.

→ Los privilegios son invisibles para los que lo tienen

“Muchas veces, no somos conscientes de nuestros propios privilegios porque no representan un problema para nosotros y, por eso mismo, no los notamos. Poder visibilizar estas ventajas es el primer paso para participar de la igualdad de género”, explicó Esteban Scuzarello, representante de la fundación AVON.

 450 asistentes

 \$50.000 invertidos



Mujeres corren

Apoyamos una vez más al evento deportivo para mujeres más grande de la Patagonia: "Mujeres Corren", una carrera pedestre de 5 K y 10 K.

Representantes de LUNCEC, Lucha neuquina contra el cáncer, y AMULEN, de Junín de los Andes, nos acompañaron brindando **charlas sobre concientización y detección temprana de cáncer de mama**, sobre el trabajo de personas con discapacidad y el cuidado del medio ambiente.

A su vez, acompañamos a Puentes de Luz y Amulén promocionando sus productos en nuestro stand institucional.



900 corredoras



\$350.000 invertidos

Gestión de desempeño

Etapas del proceso de gestión de desempeño



Etapa 1

Líderes fijan los objetivos de cada persona de su equipo. A su vez, a las y los líderes se le asignan objetivos *“smart”* (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales).



Etapa 2

Los equipos se reúnen y comparten cuáles son estas metas y desafíos y cómo planifican alcanzarlos.



Etapa 3

Al finalizar el año comienza la etapa de evaluación en la que líderes miden el desempeño de sus equipos en base a sus competencias y el cumplimiento de dichos objetivos.

→ Información del proceso 2021



80% de participación



175 evaluaciones iniciales



864 evaluaciones terminadas



211 evaluaciones sin nota

Salud y seguridad laboral

Certificación de entorno saludable 2021

En abril de 2021, el **Ministerio de Salud de la provincia del Neuquén** hizo entrega de la certificación que declara a la Torre BPN como Entorno Laboral Saludable. De esta manera, nos convertimos en la **primera institución en la provincia en recibir esta certificación.**

El reconocimiento se da gracias a la implementación de estrategias y medidas que impactan positivamente en el bienestar de nuestras personas y clientes:

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

“Es un orgullo ser la primera empresa neuquina en tener esta certificación. La idea es profundizar lo que venimos haciendo, ser promotores hacia afuera del Banco. Buscamos que tanto las empresas y colaboradores, como clientes se apropien de estos espacios que disponemos y puedan ser utilizados para promocionar acciones saludables y cambios de hábitos”

Alejandro Visentin



1.206 colaboradores participaron de la jornada de charlas virtuales sobre hábitos y estilos de vida saludable en el contexto laboral



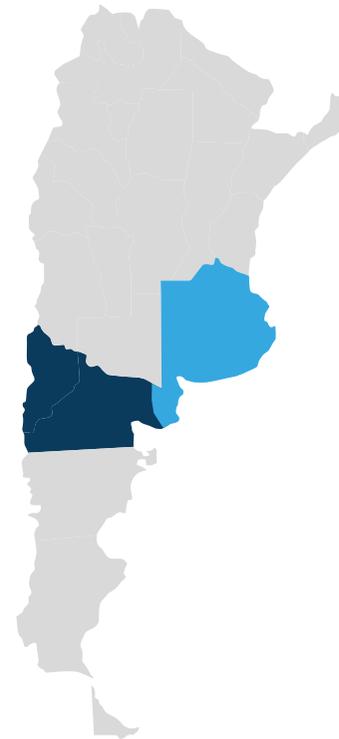
Programa Mi desarrollo

La Gerencia de Capital Humano lanzó este nuevo programa para mejorar y potenciar las competencias que fueron evaluadas en el último proceso de gestión del desempeño. Cada colaborador tiene acceso a cursos seleccionados y a una máster class a cargo del Coach Pablo Iachetti.

Gestión responsable de empresas proveedoras



Gestionamos responsablemente los procesos de compras a partir de reglas claras y transparentes (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.



800 empresas
proveedoras activas
en el banco

- Neuquén y Río Negro
75%
- Provincia y Ciudad de Buenos
20%
- Ciudades del resto del país
5%

Digitalización para la continuidad de procesos

En 2021 continuamos **digitalizando los Procesos de Compras y Contrataciones y Legajos** de empresas proveedoras lo que permitió optimizar el tiempo de respuesta a las necesidades de las diferentes áreas del Banco.

A su vez, incorporamos la **Firma Digital Remota** que permitió que ciertas empresas proveedoras pudieran presentar documentación y firmar contrataciones prescindiendo de la impresión en papel y el traslado del contrato. Para el resguardo y protección de estos datos se adecuó la Plataforma Digital.

DESAFÍOS 2021		DESAFÍOS 2022
Digitalizar el proceso de compras y contrataciones	EN PROCESO →	Alcanzar el 80% de los procesos
Otorgar firma digital a las empresas proveedoras del BPN	EN PROCESO →	Alcanzar el 30% de empresas proveedoras

Programa Compras Inclusivas

Este programa impulsa el desarrollo y fortalecimiento de diferentes organizaciones con la adquisición de productos que forman parte del desarrollo productivo de cada ONG.



\$7.238.231,40
invertidos en compras
inclusivas en 2021



Parrilla plegable: El [Colegio San José Obrero de Neuquén Capital](#) acompaña los procesos sociales y educativos de 700 jóvenes y adultos de los sectores más vulnerables de la ciudad de Neuquén.



Especieros aceite/vinagre: [Amulen](#) trabaja para la integración socio-laboral y la independencia económica de personas jóvenes y adultas con discapacidad, usualmente excluidos del mercado laboral.



Dulce blend Sabor Natural: Apoyamos a la [Asociación Civil Puentes de Luz](#) y su programa "Sabor Natural". Su objetivo es generar un espacio de contención social y empleabilidad de personas con discapacidad.



Ensaladera y cuchara de madera: La [Fundación Cruzada Patagónica](#) de Junín de los Andes acompaña el desarrollo integral de los pobladores rurales del oeste de la Patagonia, a través de dos ejes de acción: la Educación y el Desarrollo Rural.



Bolsa Arpillera



Árboles Navideños para las sucursales: 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



Somos un banco con vocación social al servicio de las personas y tenemos la convicción de que podemos hacer mucho para mejorar la vida de los neuquinos.

Por eso construimos lazos duraderos y prolíficos con diferentes actores de nuestra provincia, buscando generar un **crecimiento inclusivo, sostenido y genuino**.



Inversión social

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.

Enmarcada en la **Estrategia de Banca Responsable**, nuestra inversión social responde a los temas materiales, las cuestiones más críticas para la sustentabilidad del negocio. En 2021 trabajamos para el fortalecimiento del sistema de salud provincial, programas culturales, iniciativas deportivas, apoyo a emprendedores de la economía social, siempre en alianza con diferentes organizaciones de la sociedad civil.

Además, teniendo en cuenta el contexto social también acompañamos a diversas instituciones provinciales, asistiendo a comedores y merenderos con alimentos y electrodomésticos.



\$18.741.097,77 de inversión social

Alianzas

Organización	Ejes temáticos de trabajo	Ubicación
Fundación Cruzada Patagónica	Educación, Inclusión financiera, Compras inclusivas	Junín de los Andes
Asociación Civil Taller Productivo AMULEN	Inclusión laboral de personas con discapacidad, Concientización ambiental y reciclaje, Inclusión financiera	Junín de los Andes
Institución Salesiana San Francisco Javier Talleres Don Bosco	Compras inclusivas, Inclusión financiera	Zapala
San José Obrero	Educación, Capacitación en oficios, Compras inclusivas, Inclusión financiera	Neuquén capital
Asociación Cooperadora Hospital Regional del Neuquén Dr. Eduardo Castro Rendón	Salud y prevención de enfermedades	Neuquén
Asociación Cultural y Deportiva Club Lacar	Deporte, cultura y actividades sociales en la comunidad	San Martín de los Andes
Asociación Civil Puentes de Luz	Inclusión y empleabilidad de personas con discapacidad, Compras inclusivas	San Martín de los Andes
Fundación Alza Tu Rostro	Compras inclusivas, educación e inclusión financiera	El Cholar
Fundación Otras Voces	Apoyo a personas emprendedoras, Compras inclusivas	Neuquén
ACADA	Inclusión de personas con discapacidad, Conciencia ambiental, Salud y alimentación saludable	Alumine

Organización	Ejes temáticos de trabajo	Ubicación
Asociación Bien Argentino	Seguridad vial, concientización ambiental	Neuquén
Luncec	Educación, prevención, detección precoz de enfermedades oncológicas	Neuquén
Asociación Civil Casita del Camino Sur	Compras inclusivas, Educación, Educación e inclusión financiera	Zapala
Asociación Civil Pensar "Barriletes en Bandada"	Educación, diversidad, conciencia ambiental	Neuquén
Asociación Sagrada Familia	Apoyo a la Escuela Agrotécnica "Sagrada Familia", compras inclusivas, Programa de habilidades financieras	Alumine
Asociación Deportiva y Cultural un día Diferente	Deporte, salud, educación financiera, apoyo al comedor	Neuquén
Circonfluencia	Arte y cultura	Neuquén
Ministerio de salud	Salud y bienestar, fortalecimiento del sistema de salud	Neuquén

Consolidamos las alianzas estratégicas que mantenemos con Organizaciones de la sociedad civil de distintas localidades de la provincia, impulsando la reciprocidad entre instituciones, **asesorándolas y acercándoles herramientas comerciales** que les permitan adherir socios benefactores al débito directo, consolidando su economía y la autofinanciación de sus programas y desarrollos productivos.

CASATUYA

En el marco del convenio de reciprocidad que compartimos con la **Asociación Civil Puentes de luz**, apoyamos este proyecto que apunta a la **construcción de viviendas para personas con discapacidad**, que sirvan para contener a quienes se quieran independizar de su familia en total capacidad del ejercicio de su propia autonomía o para cuando sus padres les falten. **Así se aspira a promover una solución a futuro y bienestar de estas personas.**

Programa aulas virtuales

Acompañamos el programa de la **Fundación Cruzada Patagónica** que busca **mejorar la calidad de la Educación Rural y fomentar las economías regionales**, acompañando proyectos de mejoras tecnológicas o desarrollos de programas innovadores en los CEI de la Fundación.

Donaciones y contribuciones

- ☑ **\$2.415.712,77 donados** a diversas instituciones de la provincia.
- ☑ **\$15.470.000 donados para fortalecer el sistema de salud**, solventar la contratación de profesionales médicos e insumos para la provincia para combatir el COVID. **+30 profesionales de la salud contratados**
- ☑ **+60 PC donadas** a instituciones de la sociedad civil, escuelas, asociaciones, organismos públicos y universidades
- ☑ **+390 muebles donados** (sillas tándem, escritorios, mesas, estanterías, bibliotecas, etc.)
- ☑ **+50 cuentas bonificadas a Organizaciones de la sociedad civil** (cuentas a costo \$0, convenio con Ministerio de ciudadanía)



Voluntariado corporativo

Voluntariado en Junín

En marzo de 2021 desarrollamos el primer voluntariado presencial desde el comienzo de la pandemia, en el que personas voluntarias de BPN colocaron **carteles y señalética en los primeros espacios reservados para personas con discapacidad de Junín**, una labor organizada por el taller productivo Amulén de Junín de los Andes y apoyada por el Banco y el municipio local.

En dos equipos, **20 personas voluntarias de BPN abulnaron los primeros 25 carteles** para discapacitados repartidos por la ciudad y también se sumaron al desafío de pintar en el asfalto las bases y los logos que ahora señalan los espacios especiales sobre las calles.

Además, el viaje fue un momento para fortalecer el vínculo entre los equipos que participaron de las jornadas con actividades recreativas como una visita a una casa de té y un recorrido en catamarán por el lago Huechulafquen, el más grande de toda la provincia de Neuquén.



Voluntariado en confluencia

Se trató de una actividad para acondicionar dos plazas del Barrio Confluencia, la plaza De Los Sueños y Clorinda Jerez. 20 compañeros y compañeras plantaron árboles (un total de 20 Acacias rosadas) y pintaron y acondicionaron los juegos de las plazas.

Además, contamos con la participación de Juan Carlos Pereyra, un destacado artista de grafiti argentino, quien dibujó dos murales en las paredes de las plazas cuyas temáticas fueron el cuidado de la naturaleza y el fomento de actividad deportiva.

“Estas experiencias nos ayudan a generar sentido de pertenencia y una fuerte presencia institucional en la comunidad”

Alejandro Visentin



Educación e inclusión financiera

- Inclusión financiera
- Educación financiera
- 10 desafíos para 2022

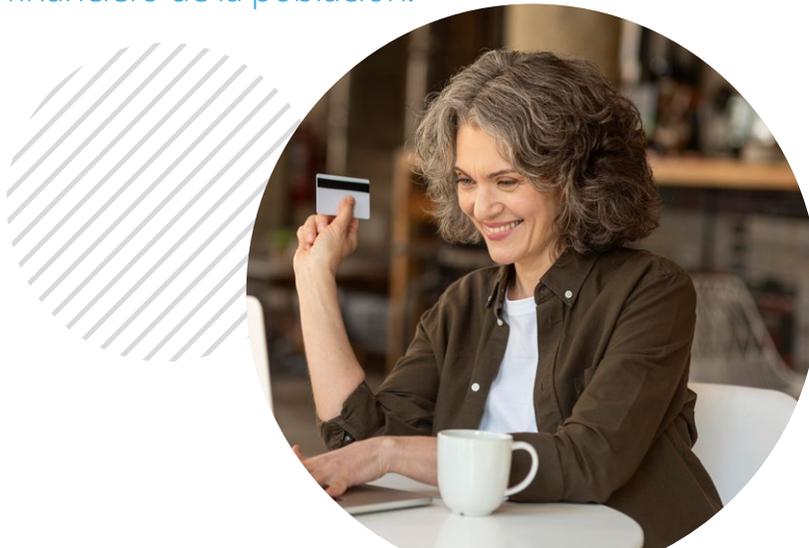
Inclusión financiera

Nuestro Plan de Inclusión Financiera se alinea a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2020-2023 publicada en diciembre de 2020 por el Banco Central de la República Argentina y el Ministerio de Hacienda.



Su objetivo es brindar acceso y bienestar financiero a toda la población de la provincia de Neuquén y zonas de influencia, incrementando la bancarización, trabajando en la reducción de las barreras que excluyen a parte de la población y le impiden incorporarse al sector financiero.

El impacto de la inclusión financiera va más allá del acceso a productos y servicios financieros y la bancarización; es un medio para lograr un mayor bienestar financiero de la población.



La situación vivida durante 2020 y 2021, relacionada con la pandemia, aceleró cuatro emergentes fuertemente relacionados con la inclusión financiera:



Bancarización: de los planes brindados por el estado a la población afectada por la situación, lo que resultó en un incremento de nuevos clientes.



Canales digitales: las restricciones del acceso a las sucursales físicas provocaron un incremento del uso de los servicios financieros en formatos digitales.



Educación financiera: educación para enseñar a utilizar canales digitales y realizar operaciones sin desconocimiento y/o temor.



Emprendedurismo: gran desarrollo de micro emprendedores, muchas veces no bancarizados, con necesidad de resolver los procesos de cobro de sus ventas en formato digital.

Acceso a servicios financieros

La provincia de Neuquén tiene una gran dispersión geográfica de su población, con concentración en grandes ciudades y baja densidad en los pueblos y ciudades del interior. Por eso, desde BPN brindamos acceso a localidades donde no hay presencia de sucursal, casa bancaria o hay baja conectividad.

Estamos presentes físicamente en las 21 comisiones de fomento de la Provincia de Neuquén, donde, en su mayoría, no se superan los 200 habitantes. Esto contribuye a que las personas no deban trasladarse varios kilómetros hasta las ciudades más cercanas para cobrar sus haberes o realizar distintas operaciones bancarias. Estas instalaciones han generado una mejor calidad de vida para los habitantes de estos parajes.

En BPN realizamos una fuerte inversión para garantizar que la población de la provincia tenga acceso a servicios bancarios, con la instalación de cajeros automáticos "sociales" y la construcción y habilitación de unidades móviles transportables. Ambas herramientas, brindan servicios bancarios donde nunca se prestaron y donde el resto de los Bancos no prestaría por ser económicamente no redituables.



2019: 72 cajeros automáticos instalados (entre nuevos y reemplazos)

2020: 31 cajeros automáticos instalados (16 nuevos y 15 reemplazos)

2021: 10 cajeros automáticos instalados (todos nuevos)

Bancas Automáticas Móviles (BAM/UCOM)

Desde marzo 2020 nuestras BAM recorren mensualmente localidades del norte y centro de la provincia, que se encuentran a una distancia significativa de nuestras sucursales. Los 3 tráileres cuentan con la plataforma comercial y un cajero humano, y permiten realizar las mismas operaciones que en sucursal.

- **5** bancas automáticas móviles (BAM)
- 1** unidad comercial (UCOM)
- 3** tráileres (Unidades Móviles)

Durante 2021 remodelamos íntegramente los 3 tráileres para mejorar la seguridad y calidad de servicio e incorporamos una BAM con tecnología VSAT Autoapuntable de última generación



BPN Pagos

Corresponsalías bancarias

Contamos con agencias complementarias de servicios financieros donde se realizan recaudaciones de impuestos y servicios, extracciones de efectivo, emisión de timbrados fiscales de DPR y liquidación de préstamos precalificados, de igual manera que en una boca interna del BPN.



BPN pagos en 2021



34 agencias
operativas en
toda la provincia

✓ **306.889**
operaciones

✓ **\$955.231.168,10**
recaudación total



2 bocas de pago
Inclusivas
operativas en
toda la provincia

✓ **Amulen:**
\$106.842, 34
recaudación total
45 operaciones

✓ **Colegio San José:**
\$104.275,65
recaudación total
140 operaciones



10 agencias
adicionales
pendientes de
habilitación¹



¹-Están pendientes de habilitación 10 Agencias más, producto de la comunicación A 7182 del BCRA con fecha 17/12/2020. Una vez que recibamos autorización de dicha entidad para habilitar las agencias pendientes y se tome la decisión comercial de abrir la comercialización de Agencias complementarias, se retomará el objetivo fijado de habilitar 80 agencias para 2023.

Bocas de Pagos inclusivas

En 2020 inauguramos las dos primeras **Bocas de Pagos inclusivas** en el Colegio San José Obrero y en Amulen, una organización civil de Junín de los Andes que trabaja en la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Amulen, ubicada en pleno parque industrial y cerca de un barrio residencial, es la primera ONG de la Argentina que se convierte en **agencia inclusiva**.

El área de nuevos negocios, que lleva adelante la apertura de BPN Pagos en los comercios, coordinó la instalación del servicio y la capacitación virtual a Magui, una chica con discapacidad motriz encargada de atender a nuestros clientes, con la ayuda de una asistente de Amulen.



Las Bocas inclusivas:

- ✔ Generan empleo a personas con discapacidad
- ✔ Acercan más servicios y comodidades a clientes
- ✔ Visibilizan los desarrollos productivos de las organizaciones

Acceso a Internet

Antenas de Wi Fi para el ingreso al Homebanking y mobile banking

Hablar de Banco digital, *apps*, *homebanking* y *accesibilidad digital*, cuando existen pueblos, parajes y ciudades del interior de la provincia, sin servicio de internet o con un servicio de muy baja calidad, es abstraerse de la realidad.

Por eso suscribimos un convenio con la Oficina Provincial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC) que nos permite acceder a la Red Provincial de Comunicaciones de Alta Capacidad y Servicios del Telepuerto Satelital para mejorar la conectividad entre los centros de procesamiento centrales del Banco a cada una de las sucursales, cajeros automáticos y centros de procesamiento.

Actualmente contamos con el servicio de la Optic en: Chañar, Rentas, y Pehuena, Senillosa, Plottier y Villa el Chocón y se está analizando la factibilidad en Cutral Có, Plaza Huincul.



Inclusión financiera e impacto en los ODS

La inclusión financiera está considerada un habilitador relevante para el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) 2030** acordados en la **Asamblea General de las Naciones Unidas**. Específicamente se considera que, la inclusión financiera puede tener un importante impacto en ocho de los diecisiete objetivos:



Educación financiera



En BPN 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.

→ Convenios de inclusión y educación financiera

- ☑ Banco Central de la República Argentina (BCRA)
- ☑ COPADE- Secretaría de Planificación y Acción para el Desarrollo
- ☑ Ministerio de Ciudadanía
- ☑ Ministerio de Desarrollo Social y Trabajo
- ☑ Ministerio de Gobierno y Educación
- ☑ Ministerio de las Culturas
- ☑ Ministerio de Niñez, Adolescencia, Juventud y Ciudadanía
- ☑ Ministerio de Producción y Centro pyme
- ☑ Municipios, Comisiones de Fomento y Organismos públicos de la Provincia del Neuquén

Programa

“La Educación Financiera en el Aula”

En alianza con el BCRA durante 2021 desarrollamos este programa virtual de 3 meses de duración que tiene por objetivo desarrollar en las y los estudiantes habilidades financieras para interactuar de forma responsable y crítica con el sistema financiero en su día a día.



29 escuelas

45 docentes

414 estudiantes

Programa

“Finanzas cerca”

En alianza con el Ministerio de Educación y el BCRA en noviembre 2021 lanzamos este programa que busca desarrollar en personas adultas habilidades financieras para interactuar de manera informada y crítica con el sistema financiero, contribuir a la mejora en la toma de decisiones económicas y promover el uso de medios electrónicos.



2 encuentros

Alianza estratégica con Ministerios Provinciales

Firmamos convenios de Inclusión y Educación Financiera con Ministerios Provinciales para capacitar de manera conjunta a personas emprendedoras y feriantes de la Provincia de Neuquén, promover la utilización de medios digitales y su inclusión al sistema financiero. Las capacitaciones fueron virtuales y presenciales y alcanzaron:



17 capacitaciones

493 personas capacitadas

Participación en eventos y actividades de Inclusión y Educación Financiera

Durante 2021 participamos de:

- ☉ La Comisión de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de ABAPPRA, y en la mesa de Género que se desprendió de esta comisión.
- ☉ El Comité Latinoamericano de Inclusión y Educación Financiera – FELABAN

Además, **presentamos un proyecto de Inclusión Financiera** ante el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que fue seleccionado como uno de los ganadores y recibirá financiamiento.

10 desafíos para 2022

- 1.** Continuar con el Programa “La Educación Financiera en el Aula” en alianza con el BCRA con la incorporación de nuevos colegios.
- 2.** Continuar el Programa “Finanzas Cerca” en alianza con el BCRA y el Ministerio de Educación de la Provincia de Neuquén
- 3.** Brindar herramientas inclusivas de acuerdo con el relevamiento, diagnóstico desarrollado en cada uno de los municipios, organismos y comisiones de fomento de la provincia del Neuquén.
- 4.** Trabajar de manera conjunta con Universidades para desarrollar programas de Educación financiera a través de la firma de convenios.
- 5.** Brindar charlas abiertas sobre inclusión financiera y organizar un ciclo de charlas y capacitaciones a colaboradores del BPN de áreas centrales y sucursales de Río Negro y Neuquén.
- 6.** Participar del Programa “Habilidades Financieras para la Vida” para dar a conocer las actividades que realiza el Banco en Educación Financiera y poder detectar otros segmentos a los que podamos asistir.
- 7.** Continuar con las instalaciones programadas de cajeros automáticos, coordinar los circuitos y estadía de las unidades móviles y continuar con la implementación del convenio con la Oficina Provincial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC).
- 8.** Lograr presencia regional a través de la Banca Automática Móvil en lugares de veraneo de gran concurrencia.
- 9.** Continuar con el trabajo conjunto dentro del ecosistema de emprendedores del Alto Valle.
- 10.** Capacitar a personas mayores del ISSSN.



Productos por desarrollar e implementar durante 2022:

Microcréditos: estamos estudiando la posibilidad de otorgar microcréditos en el ámbito de la provincia del Neuquén. Para eso, contratamos a RADIM (Red de microcréditos) para que realice el apoyo técnico en la implementación.

Cuentas para adolescentes de 13 a 17 años: sin autorización de padres o tutores para fomentar en ellos el ahorro. Tendrá la posibilidad de generar plazos fijos y acceder a beneficios.

80 BPN Pagos en las provincias de Neuquén y río Negro

Tarjeta recargable

Página web de inclusión financiera

Créditos destinados a mujeres: convenio con el FONDEP y Ministerio de Producción de la Provincia del Neuquén para otorgar créditos a empresas lideradas por mujeres.



Gobernanza

- Gobierno corporativo
- Gestión de riesgos
- Inversiones responsables
- Transparencia y reglas claras
- Ciberseguridad y protección de la información
- Innovación aplicada a la efectividad operacional y tecnológica



Gobierno corporativo

Presidente

Cr. Miguel Alejandro Visentin

Vicepresidenta

Cra. Adriana Velasco

Directores titulares

Dr. Leandro Valenza

Cr. Marcelo Humberto Berenguer

Cr. Néstor Aníbal Pizzi

Cr. Patricio Isolabella

Integrantes de la Comisión Fiscalizadora

Dr. Martín Pío Tadeo Elustondo

Dra. Cecilia Laura Longhi

Cra. María Laura Vilche

Gerente General

Cr. Raúl H. Hernández

Gerencias ejecutivas

Finanzas: Cr. Ariel Lopez Geymonat

Comercial y canales: Cr. Guillermo Seisdodos

Operaciones y sucursales: Sr. Juan Sebastiano

Riesgos y cumplimiento normativo: Cr. Pablo Sánchez

Administración General: Dr. Alejandro Ponchiardi

Sistemas y organización: Cr. Raúl Hernández a/c

Gerencias

Créditos: Cr. Fabricio Serpillo

Auditoría interna: Cr. Esteban Zannini

Prevención del lavado de activos y FT: Cra. Marisa Sanguinetti

Conocé más sobre nuestras autoridades



BPN participó en una reunión del Pacto Global de Naciones

Unidas: Estamos coordinando la adhesión de nuestro Banco a la Red Argentina de Pacto Global ← la iniciativa de la ONU que cuenta con más de 800 participantes y presencia en 20

provincias. Nuestro presidente Alejandro Visentin participó de un encuentro exclusivo del que también participaron los CEO's de las empresas Toyota, Escania, YPF, Volvo, Randstad y EXO.

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.

Riesgos financieros

Gestionamos integralmente los riesgos de nuestras operaciones. Para cada riesgo identificado como significativo desarrollamos un sistema de gestión que establece:



Estrategia de riesgos.



Política.



Proceso (Identificación y Medición, Mitigación, Monitoreo).



Estructura.



Sistema de Información.

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.

Atención al usuario de riesgos financieros

Banca Personas: establecimos un **modelo de score crediticio** que permite evaluar la capacidad de pago y se basa en distintas variables de comportamiento del cliente generando un otorgamiento crediticio eficiente.

También desarrollamos un **esquema de precalificación** sobre clientes que tiene incorporado, no sólo la asignación de límites o determinación de la exposición, sino también el cumplimiento de parámetros de riesgos. Este modelo permite evaluar la propensión de entrar en mora al 100% de la población, optimizar los procesos de aceptación/ rechazo de clientes, optimizar el cálculo de capital económico, y mejorar la gestión comercial y cobranzas.

Banca Empresas: para clientes comerciales o corporativos se utiliza una herramienta de cuantificación del riesgo de crédito, desarrollada en la Gerencia de Riesgos, que permite medir la capacidad de cada empresa para atender sus compromisos financieros, considerando su capacidad de pago y otras variables. Este tipo de modelo de calificación está basado en criterios de experto y datos públicos del mercado, así como la ponderación de las variables en el puntaje final. El resultado de la evaluación se traduce en la asignación de un rating que tiene un determinado nivel de riesgo asociado.

Banca Inversión: previo a cada operación de inversión verificamos el cumplimiento de reglas de colocación y límites globales. Todas las inversiones se tratan a través del Comité de Finanzas. Asimismo, desarrollamos una **herramienta de cuantificación del riesgo de crédito para entidades financieras**, que nos permite definir un rating de calificación y clasificación para poder operar en productos de corto, mediano y largo plazo con ellas.

GRI 102-30

Riesgos no financieros

Nos encontramos en la **etapa de análisis y evaluación para implementar un proceso de análisis de riesgos ambientales y sociales**. El marco para la gestión es el conjunto de: Estrategia, Política, Proceso, Estructura y Sistema de Información (EPPES), que permitirá identificar, medir, mitigar y monitorear todos los riesgos socio ambientales a los que está expuesta la Entidad.

Para el caso de **riesgo de crédito** iniciamos un proceso de 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.

Nuestra adhesión al Protocolo de Finanzas Sostenibles nos ayudará a avanzar en la gestión de riesgos socio ambientales.

Para más información sobre la gestión de riesgos consultar:

Documento de Disciplina de Mercado

Código de Gobierno Societario

Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

Anualmente analizamos los riesgos más significativos que se presentan a nivel mundial (Informe "The Global Risks Report - World Economic Forum" ←), teniendo en cuenta las dimensiones económica, ambiental, política, social y tecnológica, con el fin de analizar adecuaciones a los procesos de gestión.

A su vez, comenzamos a analizar las normas emitidas por Basilea, que podrían implementarse próximamente en el país, que sostienen que debemos realizar 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.

→ Desafíos 2021

- ✓ Mantener la calificación de riesgos de Fitch. ↑ LOGRADO
- ✓ Continuar gestionando y adecuar la gestión a la reglamentación vigente de Teletrabajo. → EN PROCESO
- ✓ Finalización del proyecto de Recupero. → EN PROCESO

→ Desafíos 2022

- ✓ Modelo de Tasa de Transferencia.
- ✓ Analizar la implementación de un modelo SARAS para el análisis de riesgos.
- ✓ Monitorear prácticas y políticas de sostenibilidad.

Inversiones responsables



En BNP aspiramos a que nuestras inversiones tengan impactos positivos, y que contemplen cada vez más aspectos y criterios de Ambientales, sociales y de Gobernanza (ASG).

En julio de 2021 adherimos al **Protocolo de Finanzas Sostenibles**, una iniciativa de Fundación Vida Silvestre que cuenta con el apoyo de 22 bancos y de las cámaras de ADEBA, ABA y ABAPRA.

El Protocolo es un acuerdo marco que representa un punto de partida para que signatarios, a futuro, identifiquen y profundicen temas específicos que serán acordados considerando el estadio en el que se encuentra cada entidad en particular. En él se establecen estrategias de implementación:

- ☑ **ESTRATEGIA 1:** Institucionalización de Políticas de sostenibilidad dentro de cada entidad.
- ☑ **ESTRATEGIA 2:** Productos Financieros Sostenibles
- ☑ **ESTRATEGIA 3:** Análisis de riesgos ambientales y sociales
- ☑ **ESTRATEGIA 4:** Promoción de procesos internos en materia de Sostenibilidad.

El Protocolo busca facilitar y fomentar en entidades financieras de Argentina la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promuevan una integración entre los factores económico, social y ambiental, para encaminarse hacia un desarrollo sostenible.





Transparencia y reglas claras



En BPN 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.

Nuestro marco normativo está en constante proceso de revisión a fin adaptarse al Programa de Integridad, en los términos de la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y de los lineamientos publicados por la Oficina Anticorrupción en la Resolución 27/2018, y de las mejores prácticas en la materia.



A tal efecto, durante 2021, implementamos un Área de Ética y Compliance dependiente del Directorio y un Comité de Ética y Compliance, que analizan y dan tratamiento a los reportes recibidos vinculados a las temáticas propias, y frente a eventuales desvíos en el cumplimiento normativo o ético, intervienen para su resolución.

Hacé click aquí para conocer nuestra misión, visión y valores



→ Desafíos 2021

☑ **Modificar el Código de Conducta y el Reglamento de Investigaciones Internas del Banco, para incorporar disposiciones vinculadas a las siguientes temáticas, a saber:**

- Funciones de Ética y Compliance y del Comité temático respectivo.
- Las formas admitidas para efectuar denuncias, que incluyan la herramienta de la Línea Ética externa.
- Gestión de desempeño y profesionalismo de colaboradores.
- Repudio a toda forma de discriminación y violencia.
- Contabilización y registro transparente de operaciones.
- Colaboración con auditores y autoridades competentes.
- Intervenciones en público y uso de redes.
- Competencia leal.
- Antisoborno y anticorrupción.
- Relaciones con funcionarios/as o empleados/as públicos.
- Prohibición de dar y recibir regalos, con determinadas excepciones que se encuentren específicamente reguladas.
- Protección del medio ambiente.
- Incorporación de disposiciones contractuales para hacer extensivas las exigencias del Código a terceras personas que se vinculen con el Banco, correspondiendo apliquen criterios análogos a los allí previstos respecto de la empresa y sus empleados, bajo apercibimiento de aplicar las sanciones contractuales previstas, en caso de violaciones al Código por el tercero o por parte de sus empleados.

↑ LOGRADO

Las modificaciones entran en vigor el 05/01/2022.

☑ **Implementar una Línea Ética gestionada por un tercero independiente que admita la recepción de denuncias en forma anónima y la trazabilidad del legajo de investigación.**

↑ LOGRADO

La Línea Ética queda plenamente operativa el 05/01/2022.

☑ **Due Diligence a terceras partes vinculadas con el Banco en temática ABC y de resguardo de los DDHH.**

↓ SIN NOVEDADES

☑ **Desarrollar un Protocolo de actuación ante casos de violencia y acoso laboral.**

↑ LOGRADO

Entra en vigor el 05/01/2022.

→ Desafíos 2022

- ☑ **Desarrollar un Due Diligence a terceras partes vinculadas con el Banco en temática ABC y de resguardo de los derechos humanos.**
- ☑ **Brindar capacitaciones internas y a terceros**

Código de conducta



Durante 2021 se actualizó el **Código de Conducta**¹ y se aprobó un **Protocolo de Actuación ante casos de Violencia y Acoso Laboral**, para reforzar la promoción de una cultura de ética, integridad y cumplimiento de las normas que prevenga, detecte y aborde irregularidades o inconductas de sus integrantes. Ambos documentos aplican a todo el Banco (es decir, al Directorio, Comisión Fiscalizadora, gerentes y personas que trabajen en el banco), y a terceros vinculados con la Entidad.

El Código respalda 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 equipos 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.

Asimismo, a partir de la inscripción en la Comisión Nacional de Valores, se encuentra vigente el **Código de Protección al Inversor** que rige la conducta que debe seguir todo el personal, la Alta Gerencia y el Directorio, para toda la operatoria que realice el BPN S.A. en el mercado de capitales.

Contamos con una **política de puertas abiertas y anti-represalias** para que el personal del Banco informe a sus superiores, o través de los canales habilitados, sobre situaciones que generen inquietudes por posibles apartamientos a la normativa aplicable.

Implementamos una **línea ética** gestionada por KPMG, un tercero externo, que admite la recepción de denuncias, en forma anónima o nominada, incorporando canales de comunicación adicionales, en los que prima la confidencialidad, y que se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.

1-El Código de Conducta fue modificado, entrando en vigor en enero de 2022, para incorporar previsiones vinculadas al respeto, dignidad, sustentabilidad e integridad.

Prevención de fraudes

Contamos con estructuras vinculadas a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), que contemplan aspectos vinculados a la Resolución UIF Nro 30-E/2017 y modificatorias. También tenemos políticas, procedimientos y un sistema preventivo que procuran establecer pautas generales que nos permitan conducir los negocios de conformidad a todas las leyes y regulaciones locales e internacionales que apliquen a instituciones financieras en materia de Gestión de Riesgos de LA/FT, con el fin de mitigarlos por el involucramiento involuntario en actividades criminales que podrían afectar severamente la confianza depositada por los clientes.

Estamos convencidos que la capacitación es una herramienta fundamental para lograr una adecuada aplicación y cumplimiento de los procedimientos, controles y monitoreo tendientes a mitigar los riesgos asociados para prevenir el PLAFT.



100% del Directorio fue capacitado en materia de PLAyFT y el nuevo Código de Conducta



Acciones de formación sobre el código de conducta

Realizamos un webinar abierto sobre las principales modificaciones previstas en los proyectos del nuevo Código de Conducta, el procedimiento de investigaciones internas y el Protocolo de Actuación ante Casos de Violencia y Acoso Laboral, del que participaron líderes de sucursales y áreas centrales y la alta gerencia.

Actualización anual sobre PLAFT



En 2021 lanzamos un nuevo curso virtual y obligatorio de actualización anual sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo.

✔ 75% de colaboradores participaron

Programa digital sobre prevención de fraudes bancarios

Realizamos un ciclo de charlas sobre la prevención de fraudes en las que se trabajó sobre falsificación de billetes, fraudes bancarios y estafas con cheques.



Compromiso con los derechos humanos

Nuestro Código de Conducta actualizado promueve el respeto de los derechos humanos y la dignidad de las personas, y requiere que todas las personas que trabajan en BPN, en sus relaciones personales y profesionales, se traten con respeto entre sí.

- ✓ BPN S.A. adhiere a la **prohibición del trabajo infantil, trabajos forzados o en los que haya trata de personas**, incluso a través de sus empresas proveedoras, socios y socias comerciales o de terceras personas con las que se vincule, y se obliga a cumplir con los derechos humanos, civiles, leyes laborales aplicables y Convenios Internacionales con jerarquía Constitucional.
- ✓ Exige en todas sus oficinas cumplir con las leyes y reglamentos aplicables relacionados con la **salud, la seguridad y bienestar de sus integrantes y de otras personas** que se encuentren en sus instalaciones, procurando así un entorno libre de riesgos contra la salud.
- ✓ Compromete a los integrantes del BPN S.A. a desarrollar sus funciones sin realizar actos de **discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias** en el trabajo. El Banco exhorta a sus integrantes a informar estos casos, por los canales establecidos.
- ✓ Cuenta con un **reglamento de investigación interna** que respeta los derechos de los investigados y procura imponer sanciones efectivas a las violaciones del código de conducta.



Elaboramos una matriz de riesgos ABC, en las que se incluyen los riesgos relacionados con derechos humanos (en proceso de aprobación final).



Formamos parte del Consejo Municipal de Niñez, Adolescencia y Familia, cuyo objetivo es el de generar acciones puntuales que promuevan y fortalezcan la protección de los derechos de las y los niñas, niños y adolescentes.

Ciberseguridad y protección de la información

TM 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.

Validación de identidad – FaceValidator

Trabajamos en una solución de validación biométrica facial que aprueba la identidad digital de una persona. Por medio de una prueba de vida, junto con el DNI y género del cliente, se realiza la validación comparando contra la base de registros del RENAPER.

Esta tecnológica es certificada con los más altos estándares de seguridad internacional (certificaciones iBeta level 2 y valoración más alta en el Ranking 2021 NIST del departamento de comercio de los EE. UU.).

Herramienta Data Protector

Migramos y crecimos en la implementación de esta herramienta que permite mejorar el servicio de backup a nivel lógico.



Innovación aplicada a la 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.

Innovaciones tecnológicas implementadas durante 2021

- ✓ **Sistema IVR:** permite brindar información y efectuar operaciones a clientes durante las 24 horas. Esto mejora la eficiencia de los procesos de atención al cliente, colabora en la disminución de clientes en sucursales, mejorando así, la experiencia al cliente.
- ✓ **Proceso de implementación de un Home Banking propio:** se implementó en producción la versión para Banca Empresa que incluyó nuevas funcionalidades no contenidas en la versión anterior.
- ✓ **Circuito de validación de identidad de forma remota** (Blanqueo de PIN, Préstamos Personales por Canales Electrónicos, Fe de Vida, actualización de datos, entre otros).
- ✓ **ATM:** realizamos una licitación para la compra de 36 unidades ATM's, a ser instaladas durante 2021/2022
- ✓ **50 lectores biométricos en ATM** de Sucursales implementados como proceso de crecimiento continuo del servicio de Biometría. Se plantea que el 100% de los ATMs cuenten con estos lectores durante el año 2022, teniendo en cuenta las exigencias normativas.
- ✓ **Banca Automática Móvil (BAM):** incorporamos una unidad comercial utilitaria como cajero automático para ser trasladado donde la demanda comercial lo requiera oportunamente con tecnología VSAT Autoapuntable de última generación. LINK CAP 4
- ✓ **Proceso Papel Cero:** eliminación de documentos en papel a través de un proceso digital para firmar las operaciones a través de una tablet. Esto generó la eliminación de legajos en papel.
- ✓ **Servicio de Interbanking 24x7:** implementamos el servicio en el Centro de Procesamiento Alternativo a los efectos de mantener la alta disponibilidad de los servicios centrales de la entidad, ante una contingencia.
- ✓ **Adquisición de HPE Synergy:** permite optimizar el uso de entornos híbridos de la infraestructura de la entidad. Proyecto 2021/2022.
- ✓ **Recambio tecnológico:** adquirimos 150 notebooks pensando en mejorar la movilidad de colaboradores.
- ✓ **Finalización del Proyecto Migración AD:** completamos la actualización de los controladores de dominio de todas las sucursales y Centros de Cómputos Centrales.

- ✔ **Implementación HSM de embozadora:** permite la implementación de las tarjetas con chip.
- ✔ **OnGuard en NAC ClearPass:** implementamos este módulo que permite optimizar y controlar los accesos a la red desde cualquier tecnología de origen.
- ✔ **Herramienta SolarWinds:** adquirimos esta licencia que permite el monitoreo de toda nuestra infraestructura tecnológica.
- ✔ **Adquisición e implementación de nueva tecnología de acceso LAN para sucursales.** Proyectado 2021/2022/2023.
- ✔ **Adquisición e implementación de nueva tecnología de acceso WIFI** para Sucursales y Torre BPN, la cual permitirá optimizar y mejorar los anchos de banda de conexión para esta tecnología. Proyectado 2021/2022/2023.
- ✔ **Central Avaya:** actualizamos a su última versión optimizando nuestros servicios de atención.
- ✔ **Centras IPO en sucursales:** recambiamos las centrales para mejorar sus servicios de telefonía.
- ✔ **Azure Devops Boards:** esta herramienta permite realizar la Gestión de Proyectos de Software desde un enfoque Ágil, impulsando la productividad de los equipos de sistemas, registrando el trabajo pendiente, los sprint y la entrega continua.
- ✔ **Migración ETS a Visual Bolsa – Sistemas ESCO:** esta nueva herramienta nos permitirá llevar a cabo la “Administración de Títulos de terceros en custodia”, y la gestión de “Fondos Comunes de Inversión”.
- ✔ **Bizagi Modeler:** este software facilita el diseño y la carga de información de diagramas de flujo de trabajo de los procesos organizacionales y permite trabajar en forma colaborativa.
- ✔ **Software de Auditoria - Highbond Auditbond:** permite realizar la planificación y seguimiento del Plan de Auditoría Interna, tareas de revisión, gestión de solicitudes y seguimiento de observaciones, construcción de indicadores de seguimiento y performance.
- ✔ **Módulo Legajo Digital de colaboradores:** implementamos el nuevo módulo de la herramienta turecibo.com para digitalizar los legajos de colaboradores, cumpliendo con lo establecido por la comunicación del BCRA A 6375.

En 2021 inauguramos la nueva Banca Empresa que cuenta con la última tecnología en networking LAN/WIFI.



Alcance y lineamientos del reporte

Este es el segundo Reporte Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) de Banco Provincia de Neuquén S.A. (8va publicación anual sobre hitos de sustentabilidad) y abarca todas las operaciones de la entidad para el ejercicio económico correspondiente al período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021.

En este Reporte se desarrollan los temas claves para la gestión del negocio identificados en el análisis de materialidad y su alineación con la Agenda 2030 de desarrollo sostenible de Naciones Unidas.



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. Por eso cada sección de este Reporte corresponde a un tema material y los hemos identificado con el logo adjunto.

Tanto este Reporte como la gestión de Banca Responsable se basan en los siguientes lineamientos:

- ☑ Guía de estándares GRI ([Global Reporting Initiative](#)). Este documento se elaboró de conformidad con la opción esencial de los Estándares de GRI e incluye adicionalmente contenidos requeridos para la opción exhaustiva. También se presentan indicadores del suplemento sectorial financiero de GRI.
- ☑ **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) y Metas 2030 de Naciones Unidas. [Herramienta SDG Compass -Guide 2015](#) (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).
- ☑ **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).



Fecha del último informe: Reporte ASG 2021

Mirallo online haciendo click acá

Ciclo de elaboración de informes: anual

Verificación externa: este informe no fue verificado externamente.

Proceso de elaboración del Reporte ASG 2021

Coordinación general

Área de Sustentabilidad del BPN

Facilitadores externos

ReporteSocial | www.reportesocial.com

Diseño

Thesia | 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 o en nuestras redes sociales:



Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Nº de página	Omisión	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
GRI 101: Fundamentos 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	65		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	15; 16; 18		Principio 5
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1		
	102-4 Ubicación de las operaciones	7; 43; 44; 45		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 2		
	102-6 Mercados servidos	7; 15; 16; 18; 43; 44; 45		
	102-7 Tamaño de la organización	6		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	25; Nota 3		
	102-9 Cadena de suministro	35		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	7; Nota 4		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	8; 9; 55		
	102-12 Iniciativas externas	9; 30; 55; 65		
	102-13 Afiliación a asociaciones	30; 60		
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3; 4		
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	6; 22; 26; 36; 48; 49; 54; 57		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	56; 57; 58; 59; 60		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	57; 58; 59; Nota 5		
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	51		
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	10			
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	51			

Estándar GRI	Contenido	N° de página	Omisión	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Gobernanza			
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	52; 53		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	10		
	102-35 Políticas de remuneración	Nota 6		
	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 7		
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 8		
	Participación de los grupos de interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	12		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Nota 9		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Nota 10		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	10; 11; 12; 19; 26		Principio 5
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	11; 26		Principio 5
	Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	65		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Nota 11		
	102-47 Lista de temas materiales	11		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 12		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Nota 11		
	102-50 Periodo objeto del informe	65		
	102-51 Fecha del último informe	65		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	65		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	65		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	65		
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	65		
	102-56 Verificación externa	65		

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 13; 14; 21; 22; 54		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13; 14; 21; 22; 54		

Estándar GRI	Contenido	N° de página	Omisión	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	13; 14		
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	54		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 13		

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 42-46; 62-64		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42; 43; 44; 45; 62; 63		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	38; 39; 43; 44; 45		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	17; 38; 39; 42; 43; 44; 45; 46; 47; 62		

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 35; 36		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35; 36		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	35; 36		

ANTICORRUPCIÓN

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 56-60		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-60		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	60		
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	59; Nota 14		
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 15		

ENERGÍA

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 21; 22		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21-22		

Estándar GRI	Contenido	N° de página	Omisión	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	22; Nota 16		
	302-3 Intensidad energética	Nota 17		
	302-4 Reducción del consumo energético	21-22		
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	21-22		

EMISIONES

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 21-22		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21-22		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Nota 18	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		Nota 18	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		Nota 18	

RESIDUOS

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 22; 23		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22; 23		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	22; 23		

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 22; 23; 55		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22; 23		
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 19		

EMPLEO

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 25; 26		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25; 26		

Estándar GRI	Contenido	N° de página	Omisión	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 20		Principio 2
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nota 21		Principio 2
	401-3 Permiso parental	Nota 22		

RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 25; 26		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25; 26		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Nota 23		

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 27; 28; 29; 33		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27; 28; 29; 33		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	27; Nota 24		Principio 3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	27; 28; 29; Nota 25		Principio 4
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	33		

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 30; 31; 32; 60		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25; 30; 31; 32; 60		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	25; Nota 26		Principio 4

Estándar GRI	Contenido	N° de página	Omisión	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
NO DISCRIMINACIÓN				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 30; 31; 32; 58; 60		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30; 31; 32; 58; 60		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 27		Principio 5
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 60		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Nota 28		Principio 2 Principio 3
TRABAJO INFANTIL				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 60		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 29		
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 60		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 29		

Estándar GRI	Contenido	N° de página	Omisión	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 60		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	60		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Nota 30		Principio 5
COMUNIDADES LOCALES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 37-40; 42-45		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37-40; 42-45		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	37-40		Principio 6
Suplemento sectorial financiero- GRI G4	G4-FS13 Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	42-45		
MARKETING Y ETIQUETADO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 19		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19; 46; 47		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 31		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 32		Principio 5
Suplemento sectorial financiero- GRI G4	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	46; 47		
PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 61		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	61		

Estándar GRI	Contenido	N° de página	Omisión	Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
--------------	-----------	--------------	---------	--

CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 56-60		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-60		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 33		

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10; 11; Nota 11		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8; 9; 16		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	16		
Suplemento sectorial financiero- GRI G4	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	16		
	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	16		

Notas

Nota 1: la ubicación de la sede central se encuentra en Avenida Argentina 45, Neuquén.

Nota 2: 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).

Nota 3: no contamos con personas que trabajen a tiempo parcial ni tercerizadas en el banco.

INDICADORES DE NUESTRO EQUIPO	2021		
	Hombres	Mujeres	Total
Por tipo de empleo			
Jornada completa	630	550	1.180
Por tipo de contrato			
Contrato indefinido o permanente	629	550	1.179
Contrato de duración determinada o temporal	1	0	1
Total	630	550	1.180

Nota 4: durante 2021 no hubo cambios significativos en la cadena de suministro del banco.

Nota 5: durante 2021 y hasta el 4 de enero de 2022, se encontraba en vigencia el Reglamento de Investigaciones Internas del Banco que preveía los siguientes mecanismos de recepción de denuncias, a saber:

- Todo dependiente del BPN S.A. que tome conocimiento de hechos que pudieren configurar irregularidades deberá elevar al responsable del área en cuestión.
- A través del área de Atención a Reclamos de clientes.
- A través del Comité de Ética y Compliance, que se integra con dos miembros del Directorio, el Gerente General, el Gerente Ejecutivo de Administración General, el Gerente de Capital Humano, y la responsable de Ética y Compliance. Dicho Comité analiza las denuncias relacionadas con posibles incumplimientos éticos recibidas respecto de algún integrante del Banco, o cualquier alerta detectada a través de monitoreos centralizados, y de proponer las acciones correspondientes a fin de desestimarlas o confirmarlas.

En todos estos casos conoce la Gerencia General quien da intervención a la Gerencia de Auditoría Interna a los efectos de la tramitación de la pertinente investigación, con la participación de la Gerencia de Asuntos Legales para conocimiento y acciones que estimen corresponder.

Es dable tener presente que en estos canales requieren que el denunciante se identifique, no siendo posible que sean anónimas, aunque con posterioridad se vela por el principio de confidencialidad del procedimiento y secreto de las actuaciones llevadas a cabo durante la investigación. El nuevo Procedimiento de Investigaciones admite la posibilidad de que la persona denunciante se identifique o que haga la denuncia en forma anónima.

Durante 2021, el Banco se encontraba en un momento de transición en los procedimientos de tramitación de denuncias de colaboradores o colaboradoras, en virtud de la modificación efectuada en la estructura organizativa del Banco dispuesta por Resolución de Directorio en Acta N° 921 Pto. 12 de fecha 18/02/21, y que por Resolución de Directorio del Acta N° 921 Pto. 13 de fecha 18/02/21 se adecuaron las integraciones y reglamentos de los Comités.

En ese marco se creó el Área de Ética y Compliance y el Comité temático respectivo, cuyas misiones y funciones se vinculan con la atención de denuncias relacionadas con posibles incumplimientos éticos recibidas respecto de algún/a colaborador/a, y proponer las acciones correspondientes a fin de desestimarlas o confirmarlas.

Por lo expuesto, se aprobó que el Comité de Ética y Compliance asuma las funciones de la Comisión de Ética, en forma transitoria, hasta que se apruebe el Procedimiento de Investigaciones Internas y las modificaciones al Código de Conducta, y/o cualquier normativa que impacte en la tramitación de las denuncias de colaboradores o colaboradoras del Banco.

Respecto a las denuncias recibidas durante el año 2021, existieron 35 casos de eventuales inconductas al Código de Conducta del Banco, de los cuales:

- 27 casos culminaron en la aplicación de medidas disciplinarias.
- 5 casos en los cuales la investigación culminó sin la aplicación de medidas disciplinarias, por no haber existido elementos de prueba que sustenten los hechos denunciados, o por devenir abstractas las investigaciones.
- 3 casos en curso, cuya resolución se estima culmine a mediados de junio.

Nota 6: no contamos con una Política de Remuneración; los salarios se liquidan en base al Convenio Colectivo 18/75.

Nota 7:

RELACIÓN DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL ENTRE LA PERSONA CON MAYOR INGRESO Y LA COMPENSACIÓN MEDIA ANUAL PARA TODAS LAS PERSONAS DEL BANCO¹

2020	2021
2.8356	2.8356

1. Metodología de cálculo: Compensación total anual de la persona con mayor ingreso/ Compensación media total anual para todas las personas del banco, excluida la persona mejor pagada.

Nota 8: relación entre el incremento porcentual de la compensación total de la persona con mayor ingreso y el incremento porcentual promedio de la compensación total anual para todas las personas del banco: No hay diferenciación por estar todos dentro del CCT 18/75.

Nota 9: el 100% de los 1.180 empleados al mes de diciembre de 2021 están adheridos al convenio colectivo de trabajo.

Nota 10: tenemos como oportunidad de mejora realizar un mapeo exhaustivo de nuestros grupos de interés siguiendo las recomendaciones del estándar AA1000SES, tarea planificada para realizar en futuros ejercicios.

Nota 11: en la tabla a continuación aquellos estándares e indicadores del y del suplemento financiero de la iniciativa Global Reporting Initiative (GRI) que nos permiten reportar y rendir cuentas sobre los temas estratégicos de sustentabilidad de Banco Provincia Neuquén. Esta es la primera vez que elaboramos un Reporte de conformidad con los estándares GRI.

TEMAS MATERIALES	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS
Cuidado del Medioambiente y mitigación del cambio climático	GRI 201: Desempeño económico 2016 ²
Concientización y sensibilización ambiental	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016
Productos y servicios sostenibles	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016 GRI 306: Residuos 2020 FS Portafolio de productos – Suplemento sectorial financiero (guía GRI G4)
Resiliencia humana. Inclusión social	GRI 413: Comunidades locales 2016
Nuestras personas	GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 ³ GRI 404: Formación y enseñanza 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016
Gestión responsable de proveedores	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016
Comercialización responsable y adaptada a las necesidades de los clientes	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016
Inclusión financiera	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 413: Comunidades locales 2016 ⁴
Educación financiera	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 ⁵

2. Contenido 201-2 en referencia a las implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. /3. La utilización de este estándar queda como oportunidad de mejora para el próximo Reporte. /4. Respondemos al indicador del suplemento sectorial financiero G4- FS13: Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo. /5. Respondemos al indicador del suplemento sectorial financiero G4- FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.

TEMAS MATERIALES	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS
Transparencia y reglas claras. Integridad como centro del negocio	GRI 102: Contenidos Generales 2016 ⁶ GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016
Gobierno corporativo y gestión de riesgos	GRI 102: Contenidos Generales 2016 ⁷
Inversiones responsables	FS Propiedad de activos– Suplemento sectorial financiero (guía GRI G4) ⁸
Ciberseguridad y protección de la información	GRI 418: Privacidad del cliente 2016
Crecimiento rentable y sostenible	GRI 201: Desempeño económico 2016
Innovación aplicada. Efectividad operacional y tecnológica	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016
Compromiso con los Derechos Humanos	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016 GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016

6. Se responde a este tema material con los contenidos GRI 102-16 y 102-17. /7. Se responde a este tema material con los contenidos relacionados a “Gobernanza” del estándar GRI 102. /8. A medida que vayamos profundizando la implementación de los criterios del Protocolo de Finanzas Responsables, responderemos a los indicadores del suplemento sectorial financiero bajo este asunto.

Nota 12: en los casos en los cuales la re-expresión de la información afectó la comparabilidad interanual de las tablas presentadas a lo largo del Informe, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

Nota 13: el BPN posee dos programas prejubilables “Pasividad” y “Retiro Voluntario”. Durante 2021 no hubo retiros voluntarios, pero si 47 colaboradores adheridos al programa de “Pasividad” (sobre el total de nómina de 1.180 arroja una participación del 0.04%).

Nota 14: para sensibilizar al Directorio sobre las nuevas normativas vinculadas al Programa de Integridad se coordinan reuniones con asesores externos a fin de evacuar consultas específicas.

Nota 15: durante 2021 no existieron casos de corrupción denunciados.

Nota 16: no existen excedentes energéticos para vender.

Nota 17: El mayor consumo eléctrico es para refrigerar nuestras oficinas y sucursales durante el verano.

Nota 18: actualmente no contamos con capacidad técnica y operativa para calcular esta huella de carbono.

Nota 19: no se han registrado casos de multas o sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia de medio ambiente durante 2021.

Nota 20:

NUEVAS CONTRATACIONES EN NEUQUÉN	2020 Cantidad	2021 Cantidad
Total empleados	1.157	1.145
Total nuevas contrataciones	21	20
Por género		
Mujeres	8	6
Hombres	13	14
Por edad		
Menores de 30 años	3	8
Entre 30 y 50 años	18	12
Mayor de 50 años	0	0
NUEVAS CONTRATACIONES EN RÍO NEGRO		
Total empleados	32	30
Total nuevas contrataciones	0	0
NUEVAS CONTRATACIONES EN BUENOS AIRES		
Total empleados	10	9
Total nuevas contrataciones	0	0

ROTACIÓN EN NEUQUÉN	2020 Cantidad	2021 Cantidad
Total empleados	1.157	1.145
Rotación total	22	36
Por género		
Mujeres	7	14
Hombres	15	22
Por edad		
Menores de 30 años	0	1
Entre 30 y 50 años	5	9
Mayor de 50 años	17	26

ROTACIÓN EN RÍO NEGRO	2020 Cantidad	2021 Cantidad
Total empleados	32	30
Rotación total	1	2
Por género		
Mujeres	0	0
Hombres	1	2
Por edad		
Menores de 30 años	0	0
Entre 30 y 50 años	1	0
Mayor de 50 años	6	2

ROTACIÓN EN BUENOS AIRES	2020 Cantidad	2021 Cantidad
Total empleados	10	9
Rotación total	0	1
Por género		
Mujeres	0	0
Hombres	0	1
Por edad		
Menores de 30 años	0	0
Entre 30 y 50 años	0	0
Mayor de 50 años	0	1

Nota 21: implementamos dentro del programa de beneficios "BPN con vos" una ampliación en la licencia por paternidad a 15 días corridos. Adicionalmente, dentro del mismo programa el BPN obsequia a sus colaboradores por el nacimiento de sus hijos/as un voucher regalo a canjear por artículos de bebés.

PERMISO PARENTAL 2021	Mujeres	Hombres
Cantidad de personas que han tenido derecho a permiso parental	19	20
Cantidad de personas que ejercieron el permiso parental	19	20
Cantidad de personas que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su licencia	19	20

Nota 23: Los plazos de preaviso ante cambios operacionales significativos, como pueden ser traslados o rotaciones, de los colaboradores y/ colaboradoras suelen ser de 1 o 2 semanas.

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR PERSONAS	2020	2021
Por género		
Hombres	71,5	73,14
Mujeres	58,5	64,83
Total	130	138
Por categoría laboral		
Directores	9,5	10
Gerentes	15,6	16,5
Jefes	23	30
Empleados	81,9	81,5

Nota 25: a la fecha de publicación de este Reporte no contamos con programas de ayuda para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación, pero estamos trabajando en implementar un "programa prejubilable".

CATEGORÍA LABORAL Y EDAD	2020			2021		
	< de 30 años	Entre 30 y 50	> de 50 años	< de 30 años	Entre 30 y 50	> de 50 años
Dirección	0	3	0	0	4	0
Gerencia / Cont. Encargado/a	0	47	12	0	45	17
Jefatura	2	154	37	1	181	38
Empleadas/os	55	722	167	50	694	150

Nota 27: Durante 2021 no existieron casos de discriminación denunciados por personas que trabajen en el Banco. Desde el Departamento de Atención de Usuarios de Servicios Financieros y la Asesoría Le-trada indicaron que, si bien no tienen una base de datos con ese concepto desagregado, de la revisión de la base de reclamos de clientes (Gestión de Casos) advierten dos casos de clientes que indican haber sufrido discriminación. Un caso versó sobre la falta de atención prioritaria y el pedido de adecuación de accesos a cajeros automáticos para personas con discapacidad, y otro sobre la falta de accesibilidad para leer notificaciones del correo electrónico. Ambos casos se encuentran cerrados a la fecha.

Nota 28: No se advierten operaciones de proveedores o contratistas en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo.

Nota 29: No existen niños trabajando directa o indirectamente para el Banco. En virtud de las tareas desarrolladas por el Banco, no es posible que las tareas sean desarrolladas bajo esquema de trabajo forzoso o infantil.

No se advierten operaciones de proveedores o contratistas que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil y/o de trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso o de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio. Respecto de clientes, el Banco no efectúa un monitoreo específico respecto a si ellos presentan casos, más allá de exigir que desarrollen sus actividades en la órbita de la legalidad vigente. Preliminarmente se advierte que puede existir estos riesgos en clientes del sector manufacturero, frutícola, agropecuario, empresas familiares.

Nota 30: Exigimos a las empresas proveedoras que desarrollen sus contratos con la máxima diligencia y profesionalidad, dando pleno cumplimiento a todas las leyes y reglamentaciones vigentes, y contando con todos los seguros, autorizaciones, permisos y habilitaciones requeridas para el cumplimiento del objeto de la contratación.

Asimismo, requerimos que el personal del contratista dé cumplimiento de todas las obligaciones laborales y de la seguridad social del personal de que se sirva para la ejecución de ese contrato, las condiciones de su contratación, el monto de las remuneraciones, y el cumplimiento de las convenciones colectivas y contratos individuales de trabajo. Al contratista o proveedor se le requiere proceda con la máxima diligencia a fin de evitar cualquier situación dudosa (trabajadores de dudoso encasillamiento, aportes sociales incompletos, falta de habilitaciones que pudieran corresponder).

En aquellos casos en los cuales se autorice expresamente la subcontratación, el contratista deberá adoptar igual resguardo respecto de los subcontratistas (profesionales o no), siendo exclusivo responsable del cumplimiento por parte de ellos de idénticas obligaciones que las asumidas por él.

Por último, requerimos se presente documentación respaldatoria de estas obligaciones.

Nota 31: 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.

Nota 32: No se han registrado casos de incumplimiento, multas, sanciones o advertencias de las normativas o códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio durante 2021.

Nota 33: No se han registrado casos de multas o sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica.



www.bpn.com.ar

