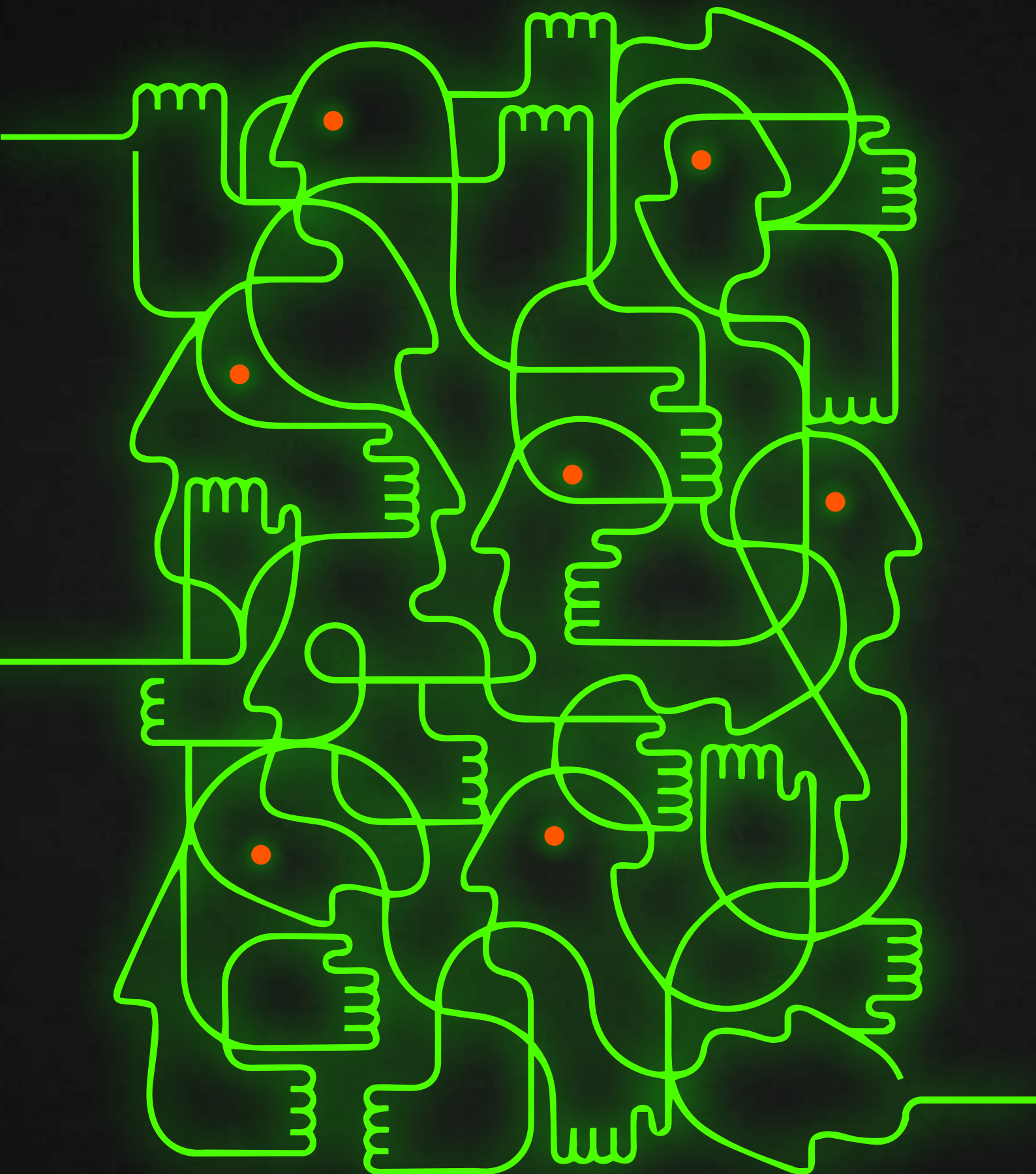
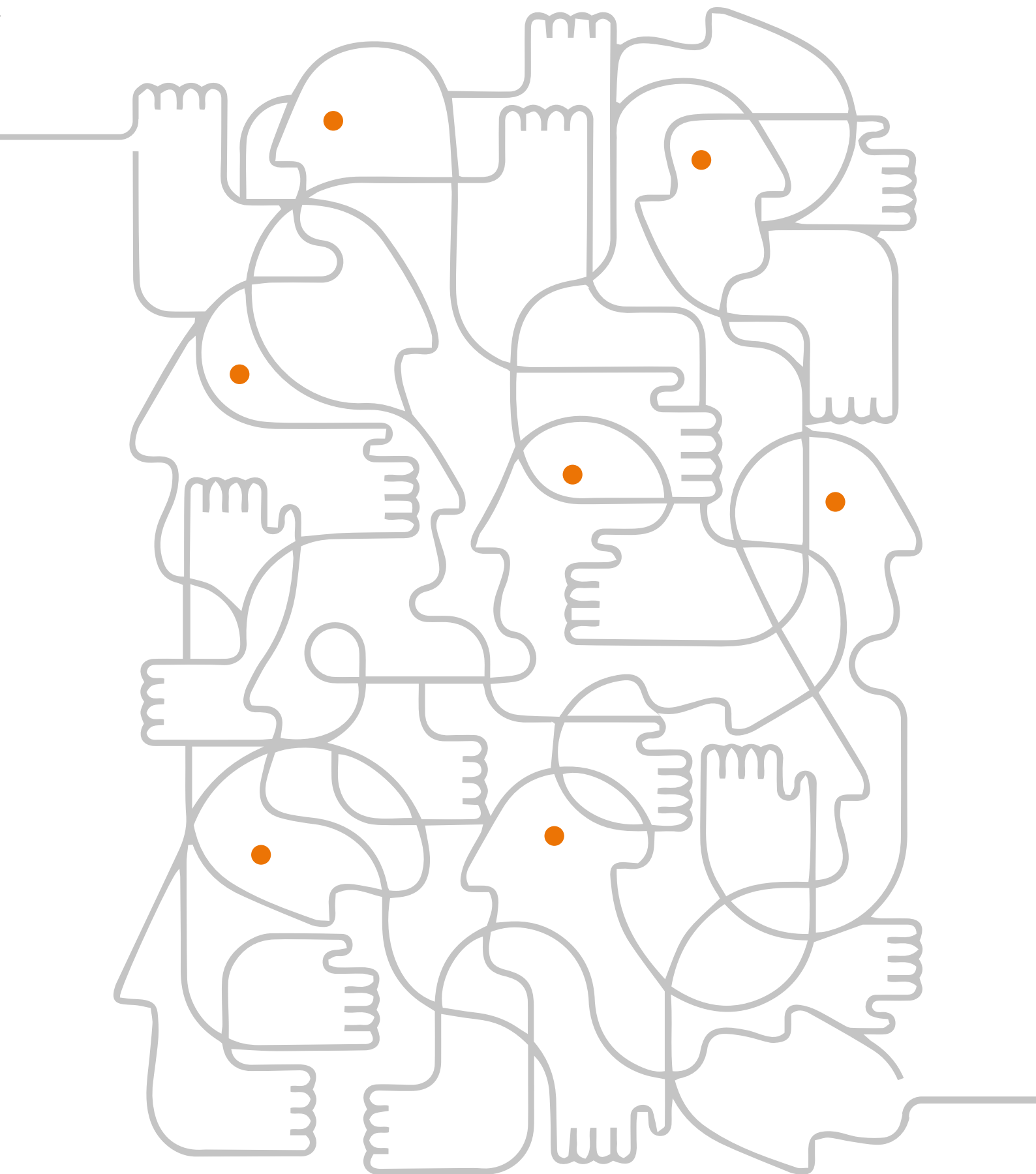








Autoridades del Gobierno de la Provincia de Córdoba

Gobernador
Juan Schiaretti

Vicegobernador
Manuel Calvo

Autoridades del Banco de la Provincia de Córdoba

DIRECTORIO	Comisión fiscalizadora
Presidente Daniel Tillard	Fernando Luis López Amaya Cecilia Mercedes Vázquez Juan Martín Farfán
Vicepresidente Hugo Escañuela	
Director Ejecutivo Raul José Paolasso	
Directores Ramiro Sosa Navarro Carlos Seggiaro Juan Fernando Brügge	

Presidentes del Banco de la Provincia de Córdoba 1873 - 2019

DAVID CARRERAS 1873-1880	ELÍAS YOFRE 1903-1906	HÉCTOR PANZERI 1960	JORGE JOAQUÍN CENDOYA 1983-1986
TRISTÁN A. MALBRÁN 1880	CRISÓLOGO OLIVA 1903-1907 1909	JUAN IRÓS 1960-1961	OSCAR ANTONIO DARWICH 1986-1987
PABLO BARRELIER 1880-1881	NICOLÁS GARZÓN MACEDA 1906-1909	BENJAMÍN CORNEJO 1962-1963	JORGE JOAQUÍN CENDOYA 1987-1989
TOMÁS BAS 1881-1882/1884	AGUSTÍN LASCANO 1908-1917	ÁNGEL H. CABRAL 1963-1965	ALBERTO LUIS CASTAGNO 1989-1992
WENCESLAO TEJERINA 1881-1882 1884-1891	CLETO DEL CAMPILLO 1918-1921	JACINTO TARANTINO 1965-1966	LEÓN BRIL 1992
TOMÁS GARZÓN 1884-1885	LUCAS A. DE OLMOS 1930	EMILIANO A. S. FLOURET 1966	JOSÉ WALTER DORFLINGER 1992-1995
PEDRO E. FUNES 1884-1885/1886	FACUNDO ESCALERA 1921-1929 1930-1934	MARIO MARTÍNEZ CASAS 1966-1969	LUIS F. FERRARO 1996-1997
SANTIAGO DÍAZ 1886-1889	ALFREDO LARROSA 1934-1938	RUBÉN R. M. TRECCO 1969-1970 / 1995-1996	OSCAR M. CARRIZO 1997-1998
JUAN J. PITT 1889-1891	GUILLERMO FUCHS 1938-1944	ANTONIO LAMBERGHINI 1970-1971	HÉCTOR J. PAGLIA 1998-1999
TELASCO CASTELLANOS 1890-1891	MARIO MARTÍNEZ CASAS 1944-1946 1947-1949	LEÓNIDAS BRINGAS NÚÑEZ 1971-1973	JUAN A. OLMEDO GUERRA 1999-2000
CARLOS BOUQUET 1891	AGUSTÍN SAN MILÁN MOLINA 1946-1947	JULIO C. ALICIARDI 1973-1974	FABIÁN A. MAIDANA 2000-2002
JULIO ASTRADA 1891-1892	LUCAS I. DE OLMOS 1949-1951	JUAN BAUTISTA LIRUSSO 1974	LUIS E. GRUNHAUT 2002-2003
ANDRÉS PIÑERO 1892	CARLOS V. BERARDO 1952	JOSÉ ALBERTO ARIAS 1974	RICARDO R. SOSA 2003-2007
SANTOS NUÑEZ 1892-1893	ARMANDO I. VICINI 1952-1955	RAÚL FELIPE LUCCINI 1974-1975	MARIO CUNEO 2007-2011
JAVIER ÁLVAREZ 1893	ARTURO TAGLIORETTI 1955-1957	CARLOS V. BERARDO 1975-1976	FABIÁN A. MAIDANA 2011-2015
DERMINIO A. OLMOS 1893-1899	JOSÉ H. AGUILAR 1957-1958	RICARDO RODOLFO PINCHI 1976	HUGO ESCAÑUELA 2015
JOSÉ ECHENIQUE 1899-1902	HUGO VACA NARVAJA 1958-1960 1961-1962	MARIO MARTÍNEZ CASAS 1976-1981	DANIEL TILLARD 2015-...
RAFAEL FERRER 1902-1903		MANUEL AUGUSTO TAGLE 1981-1983	

2019



La transformación de la Experiencia



2

Avanzamos y evolucionamos

- 24 2.1 Perfil de Bancor
- 26 2.2 Estructura de Gobierno
- 27 2.2.1 Composición de los Comités
- 28 2.3 Estrategia Responsable
- 30 2.4 Productos
- 32 2.5 Confiable y seguro
- 32 2.5.1 Canales alternativos para una mayor confianza
- 32 2.5.2 Capacitación sobre Prevención de Lavado de Dinero
- 33 2.5.3 Bancor proactivo
- 33 2.5.4 Más Seguridad
- 34 2.6. Valor Económico de Bancor
- 34 2.6.1 Estado de distribución de los ingresos
- 35 2.6.2 Estado de Situación Patrimonial
- 35 2.6.3 Detalle de ingresos de Bancor
- 36 2.6.4 Detalle de egresos de Bancor
- 39 2.6.5 Cartera de productos
- 39 2.6.6 Depósitos

3

Las Estrellas de la Revolución

- 42 3.1 Los protagonistas del Banco
- 43 3.2 Estadísticas de RRHH
- 43 3.2.1 Ausentismo
- 45 3.2.2 Índice de rotación
- 46 3.3 Capacitación como eje rector
- 46 3.3.1 Estadísticas generales de capacitación
- 46 3.3.2 Capacitación para crecer
- 49 3.4 Valorando el potencial de nuestros colaboradores
- 49 3.4.1 Plan de Carreras Bancor
- 49 3.4.2 Proceso de Coaching para mandos medios
- 49 3.4.3 Acuerdo de Compromiso 2.0
- 50 3.5 Nuevos talentos
- 50 3.6 Reconociendo el valor humano
- 50 3.6.1 Homenajeando la trayectoria
- 50 3.6.2 Festejo Despedida
- 51 3.6.3 Estrellas de la Revolución
- 52 3.7 Más Conectados
- 52 • Encuentro Gerencial
- 52 • Desayunos Gerenciales
- 53 • Saluciones Bancor
- 53 • Red de Referentes
- 53 • Con Vos
- 54 3.8 Más allá del trabajo
- 54 • Prevención y asistencia al empleado Bancor
- 54 • Cuidado de la Salud
- 55 • Préstamos para empleados
- 55 • Acompañando a la Familia Bancor

4

La Revolución del Servicio

- 58 4.1 Clientes Bancor
- 58 4.1.1 Banca Individuos
- 60 4.1.2 Banca Empresa
- 62 4.2 Siempre Cerca
- 64 4.3 Una mejor experiencia
- 64 4.3.1 La Revolución del Servicio
- 64 4.3.2 Adecuación integral de Sucursales
- 66 4.4 Modernización y ampliación
- 66 • Biometría Bancor
- 66 • Alta de cuentas de jubilados provinciales
- 66 • Evolución de los medios de pago.
- 67 4.5 Banca Digital
- 67 4.5.1 BANCON
- 67 4.5.2 APPTO
- 68 4.6 Más cerca, más puntos de atención
- 68 4.6.1 eFTé
- 68 4.6.2 Punto Bancor 2.0
- 69 4.6.3 Comercio aliado
- 69 4.7 Más valor para el cliente
- 69 • Bancor Inversiones

5

Compromiso con la comunidad

- 72 5.1 Desarrollo regional a través del financiamiento
- 74 5.1.2 Junto al campo
- 74 5.1.3 Apoyando a empresas cordobesas
- 74 5.1.4 Acompañando los sueños de las familias cordobesas
- 76 5.2 Comunidad y Bancor
- 76 5.2.1 Protocolo de Finanzas Sostenibles
- 78 5.2.2 Solidaridad Bancor
- 80 5.2.3 Colaborando con las políticas de Estado
- 82 5.3 Contribuyendo con una educación inclusiva
- 82 5.3.1 Bancor Educa
- 84 5.4 Cuidando el medioambiente
- 84 5.4.1 Créditos Eco Sustentables
- 84 5.4.2 Resumen digital
- 84 5.4.3 Acciones de ecoeficiencia
- 86 5.4.4 Indicadores ambientales
- 88 5.5 La Apuesta Cultural
- 88 5.5.1 Colección Numismática
- 88 5.5.2 Biblioteca Prof. Alfredo Terzaga
- 89 5.5.3 Propuesta expositiva La mirada que vuelve
- 90 5.5.4 Coro del Banco de Córdoba
- 91 5.5.5 Archivo Histórico
- 92 5.5.6 Concurso de Dibujo "El Futuro Pinta Bien"
- 94 5.5.7 XI Premio de Pintura
- 96 5.5.8 Juegos Cordobeses de Literatura y Feria de las Palabras
- 97 5.5.9 Gestión de eventos especiales

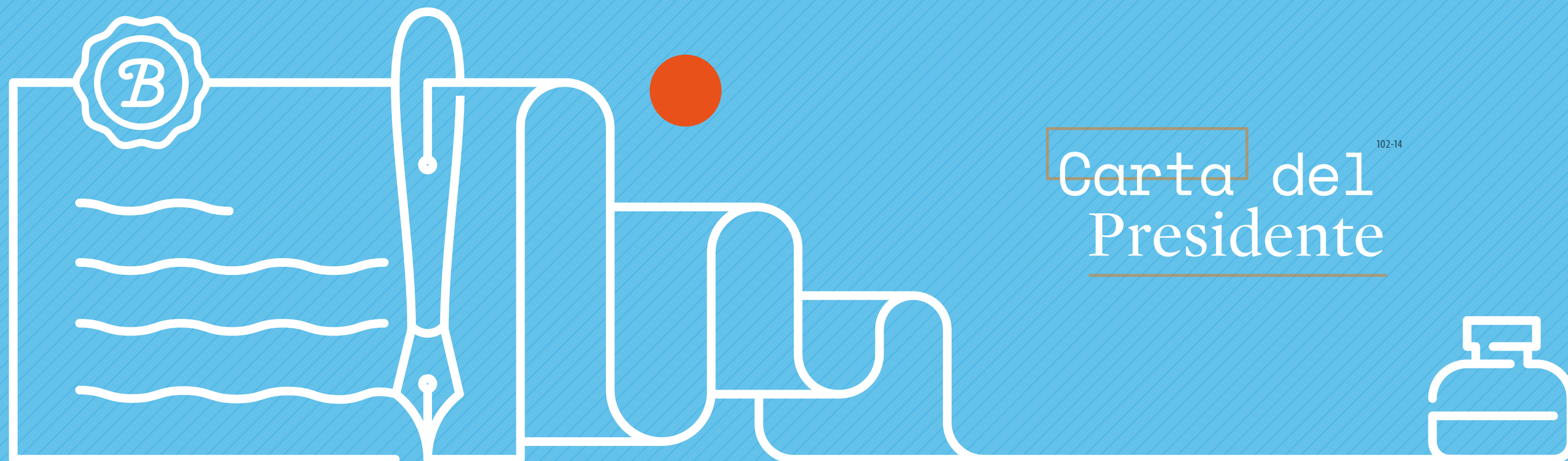
Anexo

- 98 Anexo 1
- 100 1 Metodología
- 100 1.1 Consejo Internacional de Reporting Integrado
- 101 1.2 Objetivos del Desarrollo Sostenible
- 101 1.2.1 Metas adoptadas por Bancor
- 102 2 Listado y Descripción de los aspectos Materiales
- 104 Anexo 2 Descripción de los Comités
- 106 Anexo 3 Reporte del Código de Gobierno Societario Resolución General 797 - Anexo IV - Comisión Nacional de Valores.
- 114 Índice de Contenido GRI
- 119 Colofón

El presente **REPORTE INTEGRADO Y MEMORIA 2019** (102-50) es el 6^{to} informe de RSE y el 3^{ro} de acuerdo al Marco Internacional proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC). Además, asume el compromiso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (102-54).

1

Hacemos
que las cosas
sucedan



Daniel Tillard

DANIEL TILLARD
Presidente de Bancor

102-14



Tengo nuevamente la oportunidad de presentar el **Reporte Integrado de Bancor**, iniciativa que realizamos por tercer año consecutivo, para compartir los resultados de nuestra gestión

financiera, social y ambiental referida al ejercicio fiscal 2019. En este espacio pretendemos dar una muestra resumida de lo que fue el accionar del Banco durante este período. Es el medio que elegimos para transmitir nuestro compromiso de transparencia y sustentabilidad, integrando la Memoria institucional en un único documento.

El año nos significó una etapa de muchos desafíos, producto del contexto recesivo, con niveles de inflación y tipo de cambio por encima de todas las previsiones consideradas al inicio del período, con menor demanda de crédito, y caída de los depósitos en moneda extranjera del sistema financiero, ante una situación de fuerte demanda de dólares.

A pesar de este contexto, en Bancor realizamos un fuerte trabajo que nos permitió continuar creciendo, alcanzar el resultado presupuestado en \$2.700 millones, completar un patrimonio neto cercano a los \$10.000 millones -que representó un incremento del 38% respecto del 2018- y sobrecumplir los capitales mínimos en 26%. Todo esto refuerza la situa-

ción de solvencia de nuestro Banco.

En este marco, cabe resaltar otros números que también denotan el desarrollo positivo de Bancor en términos de volumen de negocios. Hasta octubre de 2019 (fecha en la que la coyuntura marcó un cambio de estrategia en el sistema financiero) en Bancor los depósitos a plazo crecieron un 38% respecto al año anterior, muy por encima del resto del sistema, que registró un 23%. De este modo, los depósitos totales en pesos alcanzaron los 100.000 millones para fines de 2019. Adicionalmente, durante 2019 Bancor tuvo un crecimiento de los préstamos al sector privado en pesos de un 28%, 10 puntos porcentuales más que el resto del sistema financiero.

Pese a la situación macroeconómica, se mantuvo el apoyo a los cordobeses a través de las líneas de préstamos: se entregaron \$10.000 millones en créditos a las familias y \$36.000 millones a las empresas, que sirvieron para movilizar la producción en diferentes sectores económicos.

Nuestra Tarjeta Cordobesa alcanzó operaciones, durante el 2019, por \$36.000 millones, 71% más que en 2018. Puntualmente, el último mes tuvo un volumen de operaciones de \$4.300 millones.

Considerando los últimos cuatro años, desde diciembre de 2015, Bancor es el banco que más creció en depósitos totales (+368%) y el segundo de mayor

crecimiento tanto en depósitos privados en moneda local (+226%) como en el total de activos (+353%).

Otra muestra concisa del avance de Bancor lo constituyen los proyectos desarrollados en el año. Destaco principalmente dos, que sin duda resultan hitos en la trayectoria de nuestra institución por su importancia y por el esfuerzo de coordinación y compromiso que implicaron. Uno es el lanzamiento de Bancón, nuestro banco digital, que nos convierte en el primer banco de estas características con 146 años de historia. El otro es el relanzamiento de nuestra marca Cordobesa, que pone los productos de crédito, débito y prepaga para personas y empresas bajo el mismo paraguas marcario y, además, sumó evolución tecnológica en su plástico con la incorporación de chip y *contactless*.

Reforzamos también nuestra presencia con 7 nuevas sucursales Bancor Más, alcanzando así una red de 152 sucursales y 93 Centros de Atención. Además, nos acercamos a los 720 cajeros automáticos y terminales multifunción, lo que no solo representa soporte financiero en casi 240 localidades cordobesas, sino que se constituye como el principal medio de inclusión financiera, que permite facilitar la bancari-

zación de cientos de cordobeses.

De esta manera, Bancor refuerza su posicionamiento como el principal banco regional del país. Esto quedó demostrado con su crecimiento sostenido en los últimos cuatro años en cuanto a volú-

menes de negocios, aumento de la rentabilidad y continuo reposicionamiento de su solvencia patrimonial. Este aspecto se reforzó en 2019 al probar que se puede crecer aún en un ambiente recesivo. Todos estos logros fueron posibles porque nos preparamos. Si bien contamos con fortalezas (como el fondeo, el capital y las reservas), sin duda también fueron claves nuestros atributos de ser un banco social, nuestra tenacidad y el fortalecimiento de nuestros valores de compromiso y capacitación.

El 2020 se proyecta como un año difícil, no obstante sabemos que tenemos mucho por hacer. Nos seguimos desafiando y nos proponemos como meta de trabajo una consigna ambiciosa: “que cada cordobés sea Bancor”.

Quedamos a la espera de que nuestro banco digital responda a todas las necesidades financieras y sea la primera opción de cada habitante de la provincia. Es ahí donde enfocamos nuestro esfuerzo a futuro. *Somos cordobeses, somos Bancor.*

Nos seguimos
desafiando y nos
proponemos como
meta de trabajo una
consigna ambiciosa:
que cada cordobés
sea Bancor

Carta del Director

102-14



DR. RAMIRO
SOSA NAVARRO
Director



A través de nuestro Reporte Integrado aspiramos a brindar un panorama más amplio de lo que hace Bancor para crear valor. Lo hacemos presentando las principales actuaciones y compromisos del Banco y el impacto que tienen sobre sus diferentes grupos de interés. Desde una dimensión integrada, que aúna los aspectos financieros junto al resto de la información, pretendemos presentar una descripción integral del accionar de la institución.

Se han tenido en cuenta para este Reporte los estándares internacionales de la Global Reporting Initiative (GRI) en su opción Esencial, los lineamientos establecidos por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC) y la vinculación con la Agenda Global 2030, mediante la identificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas en los cuales Bancor tiene mayor impacto. La integridad y consistencia de la información aquí expuesta está garantizada por el proceso de recolección de datos y la simplicidad del formato con la que está presentada. Nuestro objetivo es que este documento resulte de utilidad para quienes lo consulten.

Resulta necesario señalar algunas cuestiones contextuales que tuvieron incidencia en 2019 para tener una comprensión más acabada sobre el desempeño de Bancor en este período:

El año se inició con incertidumbre producto de la turbulencia financiera del año anterior, que devino en una crisis económica con alta inflación (una estanflación). En ese periodo se produjo una caída del 2,5% del PBI hasta el tercer trimestre de 2019 mientras que, en el acumulado del año, la industria caía 6,9% y la construcción un 8%. El contexto recesivo desalentó la toma de empleo por parte de las empresas, lo que incrementó el desempleo que alcanzó al tercer trimestre del año un 9,7%. Para impulsar la actividad económica, el BCRA intentó una baja de tasas a inicio del año, pero pronto debió elevarla para hacer frente a la inflación y la demanda de dólares. De esta manera, la tasa de política monetaria creció de 44% en febrero a 86% en septiembre, y cerró el año en 55% con un nuevo Gobierno (que inició un proceso de baja de tasas).

Ante este contexto, los bancos suelen restringir el crédito a las empresas, debido a que perciben un mayor riesgo del recupero del capital prestado. No obstante, Bancor mantuvo su estrategia de sostener el financiamiento de los cordobeses, con tasas de interés por debajo del promedio del sistema financiero, y logró crecer en préstamos durante el año, como ya lo señalara nuestro presidente. Así, por ejemplo, mientras que en el resto de los bancos los Préstamos Hipotecarios durante 2019

crecieron solo un 2%, en Bancor lo hicieron en un 26%, y mientras que los Préstamos Personales en general cayeron un 5%, en Bancor crecieron un 6%. Como contracara, el sistema financiero colocó sus fondos en Letras del BCRA en un 38% de sus Activos, mientras que Bancor lo hizo en menor medida, en un 31%. A pesar de crecer más en el otorgamiento de préstamos, Bancor no descuidó su nivel de liquidez, que cerró el año en 63%, contra un 58% del sistema. Esto denota la prudencia y capacidad de Bancor para mantener una política de financiamiento sin descuidar el ahorro de los cordobeses. De igual modo, el entorno exige repensar permanentemente la forma de relacionamiento con los clientes y nosotros demostramos capacidad para responder a estos requerimientos con modelos de trabajo basados en la mejora de la experiencia y la transformación digital. La recesión no fue obstáculo para continuar con nuestra estrategia de largo plazo y reforzar nuestro modelo de negocio basado en el cliente. En este marco, Bancor pasó de ser una entidad con sucursales y centros de atención tradicionales, un parque de cajeros automáticos obsoletos y un servicio de banca digital tercerizado de funcionalidad básica, a un banco omnicanal con banca digital propia, como es *Bancón*. Nuestra plataforma ya cuenta con más de 307.000 clientes realizando distintas transacciones. Además, brindamos atención los 365 días del año con un modelo de atención 7x24 a través de más y mejores sucursales, renovadas edilicia, técnica y comercialmente; más de 1.600 puntos presenciales de atención en toda la provincia a través de *eFTé*, Puntos Bancor y comercios aliados; y 810 cajeros automáticos con renovaciones tecnológicas.

La evolución hacia canales digitales y electrónicos, sumada a una escucha activa a nuestros clientes, mediciones, seguimiento y un fuerte proceso de capacitación, permitieron mejorar en 29 puntos el índice de Satisfacción del Cliente en los últimos 18 meses. A fines de 2019 el indicador de lealtad de clientes (NPS) de Bancor quedó 11 puntos por encima de la tasa de referencia del sistema financiero.

En resumidas cuentas, hemos crecido y tenemos potencial para seguir haciéndolo. Nos esperan tiempos difíciles, en los cuales seguramente la versatilidad económica jugará un papel importante en el accionar de los bancos. Lo sabemos y nos preparamos porque somos conscientes del rol fundamental que cumplimos en el desarrollo de nuestra provincia. Por eso seguiremos invirtiendo en la formación de nuestro equipo de trabajo, en los canales de atención y comercialización, en la innovación de nuestro negocio, mejorando los productos y los procesos para ser el banco que los cordobeses elijan.

Los invitamos a recorrer este Reporte para conocer más sobre Bancor.

1.1 Contexto 2019

1.1.1 Macroeconomía Argentina

Inflación del 53,8% interanual en diciembre

6,2 p.p. por encima de la inflación de diciembre de 2018.

Recesión en 2019 PBI cayó un 2,5% interanual

al 30/09/2019.

El Estimador Mensual de la Actividad Económica acumula una caída del **2,3% interanual** al 30/11/2019.

La Producción Industrial Manufacturera acumuló una caída de **6,4% interanual** a noviembre de 2019.

El Indicador Sintético de la Actividad de la Construcción (ISAC) cayó **7,9% interanual** en el acumulado a noviembre de 2019.

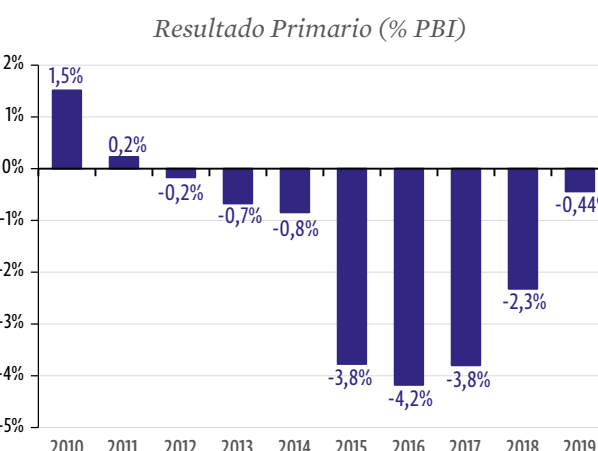
Nivel de desempleo: **9,7%** en el tercer trimestre de 2019, creciendo **0,7 p.p.** respecto de 2018



Baja en el Déficit Fiscal

El **Resultado Primario** de 2019 representó **-0,44%** del PBI, lo que implicó una mejora de 1,9 puntos porcentuales respecto a 2018, producto de que los Ingresos Totales (+51,4% a/a) crecieron 14,2 p.p. por encima del Gasto Primario (+37,2% a/a).

El **Resultado Financiero** de 2019 fue de **-3,76%** del PBI, 1,2 puntos porcentuales menor al Resultado Financiero de 2018. **Los Intereses de la Deuda** crecieron 86,2% a/a.



Deuda Pública

Al 31 de diciembre de 2019 ascendió a U\$S 323.177 M. El 77,6% está denominado en moneda extranjera y el 22,4% en Pesos¹.

A fines de agosto, el Gobierno Nacional dispuso la **prórroga de vencimientos de la deuda de corto plazo** (Letes, Lecap, Lecer y Lelink), sin afectar la moneda de denominación, el capital y/o las tasas de interés pactadas. En diciembre, se postergaron todos los vencimientos de Letras en dólares hasta el 31 de agosto de 2020.

Sector Externo

Superávit de Balanza Comercial de **U\$S 15.992 millones**, mejorando un **532,1%** interanual. Las **exportaciones** crecieron **5,4%** interanual, mientras que las **importaciones** cayeron **25,0%** interanual.

Sistema Financiero

Los **Depósitos Totales** ascendieron a **\$ 5.095.555 M** a diciembre 2019 (**+21% interanual**).

Los **Préstamos Totales** ascendieron a **\$ 2.616.234 M** a diciembre 2019 (**+16% interanual**).

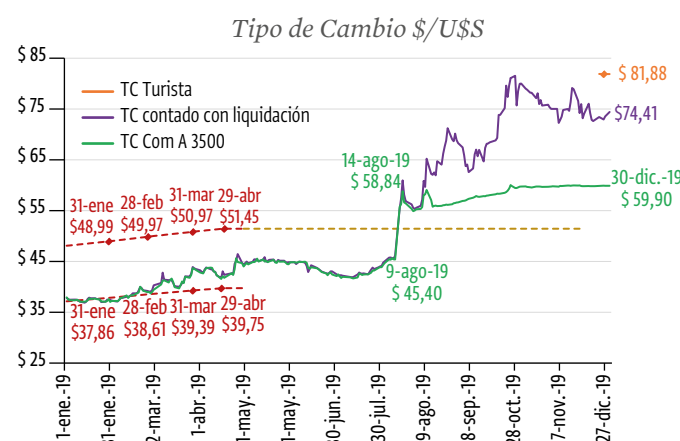
Evolución del dólar, tasas, reservas y base monetaria

TC Com. "A" 3500: \$59,90 al 30-dic-19 (+58,4% interanual)

Vigencia de bandas cambiarias de enero a abril de 2019:

durante el primer trimestre fue con ajuste diario a una tasa del **2% mensual** y, para abril, de **1,75%**.

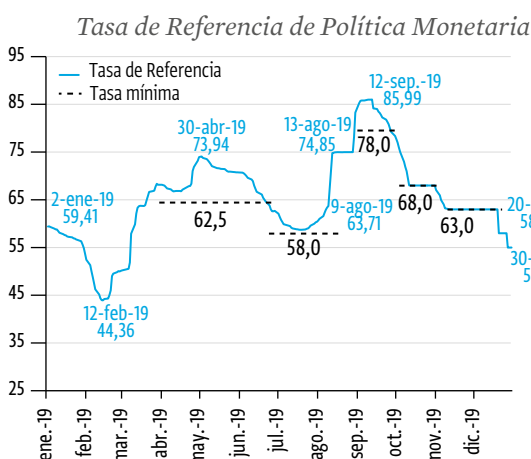
En abril, el BCRA comenzó a intervenir a través de subastas diarias con el objetivo de estabilizar el mercado cambiario. A partir de septiembre, se introdujeron controles de cambio, los cuales se volvieron más estrictos a fines de octubre. En diciembre, se estableció un impuesto del 30% a las operaciones efectuadas con divisas extranjeras con fines turísticos, de atesoramiento y compras online.



El instrumento de control de la Base Monetaria fue la Letra de Liquidez (LELIQ) a 7 días, que ejecutó subastas diarias con los bancos.

\$760 MM es el stock de **LELIQ** al 30 de diciembre de 2019.

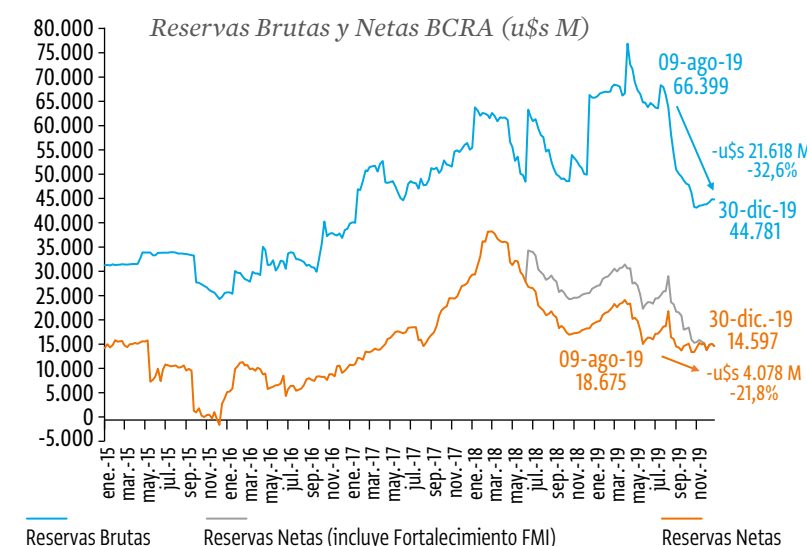
Luego de alcanzar valores máximos en septiembre, la Tasa de Referencia de Política Monetaria (la Tasa de Leliq) bajó a **55%** a fines de diciembre de 2019.



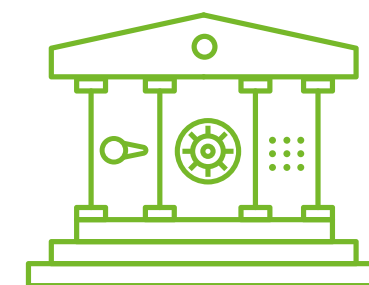
U\$S 44.781 Millones: Reservas del BCRA al 30/12/2019.

Caída del **31,9% anual**. Esto se explica principalmente por:

- +U\$S 16.194 Millones de **desembolsos del FMI**.
- U\$S 3.005 Millones por **Venta de divisas**.
- U\$S 28.197 Millones por **Pago de deuda y otras operaciones con el sector público**.
- U\$S 5.242 Millones por **baja de Encajes por caída de depósitos**.



Reservas Netas en **U\$S 14.597 Millones** al 30/12/2019.



El BCRA estableció un esquema de metas de **Base Monetaria**, con un **crecimiento del 0% sin estacionalidad** desde enero a agosto de 2019. Para septiembre, octubre y noviembre la meta tuvo un crecimiento del **2,5% mensual**. Durante 2019, las metas se sobrecumplieron en todos los meses salvo en el periodo julio-agosto.

1. Considerando la Deuda Bruta de la Administración Central en situación de pago normal.

1.1.2 Córdoba 102-15

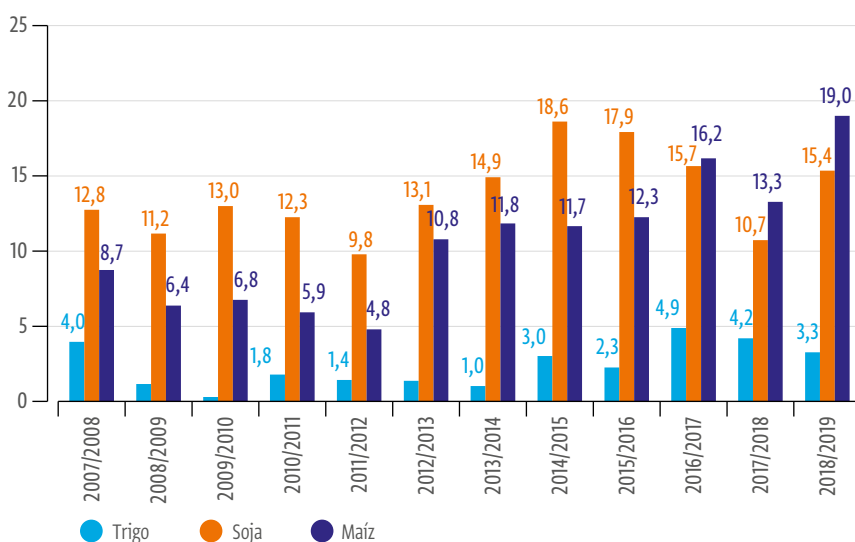
Recuperación del Sector Agrícola durante la campaña agrícola 2018/2019

+43,1%: variación en la producción de **maíz** respecto a la Campaña 2017/18.

+43,1%: variación en la producción de **soja** respecto a la Campaña 2017/18.

-22,0%: variación en la producción de **trigo** respecto a la Campaña 2017/18.

Producción Principales Cultivos
Provincia de Córdoba
En millones de toneladas



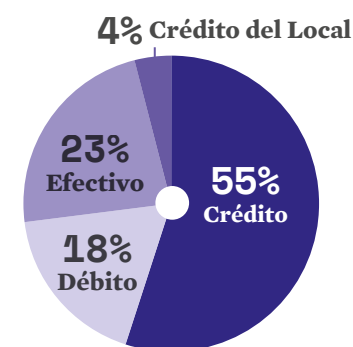
Sector Comercio

En términos reales, las **Ventas en Supermercados** cayeron **3,1% interanual** en el acumulado a noviembre de 2019.

En términos reales, las **Ventas en Shopping** cayeron **14,8% interanual** en el acumulado a octubre de 2019.

Las **Ventas Minoristas** en la Ciudad de Córdoba cayeron **9,1%** a/a en diciembre. Del total de Ventas, el 73% fue por medios electrónicos (tarjetas de crédito y débito) y el 23% en Efectivo.

Formas de pago Ventas Minoristas
Ciudad de Córdoba - Diciembre 2019
(Participación sobre el total)



Exportaciones

Las **exportaciones totales** ascendieron a **U\$S 5.151 millones** en el acumulado a julio de 2019.

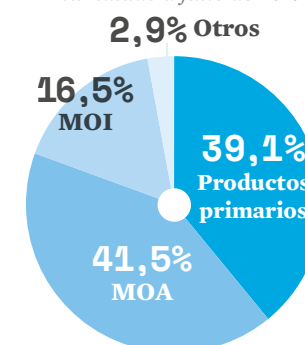
La **participación** de las exportaciones de Córdoba en el total de Argentina fue de **14,1%** para el acumulado a julio de 2019.

U\$S 2.139 M: exportaciones de **Manufacturas de Origen Agropecuario** a julio 2019.

U\$S 851 millones: exportaciones de **Manufacturas de Origen Industrial** a julio 2019.

U\$S 2.012 M: exportaciones de **productos primarios** a julio 2019.

Exportaciones de Córdoba por rubro
Acumulado a julio de 2019



Sector Automotriz

El **patentamiento de automóviles** en la provincia de Córdoba cerró el año 2019 con una **caída del 42,2% interanual**.

La **transferencia de automóviles** en la provincia de Córdoba **creció un 4,2% interanual** en 2019.



Sector Construcción

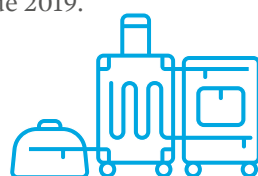
El **consumo de cemento Portland** en 2019 **disminuyó un 11,5% interanual**.

El **Índice del Costo de la Construcción** registró en noviembre de 2019 una variación del **50,7% interanual**.



Sector Turismo

La cantidad de **viajeros** que ingresaron a través del Aeropuerto Internacional Córdoba **cayó 12,5% interanual** en el acumulado a noviembre de 2019.

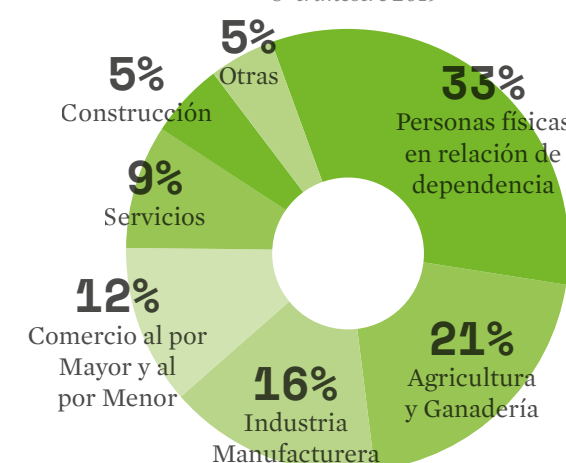


Sistema Financiero

\$160 mil millones: Préstamos en la Provincia de Córdoba al tercer trimestre de 2019 (**+8,1% respecto al 3° trimestre de 2018**).

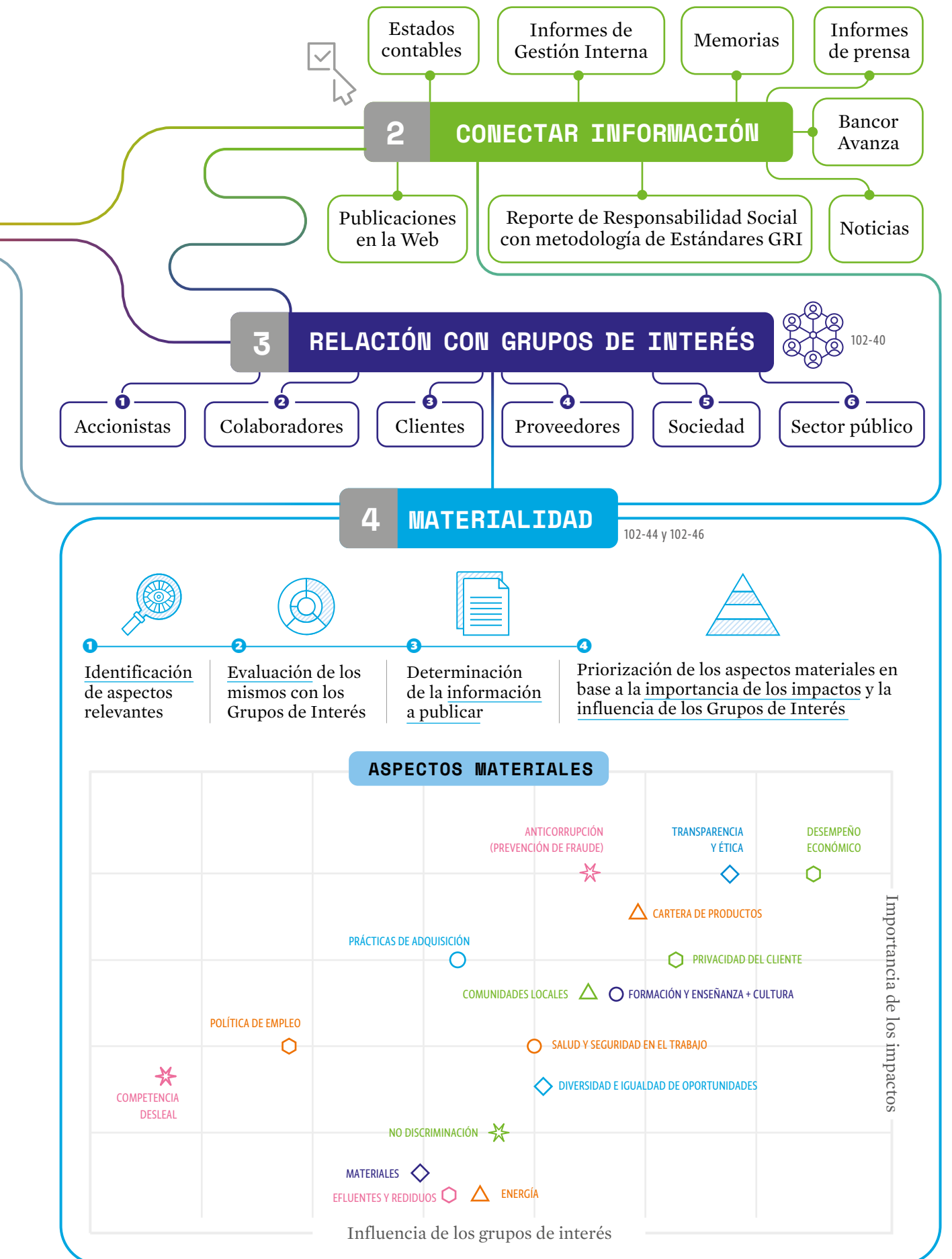
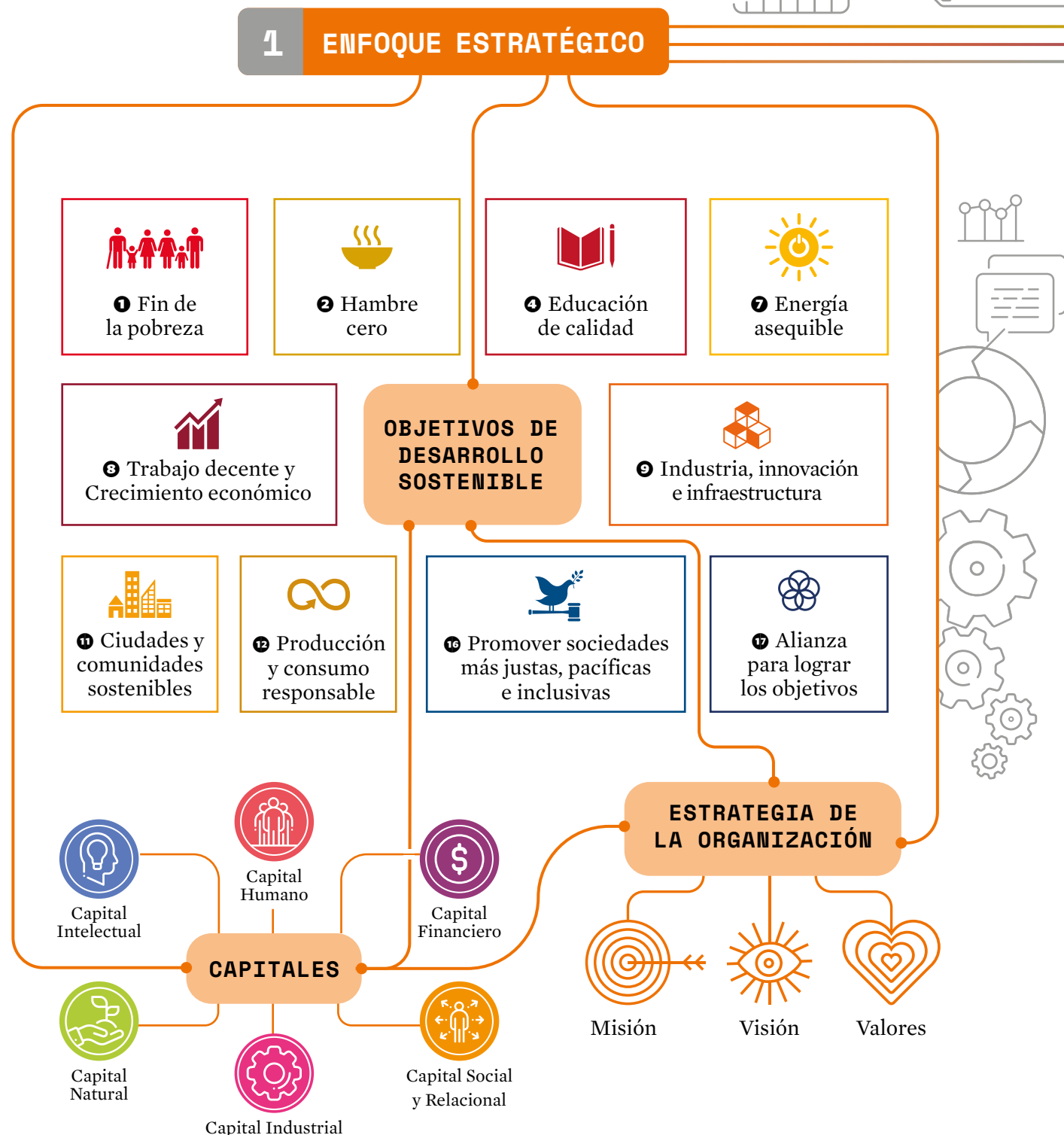
\$304 mil millones: Stock de Depósitos en la Provincia de Córdoba al tercer trimestre de 2019 (**28,3% respecto al 3° trimestre de 2018**).

Provincia de Córdoba: Participación por actividad en el total de préstamos
3° trimestre 2019



1.2 Metodología¹

Metodología de Reporte Integrado (IIRC)

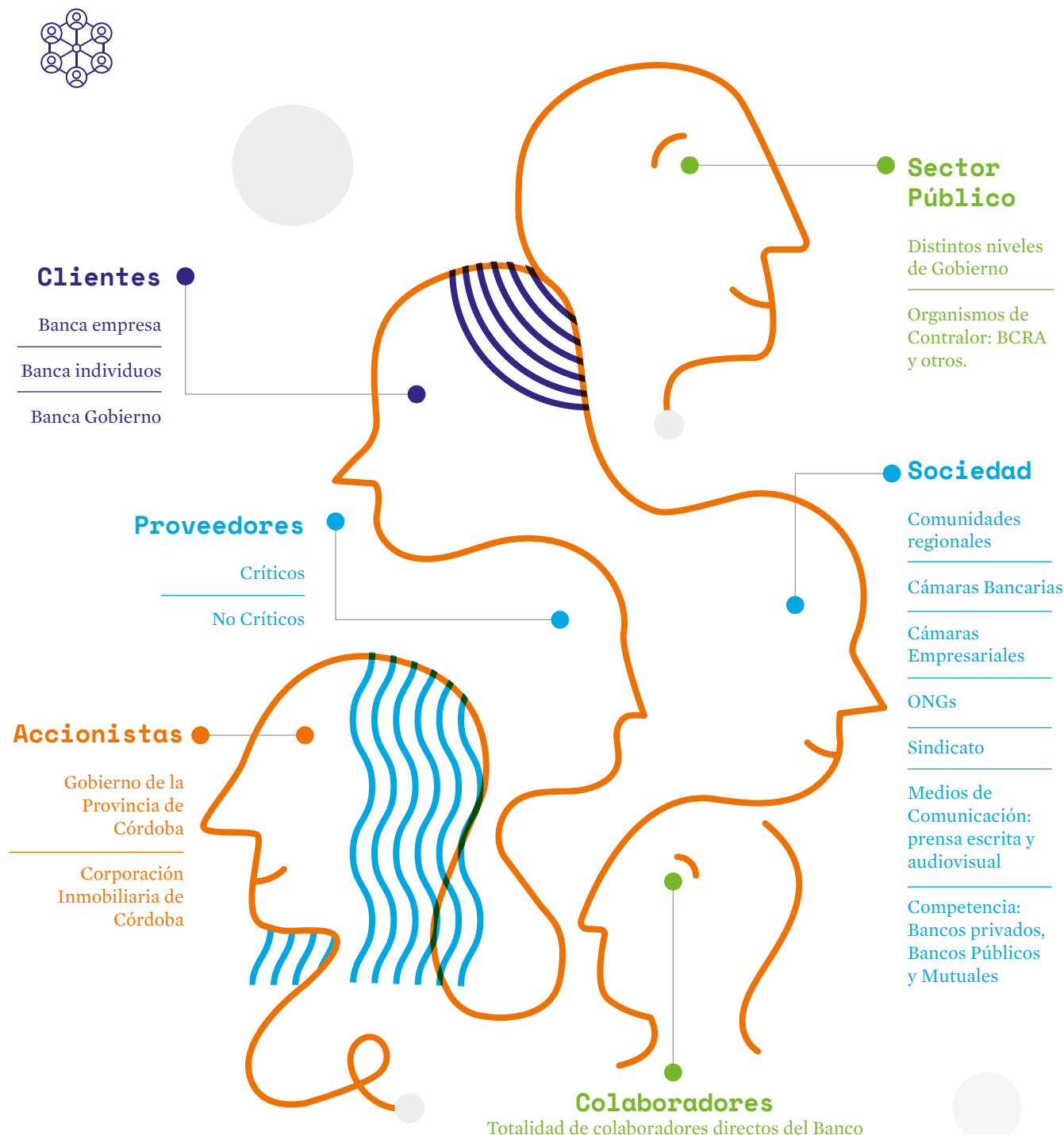


1. Ver Anexo 1 para mayor detalle de la metodología utilizada

1.3 Relación con Grupos de Interés

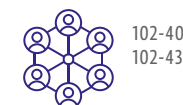
102-40, 102-42

Bancor entiende por grupos de interés a todas aquellas personas o grupos de personas que afectan, o se ven afectadas, positiva o negativamente, por sus decisiones y acciones cotidianas. Ellos son:



► En la confección de este informe, la participación de cada uno de ellos se refleja en el proceso de priorización de los aspectos materiales, a través de la respuesta a las encuestas efectuadas. (102-43)

1.3.1 Fortaleciendo los vínculos con los Grupos de Interés



102-40
102-43

Cómo nos comunicamos con los Grupos de Interés

El diálogo con estos actores se ha vuelto una parte esencial en las estrategias empresariales. Bancor entiende que la comunicación es la base para la construcción de vínculos de confianza; por ello pone a disposición, por todos sus canales de comunicación, toda la información relacionada con sus acciones, de manera permanente, fluida e inmediata.

CONTACT CENTER

0810 2 Bancor (226267)

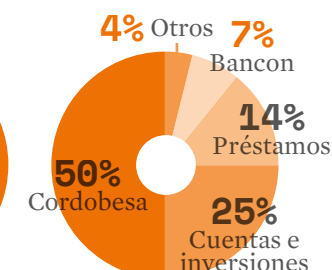
1.689.318
llamadas recibidas

80% de atención
140.776 promedio de llamadas por mes

Por qué nos contactan los clientes
PROMEDIO MENSUAL DE TODAS LAS GESTIONES

14% Solicitudes
9% Reclamos

► El **60%** de los contactos poseen potencialidad de autogestión por Bancón



WEB CHAT

1.097.428
mensajes respondidos

962.218 por Bot
135.210 por operador

99.766 promedio de mensajes mensuales

WHATSAPP

451.557
mensajes respondidos

280.591 por Bot
168.021 por operador

37.630 promedio mensual de mensajes respondidos



95% consultas y solicitudes

5% reclamos

REDES SOCIALES

11.096 mensajes respondidos en Twitter
85.096 mensajes respondidos en Facebook
925 por mes
7.091 por mes

REDES SOCIALES

► **1689** publicaciones totales en 2019
Más de **1 millón** de usuarios impactados mensualmente

Facebook
423 publicaciones para **69.251** seguidores
69% mujeres
31% hombres

Twitter
450 tweets para **18950** seguidores
50% mujeres
50% hombres
50.681 visitas al perfil

Instagram
413 publicaciones y **403** historias para **27.923** seguidores

LÍNEA ÉTICA
29 llamadas

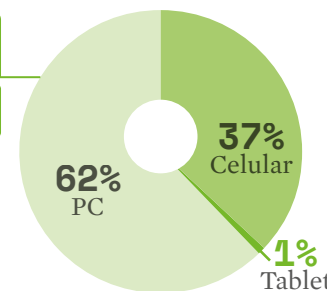
MAILING
11 millones de comunicaciones comerciales y normativas

SITIO WEB

3.834.369 de usuarios accedieron a la web en 2019.

31.213 por medio de tablet
2.373.893 por medio de PC
1.425.797 por medio del celular

Tipos de accesos al sitio web



PRENSA

41 gacetillas de prensa

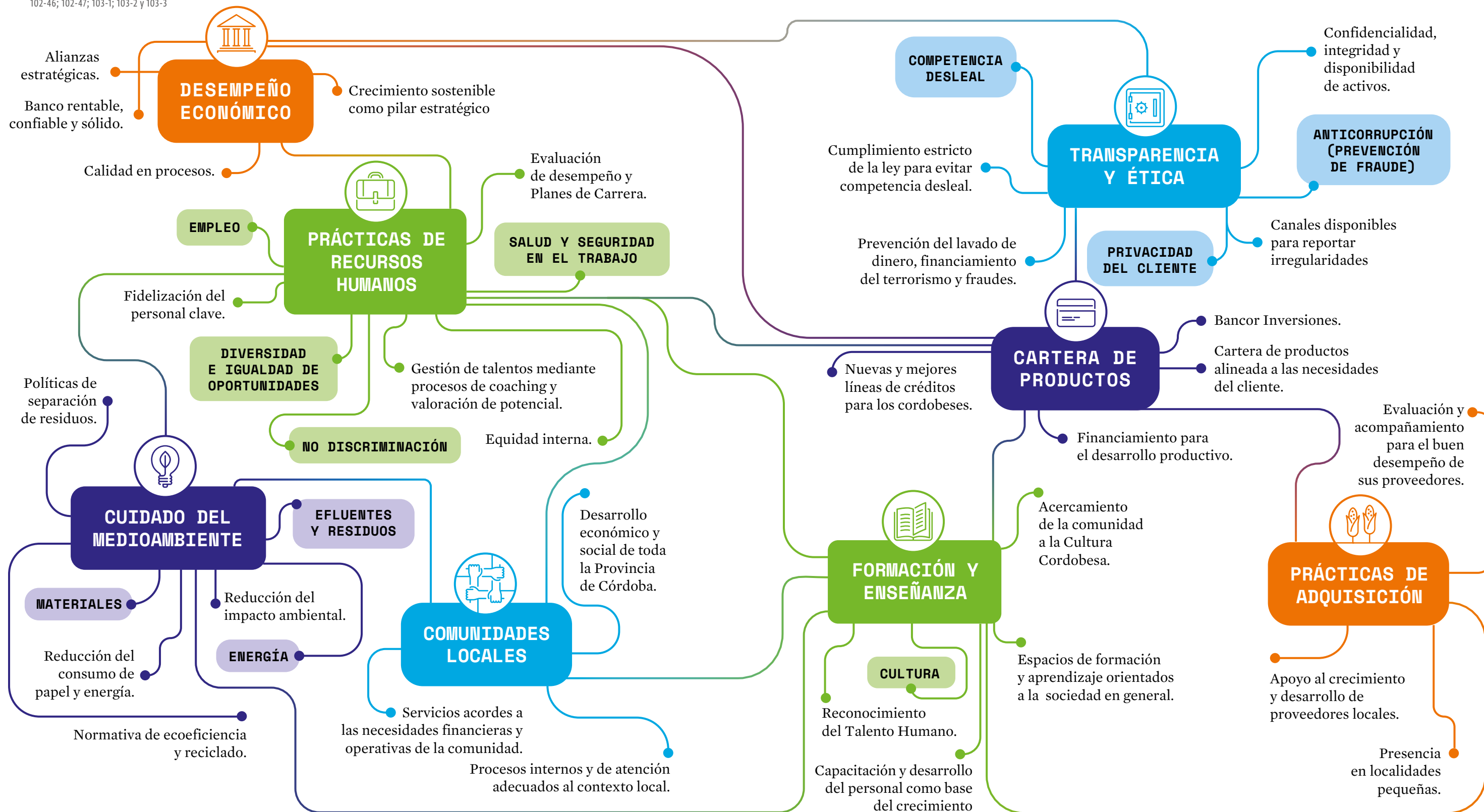
609 menciones
7% Radio y TV
13% Prensa gráfica
48% Portales web
32% Redes sociales

El **85,9%** de esas menciones tienen valoración neutral.

Marzo tuvo el pico de exposición mediática por los Créditos Hipotecarios y Cajeros Automáticos.

1.4 Listado y Descripción de los Aspectos Materiales

102-46; 102-47; 103-1; 103-2 y 103-3



La aplicación de la materialidad en Bancor determina el camino por el que se definen las estrategias y los proyectos a realizar. De esta forma, se presenta cada aspecto material con su detalle de vinculación con Bancor².

102-46; 102-47; 103-1; 103-2 y 103-3

2. En Anexo 1 se presenta el detalle preciso de cada aspecto material.



2.1 Perfil de Bancor

102-7

El Banco de la Provincia de Córdoba (102-1) es una Sociedad Anónima cuyo socio mayoritario es el Gobierno de la Provincia de Córdoba (102-5).

(102-3) DOMICILIO LEGAL:
San Jerónimo 166, 1er Piso.
Ciudad de Córdoba, Córdoba.

Presencia en
237
localidades

1.378.497
Clientes
individuos
3% más que en 2018

93
Centros de
atención

20.845
Clientes
empresa

717
Cajeros
automáticos

2.610
Colaboradores

1.534 proveedores
que provienen de
182 localidades del país

152
Sucursales

Ingresos por
\$53.509 millones
100% más que en 2018

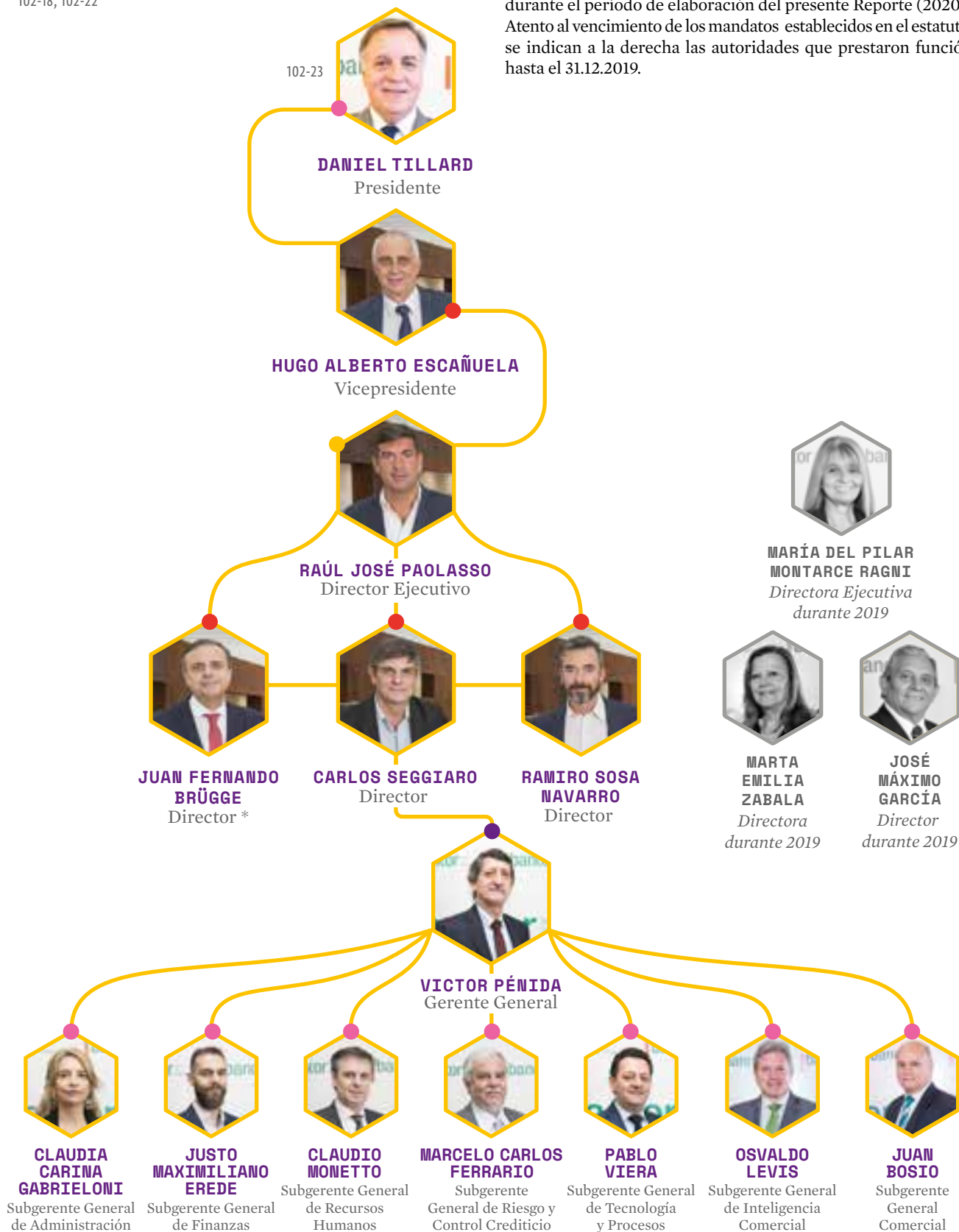
59% de préstamos a
individuos y **41%** de préstamos a
empresas

102-7

2.2 Estructura de gobierno

102-18, 102-22

La administración y representación de la Sociedad es responsabilidad del Directorio, cuyos Presidente, Vicepresidente y Director ejecutivo son designados por Asamblea. La Alta Gerencia se compone por: la Gerencia General, los responsables de las Subgerencias Generales, y las Gerencias que reportan al Directorio y a la Gerencia General de manera directa. Se detalla a continuación la estructura orgánica conformada durante el período de elaboración del presente Reporte (2020). Atento al vencimiento de los mandatos establecidos en el estatuto, se indican a la derecha las autoridades que prestaron función hasta el 31.12.2019.

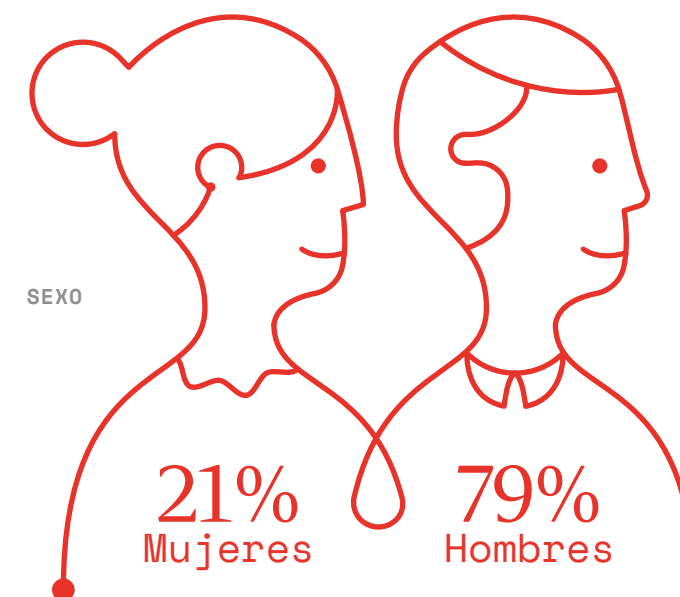


(*) Fue director de 2013-2015

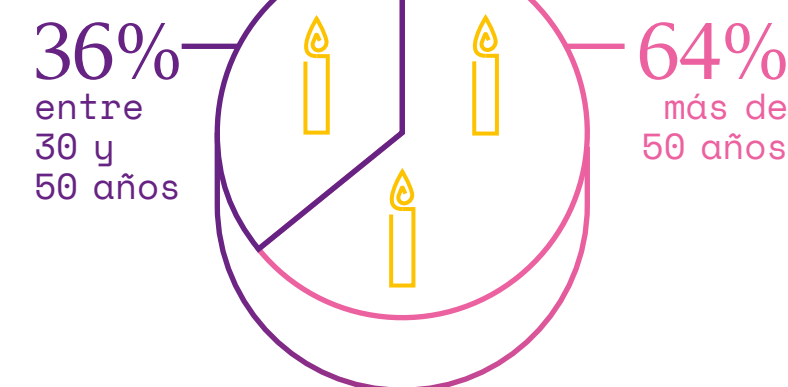
COMPOSICIÓN DE LA ALTA GERENCIA DEL 2019

ANTIGÜEDAD

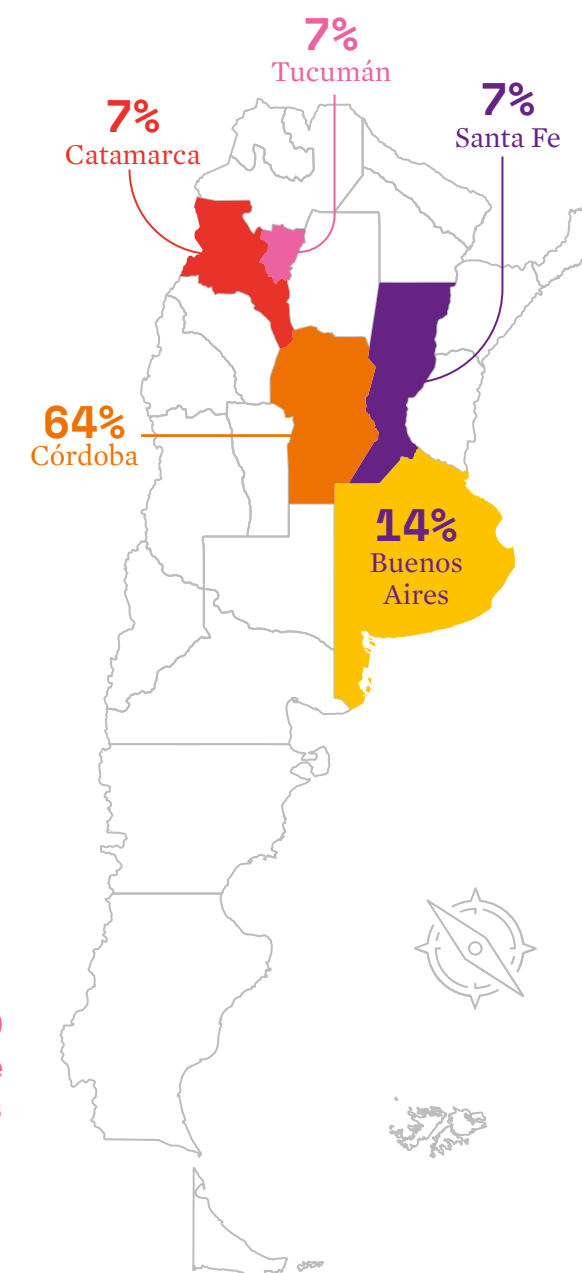
	ANTIGÜEDAD PROMEDIO (EN AÑOS)	
	EN EL CARGO	EN BANCOR
Directores	3,66	9
Gerente General / Subgerentes Generales	4	17,5



EDAD



PROCEDENCIA



2.2.1 Composición de los Comités

(102-22)

El Directorio define Comités específicos encargados de velar por el logro de los objetivos de acuerdo a las disposiciones internacionales y buenas prácticas de la industria.

Dichos comités son:

- Comité Ejecutivo
- Comité de Auditoría
- Comité de Activos y Pasivos
- Comité de Crédito
- Comité de Control y Prevención de Lavado de Dinero
- Comité de Gestión Integral de Riesgos
- Comité de Liquidez
- Comité de Mora
- Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros
- Comité de Seguridad de la Información
- Comité de Tecnología Informática
- Comisión de Legales y Prevención de Fraudes
- Subcomisión de Prevención de Fraude

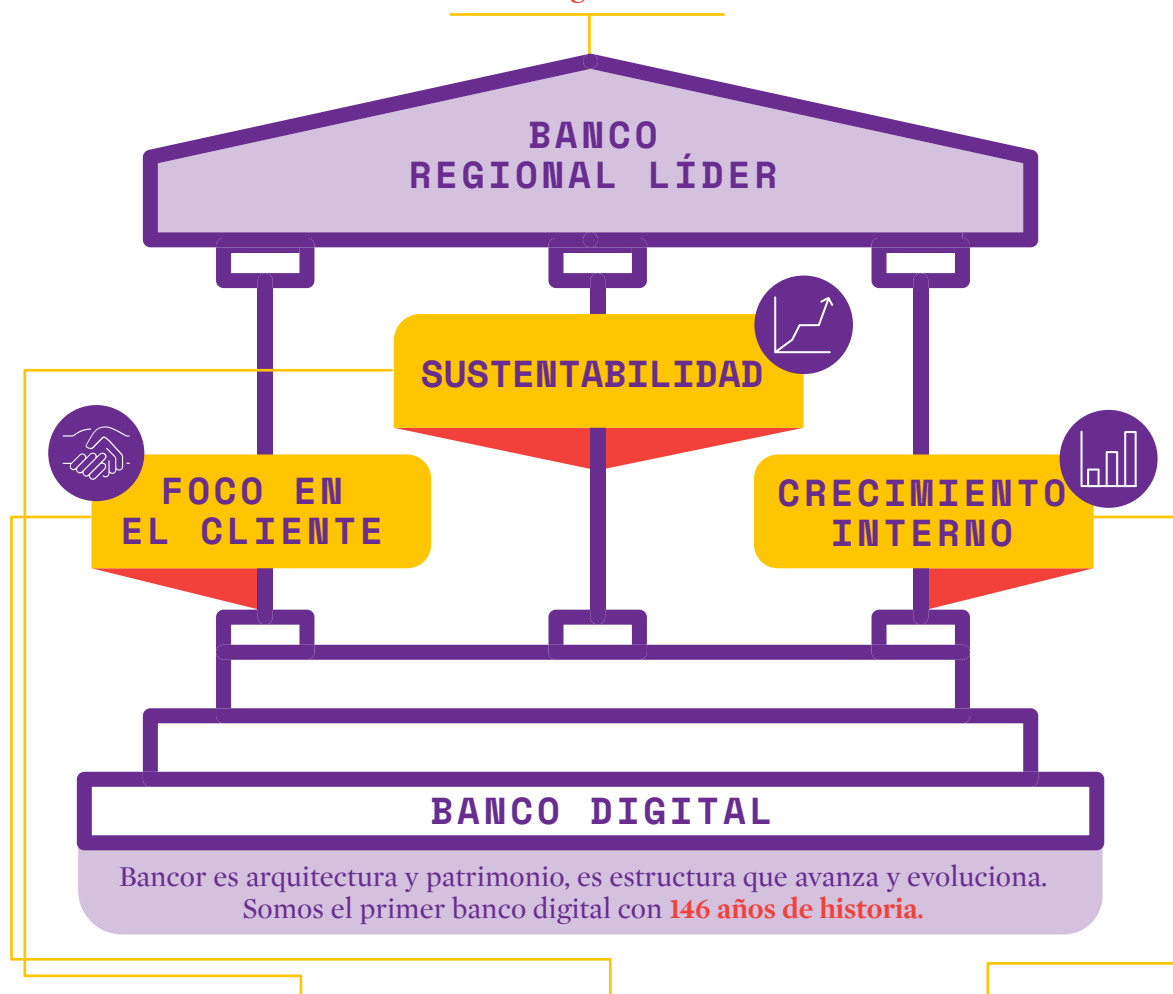
Para mayor información sobre la composición de los mismos ver Anexo 2.

2.3 Estrategia responsable

102-16, 103-2 y 103-3

ESTRATEGIA BANCOR

La banca del presente y del futuro es la Banca Digital, por eso Bancor sustenta sus pilares desde esta perspectiva siendo 3 los ejes estratégicos que orientan el camino de los próximos años para profundizar su posicionamiento como un **Banco Regional Líder**.



Nuestros ejes se traducen en 15 objetivos estratégicos que reflejan los resultados que se pretenden conseguir para cada uno de ellos en función de **5 perspectivas**.

	FOCO EN EL CLIENTE	SUSTENTABILIDAD	CRECIMIENTO INTERNO
Perspectiva Financiera		► Maximizar la rentabilidad ► Aumentar el volumen de negocios	► Asegurar Calificación CAMELBIG
Perspectiva del Cliente	► Mejorar experiencia del cliente ► Desarrollar la banca digital ► Fortalecer uso de medios de pago	► Aumentar el valor del cliente	
Perspectiva de Procesos	► Optimizar el modelo de atención		► Transformar Procesos asegurando Foco en el Cliente
Perspectiva de la Capacidad Organizativa	► Aumentar capacidad de respuesta al negocio		► Profundizar el Compromiso Bancor ► Mejorar la Comunicación Interna ► Brindar tecnología acorde al modelo de atención asegurando Foco en el Cliente
Perspectiva del Compromiso Social	► Promover la Inclusión Financiera	► Consolidar nuestra misión social y regional	

Banco de desarrollo regional líder

Solidez, eficiencia y competitividad

Excelencia operativa y calidad de atención

Visión
102-16

Compromiso con el progreso del sector productivo, la región y la comunidad

Apoyo al progreso de las familias y empresas

Referentes de una gestión sustentable en nuestra comunidad.

Desarrollo de recursos humanos

Misión
102-16

Servicios y productos financieros de calidad, eficientes y competitivos

Trabajo en equipo

Compromiso social

Evolución

Orientación al cliente

Valores
102-16

Sustentabilidad

Profesionalismo

ODS	ASPECTOS MATERIALES	PLAN ESTRATÉGICO BANCOR					CONTRIBUCIÓN BANCOR				
		EJE ESTRATÉGICO			PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INTELLECTUAL	SOCIAL Y RELACIONAL	SERVICIO	HUMANO	INDUSTRIAL
		CLIENTE	CRECIMIENTO INTERNO	SUSTENTABILIDAD							
 1 Fin de la pobreza	 Empleo Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación  Cartera de Productos  Comunidades locales	●			Compromiso social	• Promover la inclusión financiera		• Solidaridad Bancor. • Productos para renta baja y cuentas sociales			
 2 Hambre cero	 Empleo Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación  Cartera de Productos  Comunidades locales			●	Financiera	• Aumentar el volumen de negocios			• Préstamos para el sector agropecuario afectado por la sequía en la provincia • Línea para recomposición de capital de trabajo - sector manisero • Préstamo para sector ganadero (adquisición de toros, reposición de vientres) y sector tambero - Tasa subsidiada		
 4 Educación de calidad	 Formación y Eseñanza  Salud y seguridad en el trabajo	●			Compromiso social	• Promover la inclusión financiera		• Bancor Educa			
			●		Capacidad organizativa	• Profundizar el compromiso Bancor		• Programa Universitario de Gestión Bancor			• Programa de Entrenamiento para Líderes de Equipos de Trabajo • Plan de educación continua • Coaching • Con Vos
				●	Compromiso social	• Mejorar la comunicación organizacional • Mision social y regional					• Educando las Buenas Prácticas en el uso de canales alternativos – Redes Sociales
 7 Energía asequible	 Cartera de Productos			●	Financiera	• Aumentar el volumen de negocios			• Ecosustentable		
 8 Trabajo decente y Crecimiento económico	 Desempeño económico  Empleo Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación	●			Cliente	• Desarrollar la banca digital • Mejorar la experiencia del cliente	• Cheque digital • Resumen digital de Cuenta Corriente y TC • Biometría Bancor		• Mejoras en HB Individuos		
						• Fortalecer el uso de medios de pagos		• Bancor MAS • Atención Bancor 7x24 • Adecuación integral de sucursales • La revolución del servicio • Fomento del uso de canales alternativos 2019			
	 Comunidades locales  Cartera de Productos		●		Procesos internos	• Transformar procesos asegurando foco en el cliente	• Sistema Integral de Análisis de Riesgo Empresas • Automatización del alta de cuentas para la constitución de sociedades				
					Capacidad organizativa	• Profundizar el compromiso Bancor • Mejorar la comunicación organizacional				• Empleado Digital Bancor • Plan de Carrera Bancor • Desayunos presenciales y encuentros gerenciales	
				●	Financiera	• Aumentar el volumen de negocios	• Distribuidor de Adquirentes		• Bancor Inversiones • Champaqui • Sociedad de fondos comunes de inversión • Punto Bancor • Contact Center Bancor		
					Cliente	• Rentabilizar y capitalizar • Aumentar el valor del cliente	• Efté				
 9 Industria, innovación e infraestructura	 Comunidades locales  Prácticas de adquisición  Cartera de Productos		●		Procesos internos	• Transformar procesos asegurando foco en el cliente	• Credit Scoring				
				●	Financiera	• Aumentar el volumen de negocios			• Emergencia Agropecuaria • Línea para financiar adquisición de Bienes de Capital		
 11 Ciudades y comunidades sostenibles	 Comunidades locales  Prácticas de adquisición  Cartera de Productos	●			Cliente	• Mejorar la experiencia del cliente			• Tarjeta del Sistema de Transporte • Mejora Integral para Préstamos Hipotecarios APPTO • Financiación de Prestamos de red de gas - DALE GAS		
			●		Financiera	• Aumentar el volumen de negocios					
 12 Producción y consumo responsable	 Materiales Efuentes y residuos Energías			●	Cliente	• Desarrollar la banca digital • Mejorar la experiencia del cliente	• Plataforma Digital • Resumen digital Caja de Ahorros		• Esquema de atención modular • Mapa de sucursales-canales/reubicación • Gestión de Reclamos de Cliente Interno		
 16 Promover sociedades más justas, pacíficas e inclusivas	 Competencia desleal Anticorrupción (prevención de fraude) Transparencia y ética Privacidad del cliente	●			Cliente	• Mejorar la experiencia del cliente					
				●	Financiera	• Asegurar la calificación CAMELBIG					
					Procesos internos	• Transformar procesos asegurando foco en el cliente	• Cumplimiento de observaciones de • Auditoría y respuestas a Entes Externos	• Alta de cuentas de jubilados provinciales	• Adecuaciones a Normas NIIF • Automatización de la Gestión RO y Prevención LA/FT • Monitoreo Remoto de Seguridad	• Kit de Nacimiento; • Acuerdo de Compromiso Bancor: Productividad y Acciones • Referente comunicación organizacional por área	
					Capacidad organizativa	• Profundizar el compromiso Bancor • Mejorar la comunicación organizacional	• Comunidad Bancor				
				●	Cliente	• Aumentar el valor del cliente • Mision social y regional			• Preconciliación Defensa del consumidor		
					Compromiso social			• Protocolo Finanzas sostenible			
 17 Alianza para lograr los objetivos	 Comunidades locales	●			Cliente	• Mejorar la experiencia del cliente					
				●	Compromiso social Financiera	• Mision social y regional • Aumentar el volumen de negocios		• Auspicios	• Comercio Aliado • De UNA		

2.4 Productos

102-2



Capital de servicio e industrial



PRÉSTAMOS DOCUMENTADOS

Préstamos al sector agropecuario de la provincia de Córdoba por emergencias o sequía.

Bienes de capital (maquinaria agrícola, viales, silos, productos ecosustentables, muebles de madera, software).

Adquisición de automotores y maquinarias para el Sector Privado No Financiero Línea de Financiamiento para la Producción y la Inclusión Financiera (LIPIF)

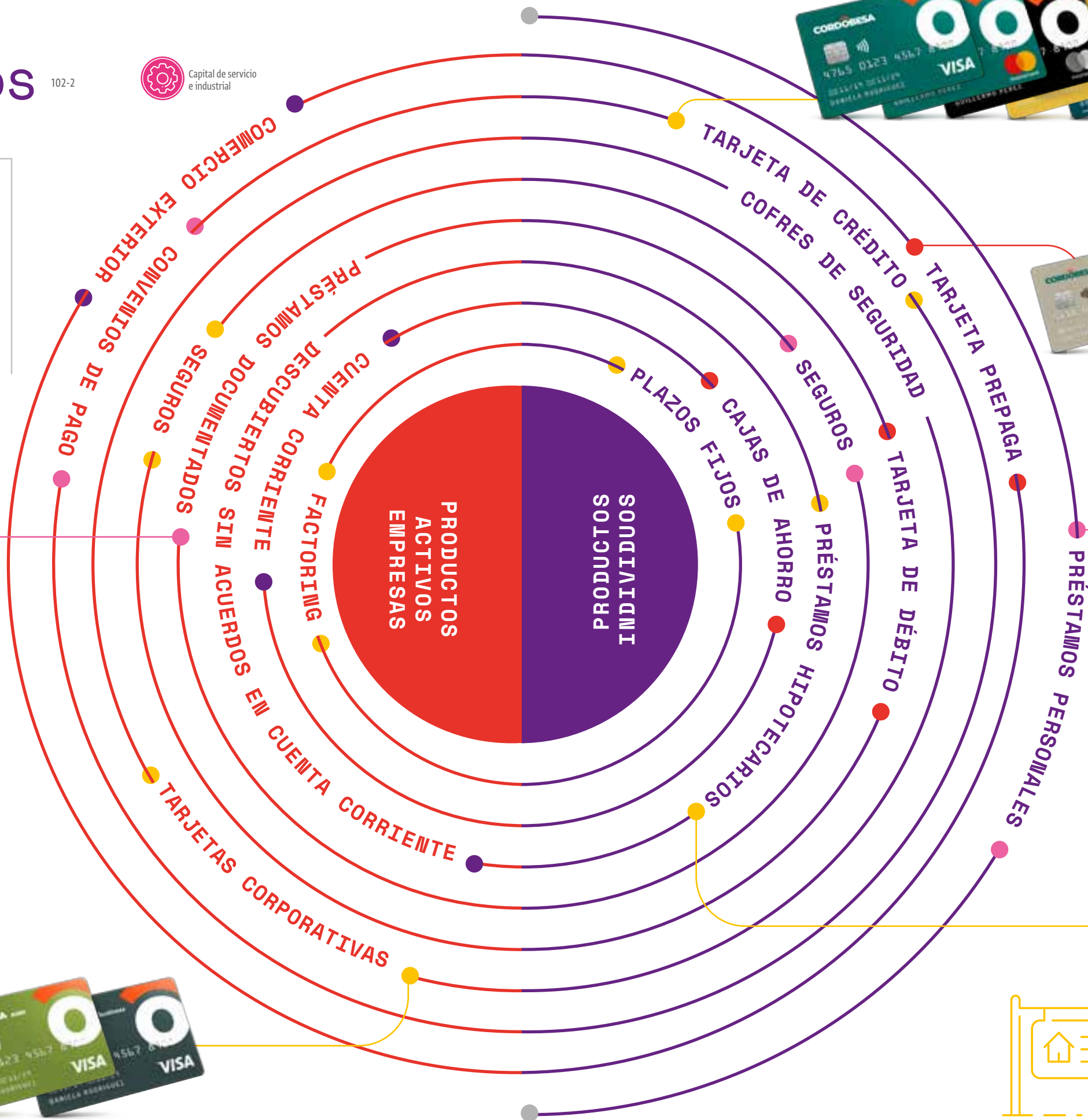
Adquisición de utilitarios y camiones.

Compra de insumos agrícolas, recuperación o reposición de vientos, adquisición de toros para tamberos.

TARJETAS CORPORATIVAS

CORDOBESA agro

CORDOBESA business



TARJETA DE CRÉDITO
CORDOBESA internacional
CORDOBESA black
CORDOBESA oro
CORDOBESA regional
CORDOBESA celeste

TARJETA DE DÉBITO
CORDOBESA débito

CORDOBESA prepaga

Tarjeta Social

PRÉSTAMOS PERSONALES

Préstamos Personales Empleados

Préstamos Personales Clientes

Préstamos Personales (destino libre, paquetes y servicios turísticos, autos, conexión de gas domiciliaria, artículos del hogar y equipamiento, equipamiento ecosustentable, materiales de construcción, obra de infraestructura urbana)

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Préstamos Hipotecarios PROCLEAR UVA

Procrear Joven

Préstamos Hipotecarios CASA BANCOR (adquisición, construcción, ampliación)



2.5 Confiable y seguro ^{102-16 y 102-17}

Estas son las normativas y regulaciones que orientan a Bancor en su accionar:



El Banco cuida a sus clientes brindándoles información para que no asuman compromisos que puedan afectar su salud financiera.

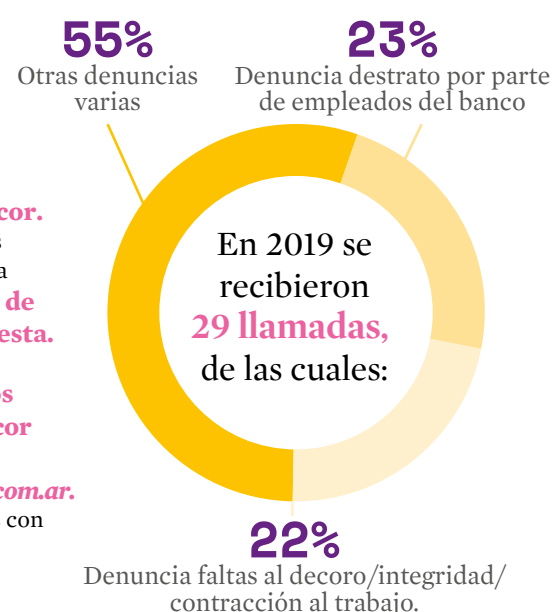
2.5.1 Canales alternativos para una mayor confianza ⁴¹⁸⁻¹

Todos los colaboradores pueden realizar denuncias o reclamos por medio de la **Línea Ética**. En este espacio, pueden denunciar conductas o acciones contrarias a las normas éticas o legales como:

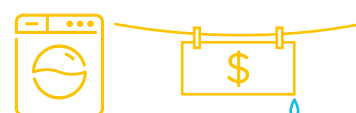
- Actividades sospechosas de lavado de dinero.
- Conductas o comportamientos incorrectos de los miembros de la organización.
- Conductas o actuaciones incorrectas de la administración de la empresa en temas relacionados con el desempeño de los empleados.

Todas las denuncias fueron recibidas y tratadas por Bancor. Para esto se tomó contacto con los denunciantes y para encontrar una resolución en cada caso. **El 100% de los casos tuvieron una respuesta.**

Cualquier persona, ante estos casos, puede contactar a Bancor por medio de la casilla prevenciondefraudes@bancor.com.ar. En 2019 se recibieron 18.210 mails con casos de diversa tipología.



2.5.2 Capacitación sobre prevención de lavado de dinero ²⁰⁵⁻²



- **Capacitaciones presenciales**
Profundización sobre Lavado de dinero
- A demanda de áreas requirentes
 - Dictada por referentes de la gerencia especialista
 - 1 encuentro para 21 colaboradores

- **Capacitaciones externas**
9º Congreso Sudamericano PLDyFTF: participaron 26 colaboradores de la Gerencia de Auditoría Interna y 4 referentes de Sindicatura.
- “15 Encuentro Anual FAPLA”:** participaron 2 referentes de Sindicatura y 3 autoridades de Directorio.

- **Curso online** para todos los colaboradores disponible en **Plataforma Expertos**
99% de los colaboradores realizaron la capacitación en 2019

2.5.3 Más herramientas de prevención

En materia de evaluación del riesgo operacional y la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, **Bancor continúa modernizando sus procesos para cumplir con los estándares internacionales y los lineamientos del BCRA.**

En 2019 se automatizó la gestión del RO y Prevención LA/FT para lograr identificaciones y seguimiento rápidos y eficientes. Esto permite seguir avanzando hacia un banco más sólido, transparente y eficiente.

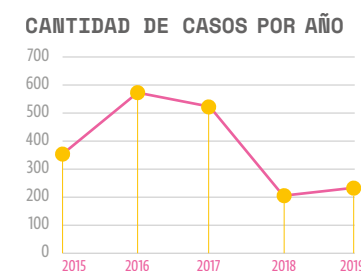
2.5.4 Banco proactivo

PRECONCILIACIÓN CON DEFENSA DEL CONSUMIDOR

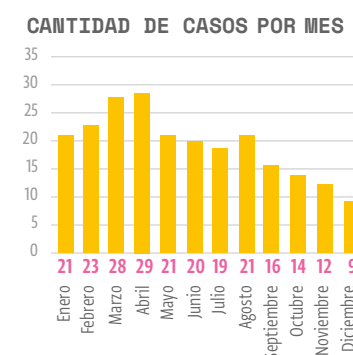
Para que los conflictos con los clientes se resuelvan en un plazo no mayor a 72 horas, Bancor tiene vinculación directa con la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la provincia.

El Banco retira diariamente las presentaciones y las resuelve sin necesidad de que el cliente deba presentarse en el banco con elementos de prueba u otro tipo de documentación.

AÑO	CANTIDAD DE CASOS POR AÑO
2015	358
2016	572
2017	527
2018	212
2019	233



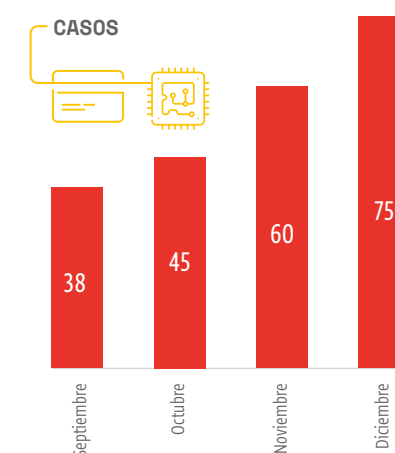
AÑO	CANTIDAD DE CASOS POR MES
Enero	21
Febrero	23
Marzo	28
Abril	29
Mayo	21
Junio	20
Julio	19
Agosto	21
Septiembre	16
Octubre	14
Noviembre	12
Diciembre	9



2.5.5 Más Seguridad

Continuamos con el proceso de **implantación del Chip EMV** en las tarjetas de débito iniciado en 2018. Esto favorece **la disminución del riesgo de fraude.**

Además, prevenimos a nuestros clientes de fraudes por ingeniería social, atendiendo sus consultas y asesorándolos en la materia. En los **últimos meses de 2019 se atendieron 218 casos** evitando que nuestros clientes sean víctimas de este tipo de fraudes.



2.5.5.1 Monitoreo remoto de seguridad

Para incrementar la seguridad en las transacciones de los clientes, se ha realizado el reemplazo gradual y progresivo de los sistemas de vigilancia y accionamiento de alarma local de sucursales.

En 2019 se instalaron salas de monitoreo y monitoreo remoto en las sucursales **Alem, Nuevo Villa Allende, Rafael Núñez, Los Granaderos, Recta Martinoli, Los Granaderos, Ferreyra y Ciudadela.**



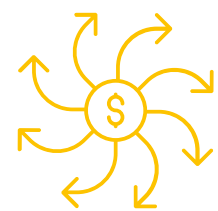


2.6 Valor económico de Bancor⁽²⁰¹⁻¹⁾

La información contable de Bancor se presenta según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, por sus siglas en inglés) y cumple con las observaciones de Auditoría y respuestas a Entes Externos. Esto permite mayor consistencia en las políticas contables, más transparencia y comparabilidad.

2.6.1 Estado de distribución de los ingresos

La participación de los ingresos financieros sobre el total de ingresos **aumentó un 6%** respecto a 2018.



DISTRIBUCIÓN DE LOS EGRESOS

La participación de los gastos de administración sobre el total de egresos **disminuyó un 21%** respecto a 2018.

Importes en miles de pesos			
CONCEPTO		VALOR	VARIACIÓN INTERANUAL
TOTAL INGRESOS		53.508.716	100%
Valor económico generado	Ingresos financieros	47.799.485	111%
	Ingresos por servicios	4.640.064	35%
	Utilidades diversas	1.069.167	46%
	TOTAL EGRESOS	50.781.924	108%
Valor económico distribuido	Egresos financieros	31.404.716	150%
	Egresos por servicios	1.382.693	38%
	Cargos por incobrabilidad	3.364.044	102%
	Gastos de administración	12.726.379	65%
	Gastos en personal	6.349.107	68%
	Gastos administrativos	6.377.272	63%
	Pérdidas diversas	1.167.736	368%
	Impuesto a las ganancias	736.357	-39%
	Valor económico retenido	RESULTADO	2.726.792
			15%

2.6.2 Estado de situación patrimonial

Importes en miles de pesos			
CONCEPTO	REAL DIC-19	REAL DIC-18	VARIACIÓN INTERANUAL
ACTIVO	138.098.776	114.540.521	21%
Disponibilidades	24.793.455	27.704.065	-11%
Títulos públicos y privados	27.509.134	35.895.553	-23%
Préstamos	56.644.794	43.726.859	30%
Préstamos en Pesos	50.951.091	38.775.439	31%
Préstamos Sector Público	145.882	428.488	-66%
Préstamos Sector Financiero	54.039	17.173	215%
Préstamos Sector Privado	54.271.681	39.811.854	36%
Previsiones	-3.520.511	-1.482.077	138%
Préstamos Moneda Extranjera	5.600.865	4.911.722	14%
Préstamos Sector Público	230	96	139%
Préstamos Sector Privado	6.262.845	5.321.651	18%
Previsiones	-662.210	-410.025	62%
Préstamos en Mon.Extranj. - Residentes en el Exterior	92.837	39.699	134%
Otros créditos por intermediación financiera	23.123.812	2.275.473	916%
Participación en otras sociedades	15.000	15.000	0%
Créditos diversos	2.715.639	2.178.332	25%
Propiedad planta y equipo	2.925.898	2.540.683	15%
Bienes diversos	119.502	39.650	201%
Bienes intangibles	200.820	129.948	55%
Partidas pendientes de imputacion	50.724	34.958	45%
PASIVO	128.141.205	107.309.741	19%
Depósitos	117.026.791	98.888.289	18%
Depósitos en Pesos	100.815.407	86.287.593	17%
Depósitos Sector Público	31.558.942	31.584.130	0%
Depósitos Sector Financiero	91.416	60.191	52%
Depósitos Sector Privado	69.165.049	54.643.273	27%
Depósitos en Moneda Extranjera	16.210.681	12.600.538	29%
Depósitos Sector Público	5.671.565	4.073.706	39%
Depósitos Sector Privado	10.539.115	8.526.832	24%
Depósitos en Pesos. - Residentes en el Exterior	703	157	347%
Otras obligaciones por intermediación financiera	5.653.087	4.200.432	35%
Obligaciones negociables	575.308	882.454	-35%
Obligaciones diversas	4.075.834	3.134.628	30%
Previsiones	747.394	167.471	346%
Partidas pendientes de imputación	62.792	36.468	72%
PATRIMONIO NETO	7.230.780	4.854.085	49%
RESULTADOS	2.726.792	2.376.695	15%

2.6.3 Detalle de Ingresos Bancor

INGRESOS FINANCIEROS

97% fueron en pesos y el 3% en dólares

42% por préstamos al sector privado.

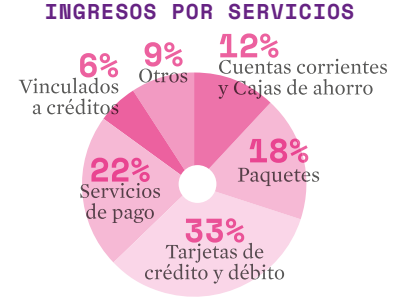
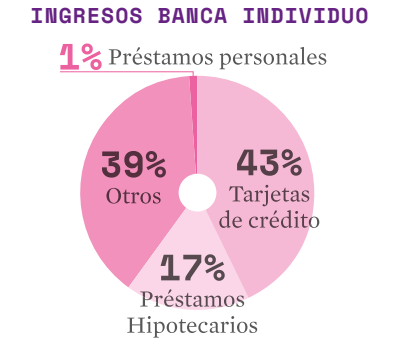
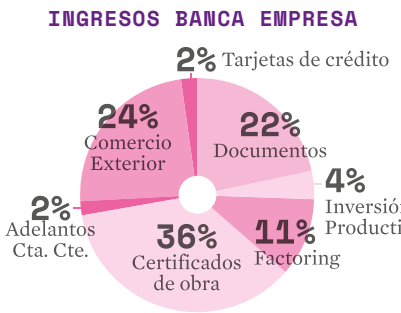
COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS (DIC-19)

En millones de \$

Los ingresos por tarjetas de débito y crédito **aumentaron un 118%** respecto a 2018.

\$25.198 41% Producto Banca Empresa	\$35.639 59% Producto Banca Individuos
---	--

La participación de la Banca Empresa **aumentó 2 puntos porcentuales** respecto a 2018.





Capital financiero

2.6.4 Detalle de egresos Bancor

GOBIERNO

\$3.580 millones en impuestos

21% corresponden al **Impuesto a las Ganancias**



COLABORADORES

13% del total de los egresos fueron destinados a los **colaboradores**.

Se aumentó un **18%** la inversión en capacitaciones respecto a 2018.

Se invirtieron **\$123 millones** en bienes y servicios para colaboradores

CLIENTES

\$203 millones destinados a comunicación y difusión **19%** más que en 2018:

5% por medios web se incrementó la comunicación con los clientes con el uso de redes sociales.

8% por medios radiales

12% por vía pública y cartelera

\$892 millones destinados a mantenimiento de infraestructura: **39%** más que en 2018.

Se invirtió un **75% más** que en 2018 en atención al cliente por call center

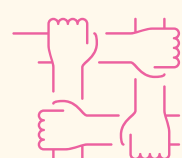
Los gastos en seguridad representan el **9%** de los gastos administrativos.

\$47 millones invertidos en programa de fidelización, **131%** más que en 2018.

Los intereses pagados por plazo fijo aumentaron en un **170%**, llegando a la cifra de \$28.229 millones.

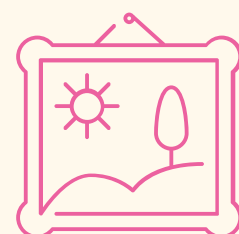
COMUNIDAD

Donaciones por **\$48 millones** a la Fundación Banco de Córdoba



\$989 mil destinado a acciones solidarias

\$3,4 millones en Proyectos Educativos, **127%** más que en 2018



\$679 mil para el Premio de pintura

COMUNIDAD (CONT.)

\$1.795 millones en Inversión Social

Destinada a poder brindar servicios en lugares donde ninguna otra entidad financiera está presente. Esta inversión no genera beneficios económicos para la institución.

INVERSIÓN POR PRESENCIA BANCOR

\$1.595 millones en 60 Sucursales

presentes en localidades de baja densidad poblacional y potencial económica, donde sólo esta Bancor o comparte presencia con el Banco Nación

► Esto representa un **175% más de Inversión** en 9 sucursales más que en 2018.

\$178 millones en 265 Cajeros automáticos, destinados a brindar soporte a actividades y servicios sociales

\$202 millones en 66 Centros de Atención, destinados a prestar **servicios sociales** como pago de haberes, planes sociales, recaudaciones, entregas de tarjetas sociales, entre otros.

INVERSIÓN PARA BRINDAR FINANCIAMIENTO ACCESIBLE

\$225 millones destinados a ofrecer **líneas de financiamiento** con mejores condiciones a las del mercado



250 auspicios por \$54 millones

PROVEEDORES 102-9

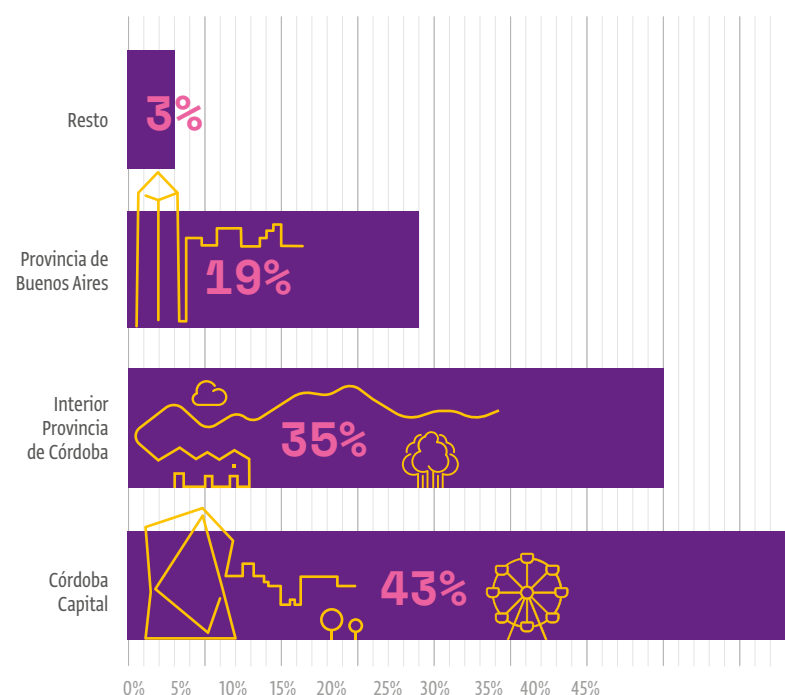
+ de \$8 mil millones en pago a proveedores

65% del gasto en **proveedores locales** 204-1

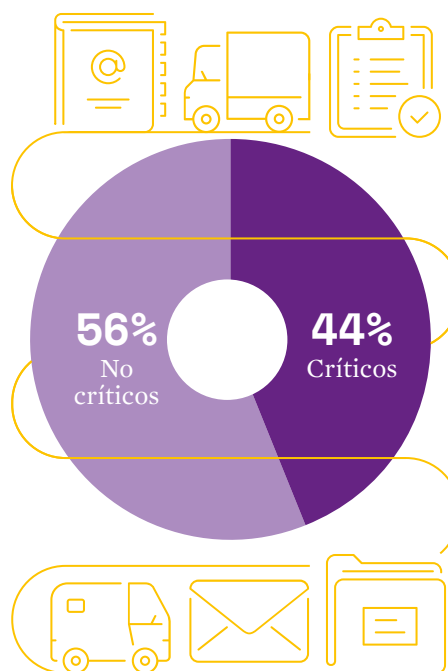
1.534 proveedores que provienen de **182 localidades** del país

Los proveedores principales representan el **56%** del gasto total en pago a proveedores.

PROVEEDORES POR LOCALIDAD



GASTO POR TIPO DE PROVEEDOR



EVALUANDO EL DESEMPEÑO DE NUESTROS PROVEEDORES



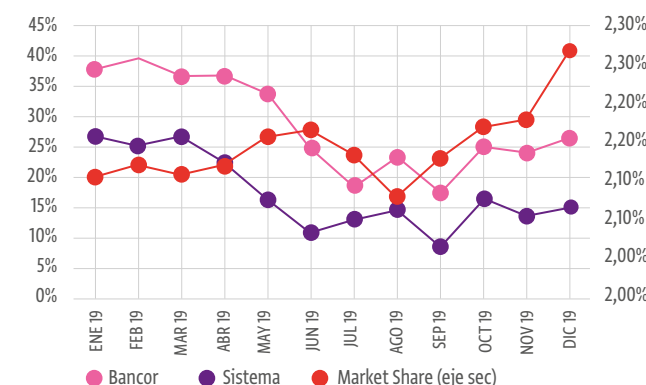
Los proveedores se **adhieren a los principios básicos de una gestión responsable**, suscribiendo una carta de adhesión.

Durante 2019 se trabajó en el diseño del procedimiento para evaluar el cumplimiento de aspectos técnicos, administrativos y de calidad de los proveedores. Esto permite:

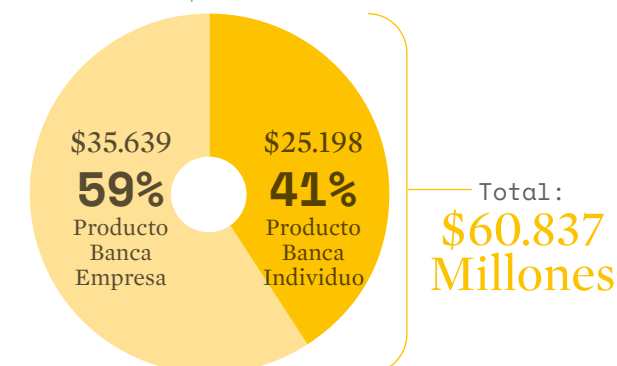
- **Contar con una base de proveedores calificados** para respaldar sólidamente las decisiones de compra o contratación.
- **Elaborar herramientas para acompañar los procesos de mejora en el desempeño** de los proveedores que no alcancen la calificación requerida.

2.6.5 Cartera de productos

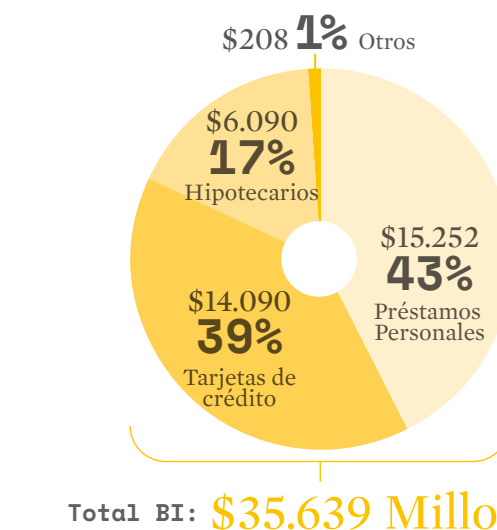
PRÉSTAMOS SECTOR PRIVADO Variación Interanual



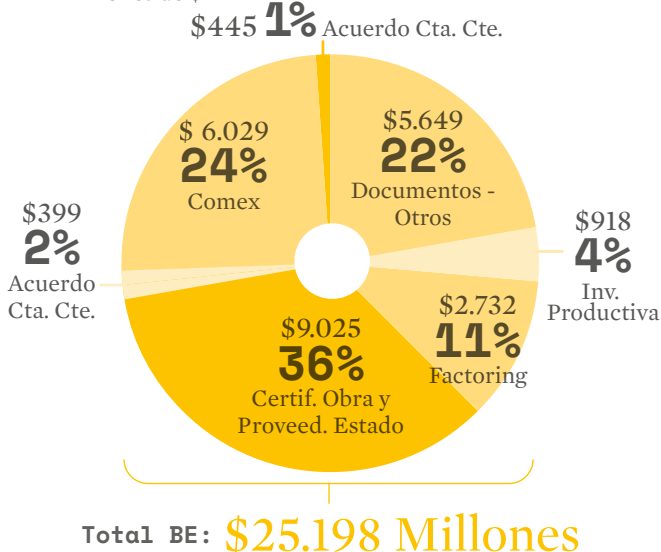
COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS (DIC 19) En millones de \$



COMPOSICIÓN DE LA CARTERA BANCA INDIVIDUOS (DIC 19) En millones de \$

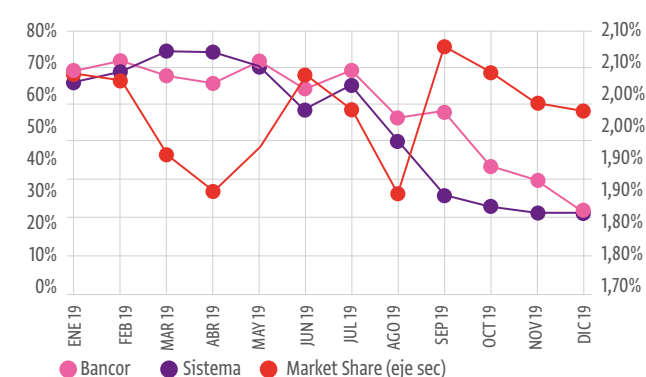


COMPOSICIÓN DE LA CARTERA BANCA EMPRESA (DIC 19) En millones de \$

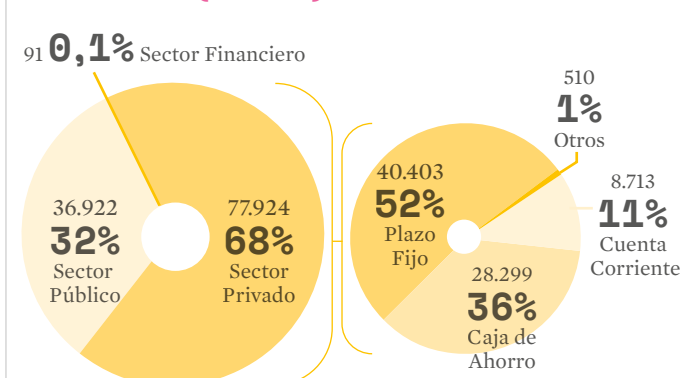


2.6.6 Depósitos

DEPÓSITOS SECTOR PRIVADO Variación Interanual



COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE DEPÓSITOS (DIC 19)





PROFESIONALISMO

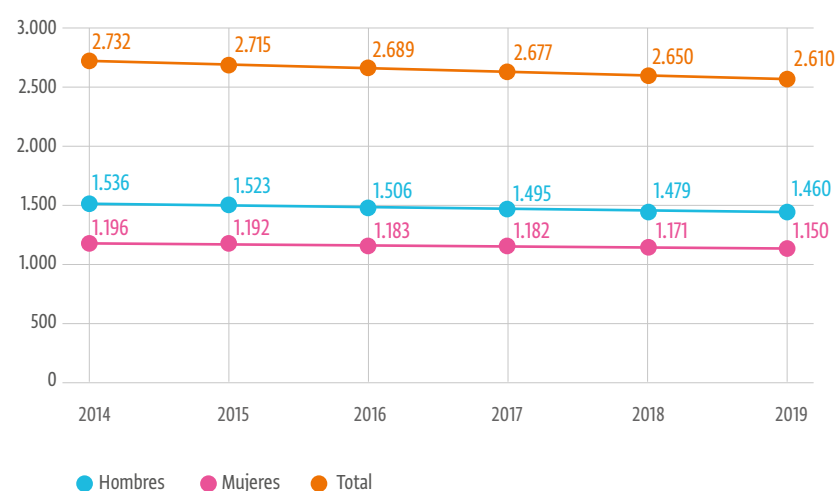


3

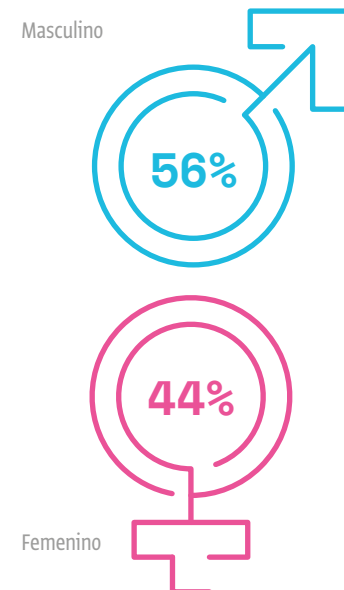
Las Estrellas de la Revolución

3.1 Los protagonistas del Banco

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



PORCENTAJES POR GÉNERO 2019



COMPOSICIÓN POR NIVEL JERÁRQUICO

NIVEL JERÁRQUICO	DESCRIPCIÓN	MASCULINO	%	FEMENINO	%	TOTAL GENERAL	%
Mandos altos	De Director a Gerente	39	3%	15	1%	54	2%
Mandos medios	De Subgerente a tesorero	501	34%	211	18%	712	27%
Personal de ejecución	OBI, Oficial Operativo y todos los puestos sin personal a cargo	920	63%	924	80%	1.844	71%
TOTALES		1.460		1.150		2.610	

COMPOSICIÓN POR RANGO ETARIO

EDAD	FEMENINO %	MASCULINO %	TOTAL %
Hasta 30 años	18 2%	25 2%	43 2%
Entre 31 y 50 años	814 71%	660 45%	1.474 56%
Más de 50 años	318 28%	775 53%	1.093 42%
Total general	1.150	1.460	2.610

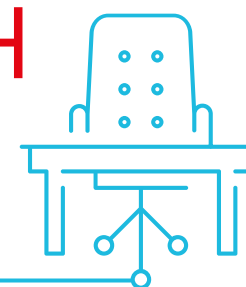
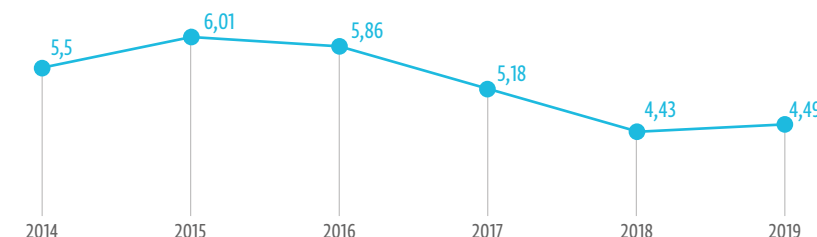
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE COLABORADORES POR GÉNERO

PROVINCIA	MASCULINO %	FEMENINO %	TOTAL %
Córdoba	1.418 97%	1.120 97%	2.538 97%
Buenos Aires	33 2%	24 2%	57 2%
Santa Fe	9 1%	6 1%	15 1%
Total	1.460	1.150	2.610

3.2 Estadísticas de RRHH

3.2.1 Ausentismo

ÍNDICE DE AUSENTISMO SIN LAR (LICENCIA ANUAL REGLAMENTARIA)



Índice de Ausentismo Total **16,60%** igual que en 2018.

TOTAL DE DÍAS DE AUSENTISMO DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN

	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Buenos Aires	272	222	494
Córdoba	17.892	9.922	27.814
Santa Fe	131	16	147
Total general	18.295	10.160	28.455

0,14% es la incidencia de días perdidos por **enfermedades profesionales** sobre el total de días perdidos por licencias sin LAR.

10,87 días es el promedio de **inasistencias** por empleados excluidas las LAR.

Los días de ausentismo sin LAR representan el **27% del total de días de ausentismo.**

LICENCIAS PARENTALES

401-3

34 mujeres estuvieron de licencia por **maternidad**

25 hicieron uso del 4to mes de Licencia a cargo del Estado Provincial.

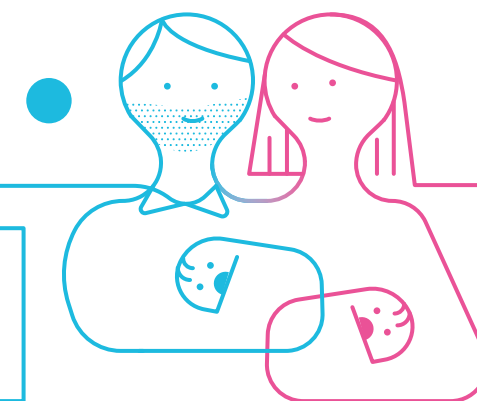
2 se encontraban de licencia al 31 de diciembre.

24 hombres estuvieron de **licencia**

24 iniciaron y finalizaron su licencia en 2019.

32 iniciaron y finalizaron su licencia en 2019.

El **100%** de **hombres y mujeres volvió a trabajar** normalmente.



TIPOS DE LICENCIA 2019 401-3 y 403-2

MOTIVO	ACUMULADO DÍAS	INCIDENCIA SOBRE EL TOTAL DE AUSENCIAS	CONFORMACIÓN DEL ÍNDICE DE AUSENTISMO
AUSENTISMO (EXCLUYENDO LAR)			
LICENCIAS POR ENFERMEDAD	15.258	14,50%	2,41%
Trastornos mentales	3.719	3,53%	0,59%
Enfermedad ginecológica y urinaria	833	0,79%	0,13%
Enfermedad digestiva	1.392	1,32%	0,22%
Enfermedad respiratoria	843	0,80%	0,13%
Complicación de embarazo	135	0,13%	0,02%
Enfermedad Sistema osteomuscular	3.711	3,53%	0,59%
Enfermedad Oncológica	753	0,72%	0,12%
Enfermedad O.R.L.	1.003	0,95%	0,16%
Enfermedad Ap. Circ-Cardio-Vasculares	1.026	0,97%	0,16%
Enfermedad Sistema Nervioso y Sentidos	537	0,51%	0,08%
Enfermedad Ocular	339	0,32%	0,05%
Otras enfermedades	967	0,92%	0,15%
OTRAS LICENCIAS	13.197	12,54 %	2,08%
Licencia por accidente de trabajo	786	0,75%	0,12%
Permiso día femenino art. 48	5.599	5,32%	0,88%
Ausentes sin aviso	125	0,12%	0,02%
Licencia especial por maternidad	1.762	1,67%	0,28%
Enfermedad familiar directo	1.656	1,57%	0,26%
Licencia especial por estudio	589	0,56%	0,09%
Licencia especial por nacimiento de hijo	182	0,17%	0,03%
Licencias sin goce de haberes (<i>Cargo electivo, representación política, excedencia por maternidad, razones particulares</i>)	1.249	1,19%	0,20%
Otras licencias convencionales	1.249	1,19%	0,20%
TOTAL AUSENTISMO SIN LAR	28.455	27,04%	4,49%
LIC. ANUAL REGLAMENTARIA	76.797	72,96%	12,11%
AUSENTISMO TOTAL	105.252	100%	16,60%

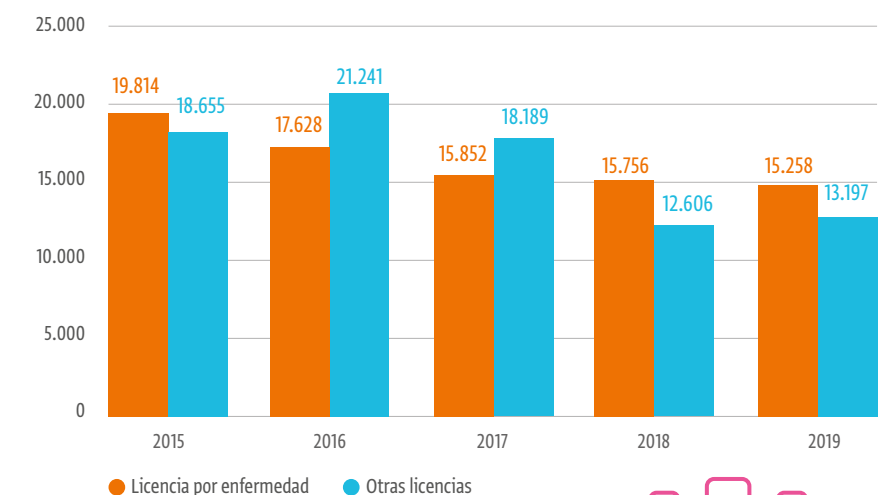
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES O ENFERMEDADES

1313 días
por **32 accidentes**

12 Accidentes de Trabajo
468 días sin trabajar

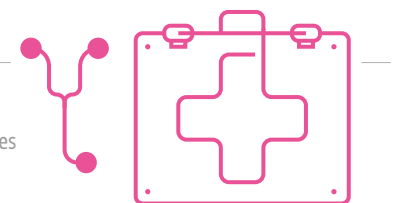
20 Accidentes Initinere
845 días sin trabajar

DÍAS DE LICENCIA POR TIPO



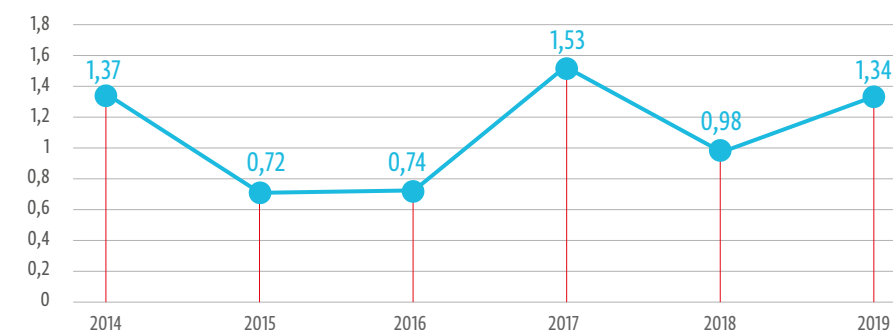
48 días por 1 enfermedad profesional con atención médica

Sin víctimas mortales por accidentes o enfermedades profesionales.



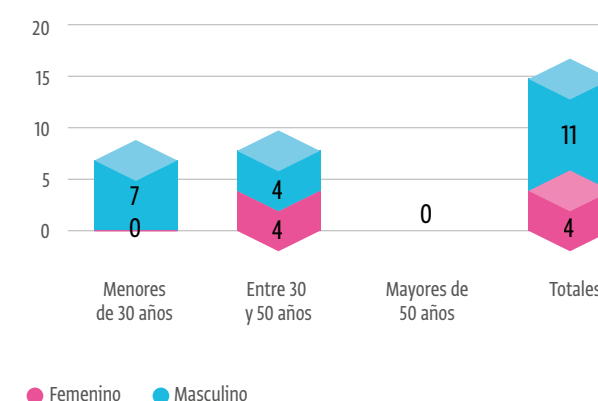
3.2.2 Índice de rotación 401-1

ÍNDICE DE ROTACIÓN



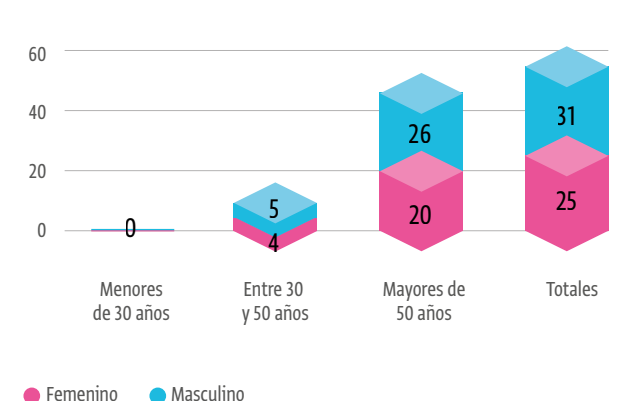
ÍNDICE DE NUEVAS CONTRATACIONES
Las **nuevas contrataciones** representan un **0,57%** del total de la dotación

ALTAS



3 de las altas corresponden a la provincia de Buenos Aires, 2 varones y 1 mujer; y 12 a la provincia de Córdoba, 9 varones y 3 mujeres respectivamente.

BAJAS



54 bajas corresponden a la provincia de Córdoba, de las cuales 23 son mujeres y 31 varones. Las otras 2 bajas son mujeres de la provincia de Buenos Aires.

3.3 Capacitación como eje rector

3.3.1 Estadísticas generales de capacitación

81.235 horas de capacitación en 2019

El **62%** de las horas totales fueron tomadas por **personal de ejecución.**

El **66%** de las horas totales fueron tomadas por **varones.**

El **34%** de las horas totales fueron tomadas por **mujeres.**



Más de **\$19 millones** invertidos en capacitación.

31 horas de capacitación promedio por empleado

PLATAFORMA EXPERTOS

Los cursos virtuales de Bancor se realizan por medio de esta **plataforma E-Learning**, lanzada en 2018. Está diseñada y pensada para que todos los colaboradores participen de capacitaciones y formaciones en temáticas diversas.

expertos nuestro banco de conocimientos



+ de 130 cursos vigentes

27.896 participaciones

73.000 horas de capacitación

3.3.2 Capacitación para crecer

PROGRAMA DE GESTIÓN BANCOR

Su objetivo es desarrollar una visión integrada del negocio y la actividad bancaria, así como del rol del Banco en la comunidad. Se dicta en alianza con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC)

5 ediciones dictadas

Modalidad e-learning



1.360 colaboradores cursaron el programa
305 aprobaron en 2019



PROGRAMA DE LIDERAZGO

Es dictado junto con la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales de la UNC y la Consultora Mundos E con el objetivo de **preparar colaboradores con potencial para asumir posiciones de liderazgo (con personal a cargo).**

Su finalidad es proporcionar herramientas y conocimientos para adquirir las capacidades y aptitudes que requiere este tipo de puestos.

2 ediciones del programa

52 colaboradores participantes



PROGRAMA DE FORMACIÓN EN CIENCIA DE DATOS

Mediante este programa desarrollado por Bancor, junto a la UNC, los colaboradores pueden adquirir los conocimientos y las herramientas para entender y aplicar técnicas analíticas apropiadas para la transformación y el análisis de datos.

Inició el 23 de octubre de 2019 con la participación de 2 grupos:

40 gerentes

30 analistas



FORMACIÓN EN MERCADO DE CAPITALES

Para preparar a los colaboradores con las habilidades y competencias necesarias para afrontar los nuevos desafíos de Bancor Inversiones.

Dictada en conjunto con **IAEF**

Participación de **2 grupos de 31 personas** cada uno.

5 módulos dictados entre el 21 de agosto y el 23 de octubre de 2019.



Plan de Educación Continua

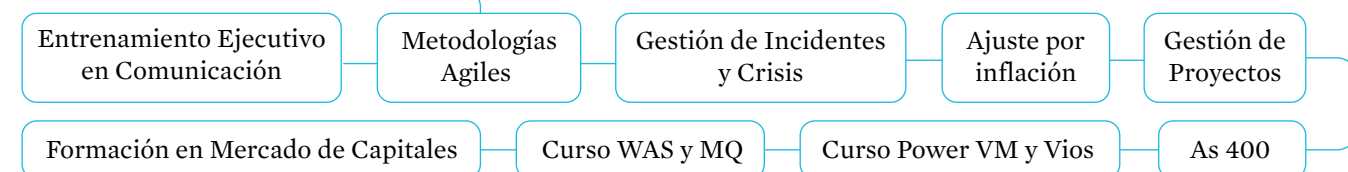


CAPACITACIÓN INTERNA

Programas de educación continua a medida, tanto en dimensiones técnica, actitudinales y de comportamiento, estructurados en función de los requerimientos asociados a las responsabilidades actuales y futuras de los colaboradores.

196 participantes **221 horas** de capacitación en 2019

Temáticas:



CAPACITACIÓN EXTERNA

Cursos, conferencias, seminarios y talleres organizados fuera del ámbito del Banco.

Responden a necesidades del puesto, muy específicas o imprevisibles, que requiere de especialistas para su enseñanza por lo que se recurre a instituciones de capacitación de reconocida trayectoria.

3261 horas de cursado **\$864,000.00** invertidos.

122 colaboradores se capacitaron bajo esta modalidad en 2019.

Entrenamiento en Comunicación



BECAS DEL PLAN DE EDUCACIÓN CONTINUA

Permite la profesionalización de los colaboradores acompañándolos mediante un apoyo económico en sus estudios terciarios de grado y posgrado.

55 colaboradores se beneficiaron con **becas de estudio** en 2019.

17 nuevas **38 renovadas** **7 egresados** en 2019



COMPROMISO 2020: Programa Universitario: Diplomatura en Competencias del Nuevo Management.

Se dictará junto a la Secretaría de Posgrado y Educación Continua de la Universidad Blas Pascal para que jóvenes líderes de Bancor desarrollen las habilidades que les permitan adecuarse a la realidad dinámica y signada por la alta competencia. **Modalidad mixta:** combina encuentros presenciales e instancias online y que se destinará a 100 colaboradores.

3.4 Valorando el potencial de nuestros colaboradores

404-3

3.4.1 Plan de Carrera Bancor



En 2018 se desarrolló un mapa de puestos que permite fijar pautas ordenadas y orientar el desarrollo previsible y armónico de las personas en la organización. Este plan tiene la finalidad de **mejorar el crecimiento profesional de los empleados dentro de la institución.**

Cada colaborador puede conocer los puestos que debe transitar para llegar a la posición que aspira. Este mapa establece movimientos verticales y también laterales para el reconocimiento de la labor realizada.



Durante 2019, **235 colaboradores** fueron evaluados.

91 fueron promovidos. **27** fueron recategorizados.

3.4.2 Procesos de coaching para Mandos Medios

CANTIDAD	2016	2017	2018	2019
Procesos de coaching	24	22	27	25
Horas totales	197	115	521	170
Horas promedio x persona	8	5	19	7

3.4.3 Acuerdo de Compromiso 2.0

Es una **herramienta digital que posibilita, a los coordinadores, valorar el desempeño de los colaboradores que pertenecen a sus equipos de trabajo.**

Acuerdo de **Compromiso Bancor**

Bancor reconoce que las evaluaciones de desempeño, más allá de sus aspectos técnicos, se presentan como una oportunidad ideal para dialogar sobre las fortalezas y oportunidades de cada colaborador.

100% de colaboradores evaluados.



3.5 Nuevos Talentos

CONCURSO PÚBLICO ABIERTO

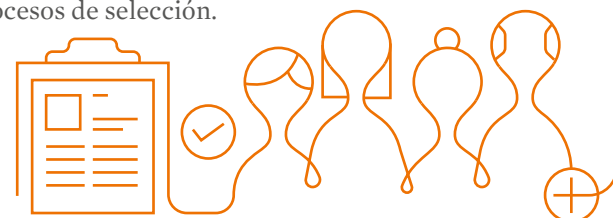
Tanto en el banco como en la comunidad hay una multiplicidad de talentos que pueden aportar a la gestión. Bancor, a partir de la Ley Provincial N° 10.539, efectuó durante el 2019 un **concurso público abierto para la incorporación de personal**. Una consultora externa acompañó el proceso de selección y valoración de los perfiles de los postulantes.

Se cubrieron **15 vacantes** a través de concurso público.

982 postulaciones fueron recibidas.

115 candidatos fueron preseleccionados para participar de los procesos de selección.

16 nuevos colaboradores ya fueron incorporados.



3.6 Reconociendo el valor humano

3.6.1 Homenaje a la Trayectoria

Otro motivo de celebración es el reconocimiento a los colaboradores que transitan hace tiempo su camino laboral en Bancor. Como presente y recuerdo se les entregan medallas a quienes cumplen 25, 30 y 35 años de servicios.

EN 2018:
11 colaboradores cumplieron **35 años**

178 cumplieron 30 años **16** cumplieron 25 años

EN 2019:
108 colaboradores cumplieron **35 años**

86 cumplieron 30 años **13** cumplieron 25 años

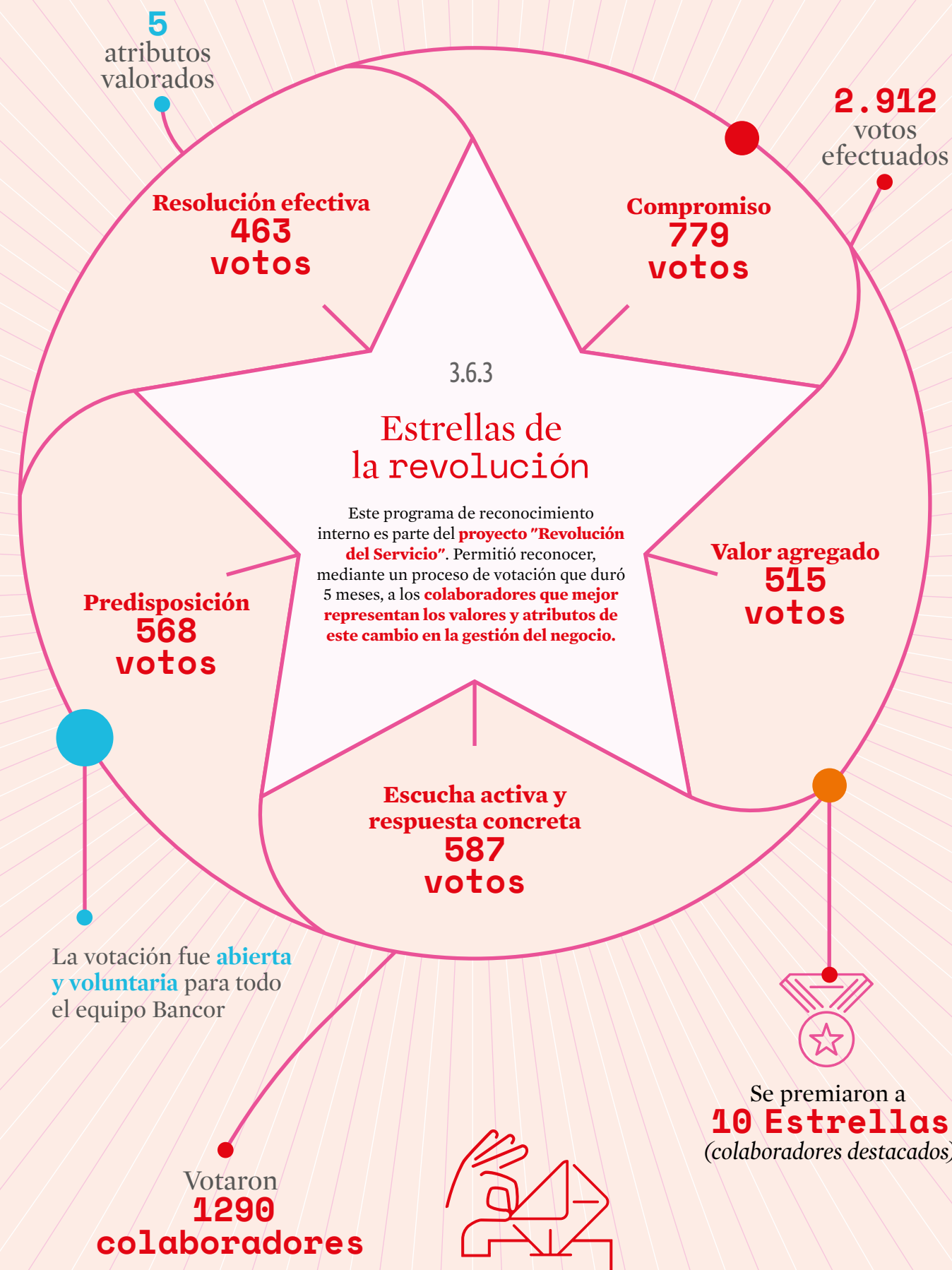


3.6.2 Festejo de despedida

En reconocimiento por el trabajo realizado a lo largo de los años, Bancor reconoce a los colaboradores que inician su retiro laboral. Para agradecerles por su labor, se realiza una reunión de despedida en la que se otorga un presente, para celebrar junto a ellos el comienzo de una nueva etapa de sus vidas.

2018:
12 despedidas.
18 relojes entregados.

2019:
20 despedidas.
28 relojes entregados.



3.7 Más conectados

ENCUENTRO GERENCIAL



De aspectos estratégicos de la organización, presentación de objetivos e información de gestión e integración del equipo directivo.

9 ciudades diferentes

8^{vo} año consecutivo

2012
Los Cocos

2013
Los Cocos

2014
Villa General Belgrano y Los Cocos
440 asistentes.

2015
Villa Carlos Paz y Almafuerce
281 asistentes.

2016
Saldán y Salsipuedes
390 asistentes.

2017
Villa María

2018
Río Cuarto
285 asistentes.

2019
Córdoba Capital
305 asistentes.



DESAYUNOS GERENCIALES



Se trata de un **espacio de comunicación personal y de integración entre colaboradores y funcionarios**. Tiene como fin acortar distancias, compartir miradas y alinear esfuerzos para lograr los objetivos.



DESAYUNO DE TRABAJO | 20 de marzo 2019



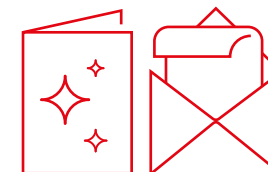
DESAYUNO DE TRABAJO | 26 de junio 2019

En 2019, **55 colaboradores** participaron de estos encuentros.

El **67%** de los participantes consideran como **Excelente** este canal de comunicación.

SALUTACIONES BANCOR

Como desde hace años, Bancor acompaña a los colaboradores en los momentos más significativos de su vida.



Más de **2.242** saludos de cumpleaños.

39 mensajes de acompañamiento por la pérdida de algún ser querido.

Más de **282 colaboradores** recibieron también un correo personalizado por su aniversario laboral.



Este año invitamos a los colaboradores de distintas áreas a postularse para asumir un rol de comunicación y nexos con el área de Recursos Humanos. Con esto, se busca estar más conectados y promover la sinergia en función de los objetivos estratégicos de Bancor, a partir del conocimiento de primera mano de las expectativas y requerimientos del personal.

149 colaboradores asumieron este desafío.



Mediante este programa se realizan **visitas activas, a la Red de Sucursales y Áreas Centrales, para mejorar el vínculo con los colaboradores**. En ellas se conversa sobre:

- Clima organizacional.
- Prevención y resolución de conflictos.
- Detección de necesidades.
- Integración de los colaboradores de nuestro banco.

En 2019 se realizaron **más de 70 visitas** y se entrevistaron a **357 colaboradores**.

180 pertenecientes a casa matriz.

177 pertenecientes a la Red de Sucursales.



COMPROMISO 2020: Empleado Digital Bancor: Información para la toma de decisiones acertadas:

Será una plataforma digital que contará con información unificada y actualizada de todos los colaboradores de Bancor. Dota a los líderes de información que facilita la toma de decisiones para la gestión del compromiso y desarrollo de los miembros de sus equipos de trabajo.



3.8 Más allá del trabajo

PREVENCIÓN Y ASISTENCIA AL EMPLEADO BANCOR

Desde 2013, Bancor otorga asistencia a los colaboradores para la prevención de situaciones problemáticas. Esto tiene el fin de **promover su bienestar y propiciar un adecuado desempeño laboral.**

Se tienen en cuenta dos perspectivas de trabajo:

- **Prevención:** soporte antes de que sucedan los problemas.
- **Asistencia:** acompañamiento para la solución del problema.

ASISTENCIA A EMPLEADOS BANCOR			
RUBROS	CONCLUIDOS	EN CURSO	TOTAL
Adicciones/Alteración conductual	5	2	7
Alteración emocional: Clima laboral/Motivos personales	19	4	23
Fallecimiento de empleado	0	0	0
Patologías: Neurológicas/Psiquiátricas/Traumatológicas/Oncológicas/otras	16	5	21
Violencia de género	2	0	2
Total de Casos	42	11	53

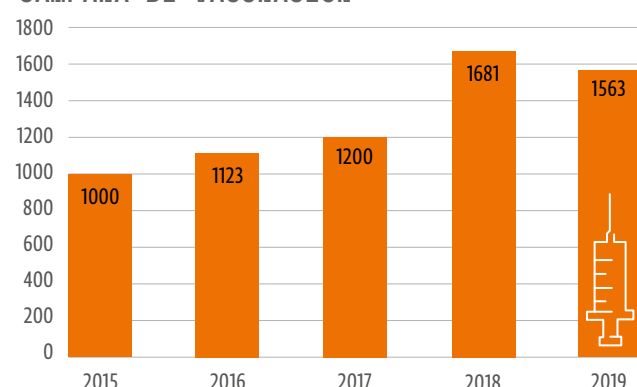
En 2019 se continuó con el acompañamiento en situaciones individuales de violencia de género, trabajando de manera articulada con la Subsecretaría de Lucha Contra la Violencia de Género y Familia del Gobierno de la Provincia de Córdoba.

Se pusieron en práctica los puntos contemplados en el Protocolo ante situaciones de violencia, acordado mediante la firma de Cartas Intención con las distintas Seccionales de la Asociación Bancaria

CUIDADO DE LA SALUD

En 2019 se continuó con la campaña de vacunación antigripal para todos los colaboradores

CAMPAÑA DE VACUNACIÓN



Se compraron **5 DEA** (Desfibriladores Electrónicos Automáticos).



Se realizaron **15 Capacitaciones** en Emergencias Médicas, Primeros Auxilios y utilización de DEA:

- **3** en el Edificio Corporativo / Casa Matriz / Catedral & Expalce.
- **7** en las sucursales de Córdoba Capital con mayor afluencia de público.
- **5** en las sucursales donde se instalaron los DEA: Villa María Centro, San Francisco Centro, Buenos Aires, Río Cuarto Centro y Centro.

350 personas capacitadas

Campaña sobre prevención del Cáncer de Mama.

Se brindó una charla de concientización y prevención de la enfermedad a cargo de una médica especialista en diagnóstico temprana de enfermedades genitomamarias y se les ofreció a las asistentes pedidos médicos para la realización de estudios preventivos. También se brindó asesoramiento para la adquisición de un seguro de vida para mujeres, que brinda cobertura ante la primera detección de cáncer de ovarios, mama o útero; y se inició una campaña interna para promover el producto.

95 colaboradoras participaron de la actividad **48 empleadas** solicitaron el seguro

Taller sobre lactancia: "Amamantar y trabajar"

Referentes de la Liga de la Leche Argentina brindaron un taller con el objetivo de promover la lactancia, apoyando a las mamás de Bancor en el desafío de reincorporarse a sus labores y continuar con el amamantamiento de sus hijos luego de su licencia por maternidad.

COMPROMISO 2020:

Compartir los contenidos de las disertaciones de manera virtual a través de la plataforma Expertos



PRÉSTAMOS PARA EMPLEADOS

Bancor acompaña los distintos momentos de los colaboradores otorgándoles beneficios financieros y préstamos con tasa preferencial para destino libre. Además, brinda ayudas económicas para afrontar situaciones críticas.

PRÉSTAMOS PERSONALES PARA EMPLEADOS

36 créditos otorgados con tasa exclusiva para empleados.

AYUDA ECONÓMICA EN SITUACIONES CRÍTICAS

Se otorgaron 59 asistencias económicas a 42 empleados.

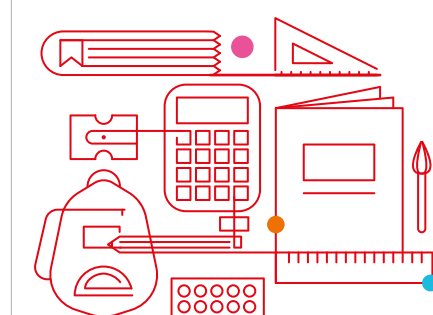
El beneficio se incrementó un **40%** respecto a 2018.

ACOMPAÑANDO A LA FAMILIA BANCOR

KIT DE NACIMIENTO
90 bebés fueron beneficiados con este regalo en 2019.

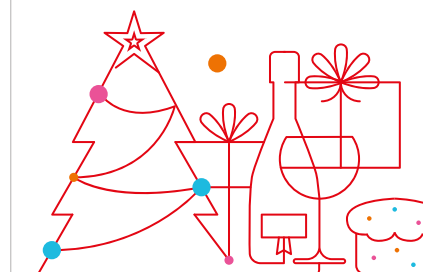


KIT ESCOLAR
Se entregaron 2.038 kits para acompañar el inicio de clases de los hijos de los colaboradores.



KIT DE NAVIDAD
Se entregaron **3.580 cajas navideñas** para que los colaboradores puedan compartir en familia.

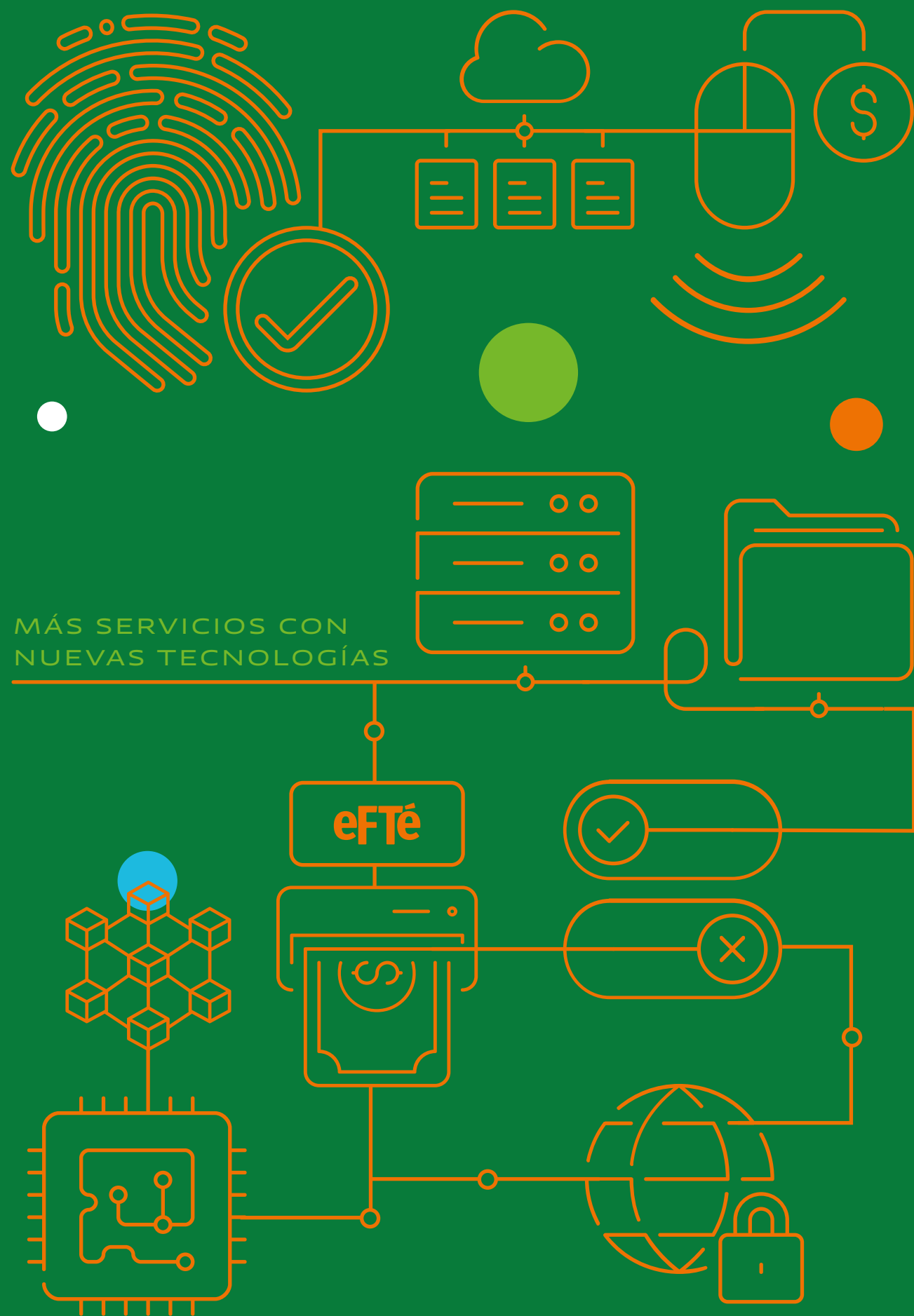
45 cajas estuvieron compuestas con productos **sin TACC.**



FUNDACIÓN HIJOS DEL PERSONAL DEL BANCO

Es una propuesta educativa que apoya Bancor, destinada a empleados y a sus familiares

AÑO 2019	TIPO DE CURSO	CANTIDAD		
		ALUMNOS BANCOR	ALUMNOS QUE NO SON EMPLEADOS BANCOR	ALUMNOS QUE RENDIRÁN EXAMEN
1	Curso de Inglés	44	167	60
2	Cursos de otros idiomas (portugués e italiano)	7	10	-
3	Otros cursos (artes plásticas, informática, canto, cocina, etc.)	10	13	-
TOTAL		61	190	60

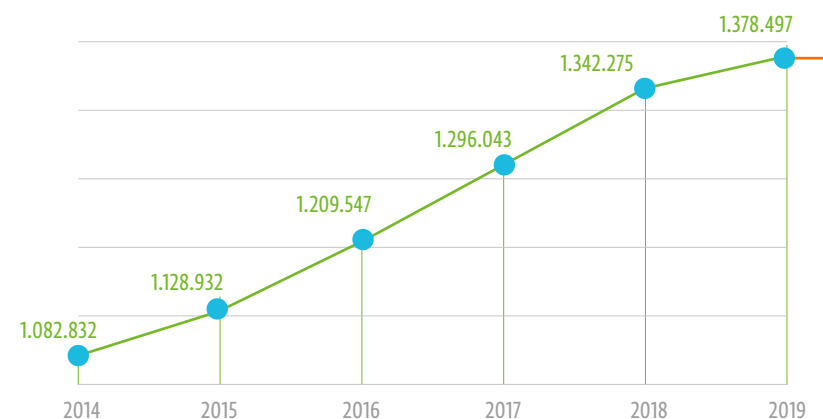


4 | La Revolución del Servicio

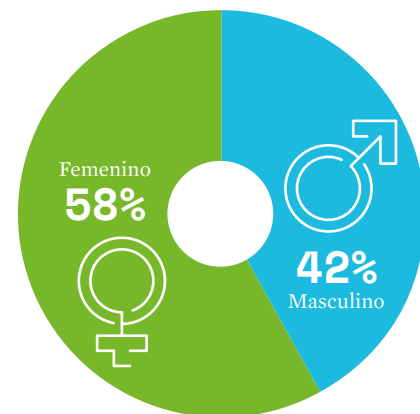
4.1 Clientes Bancor

4.1.1 Banca Individuos

CANTIDAD CLIENTES INDIVIDUOS



CLIENTES POR SEXO

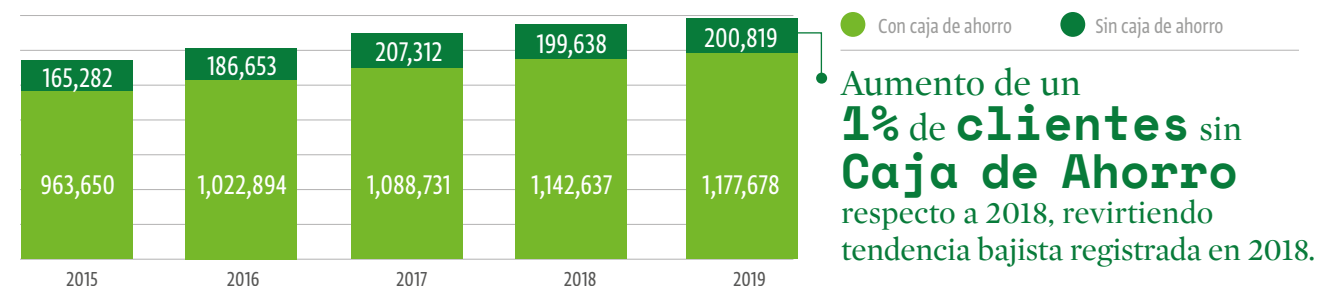


Crecimiento de 27% desde 2014

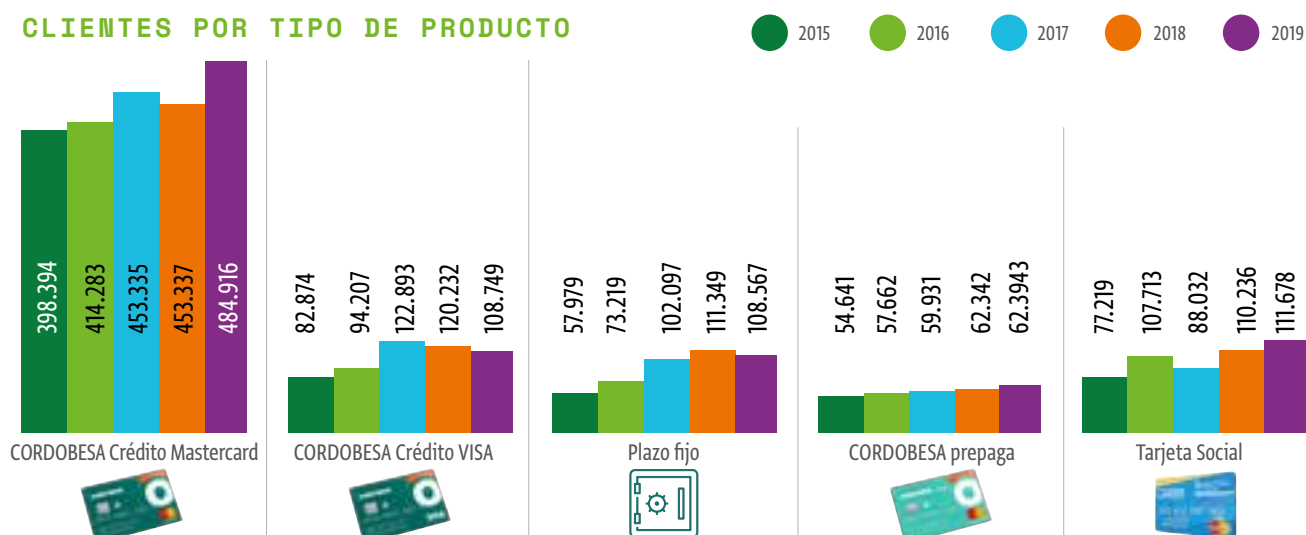
Crecimiento de la cantidad de clientes por 6º año consecutivo

\$ 9.802 millones en préstamos a individuos

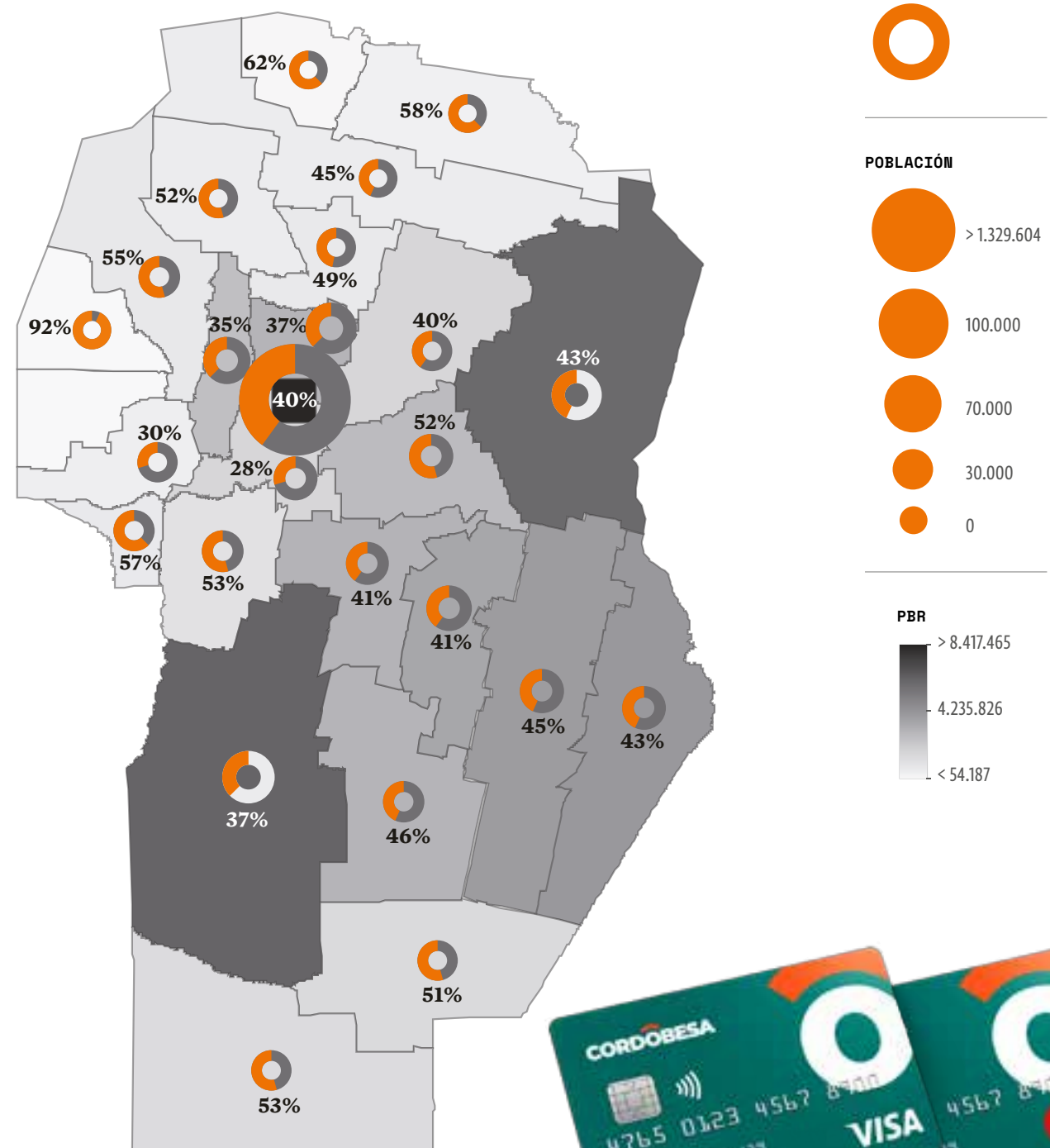
INCIDENCIA DE LA BANCARIZACIÓN



CLIENTES POR TIPO DE PRODUCTO



CANTIDAD DE CUENTAS EN RELACIÓN A LA POBLACIÓN



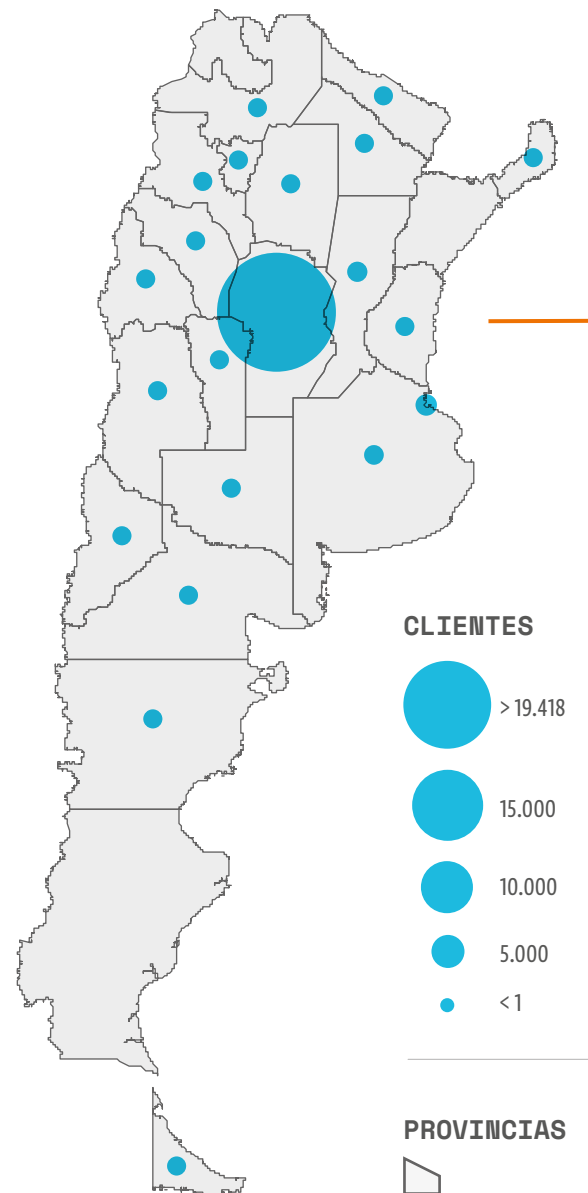
CLIENTES POR REGIÓN:
El 61% de los clientes se encuentran en el interior de la provincia

Aumentaron en un 11% los clientes con Tarjeta de Crédito Cordobesa
Desde el año 2015, se han duplicado los clientes con Plazo Fijo

4.1.2 Banca Empresa

CLIENTES POR PROVINCIA

102-6



Clientes en 20 Provincias Argentinas,
2 más que en 2018

20.845
clientes
empresa

5.006
empresas
calificadas

El **22%** de las
empresas son
MIPyME

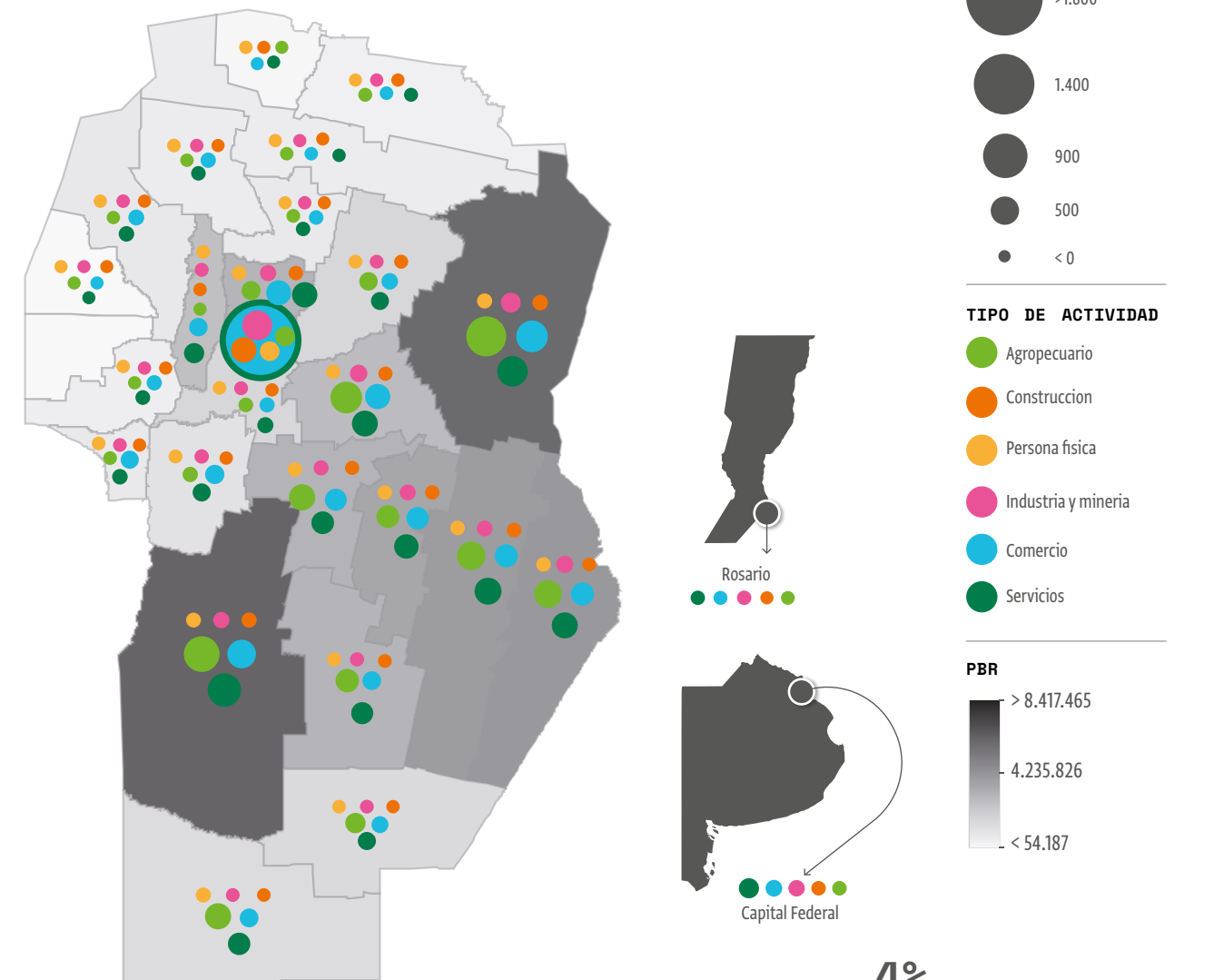
Sólo el **3%** se
corresponde a
Grupos
empresarios

Préstamos por
\$36.005 millones.

Su evolución fue de **-13%** respecto a 2018

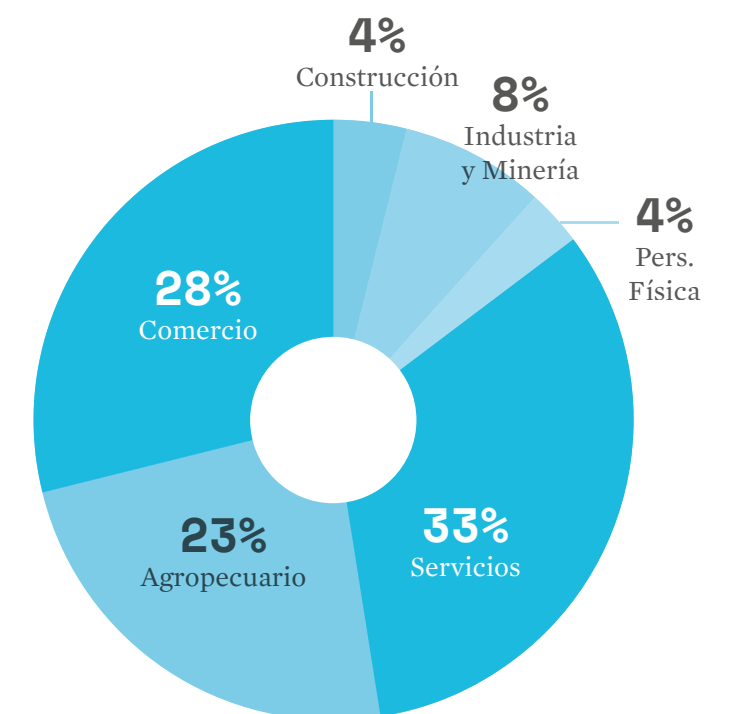
CLIENTES POR TIPO DE ACTIVIDAD

102-6



El **76%** de las
empresas son del
interior de
la provincia
de Córdoba.

Las localidades con más clientes
Banca Empresa son: Córdoba, Río
Cuarto, San Francisco, Villa María,
Río Ceballos y Villa Dolores.

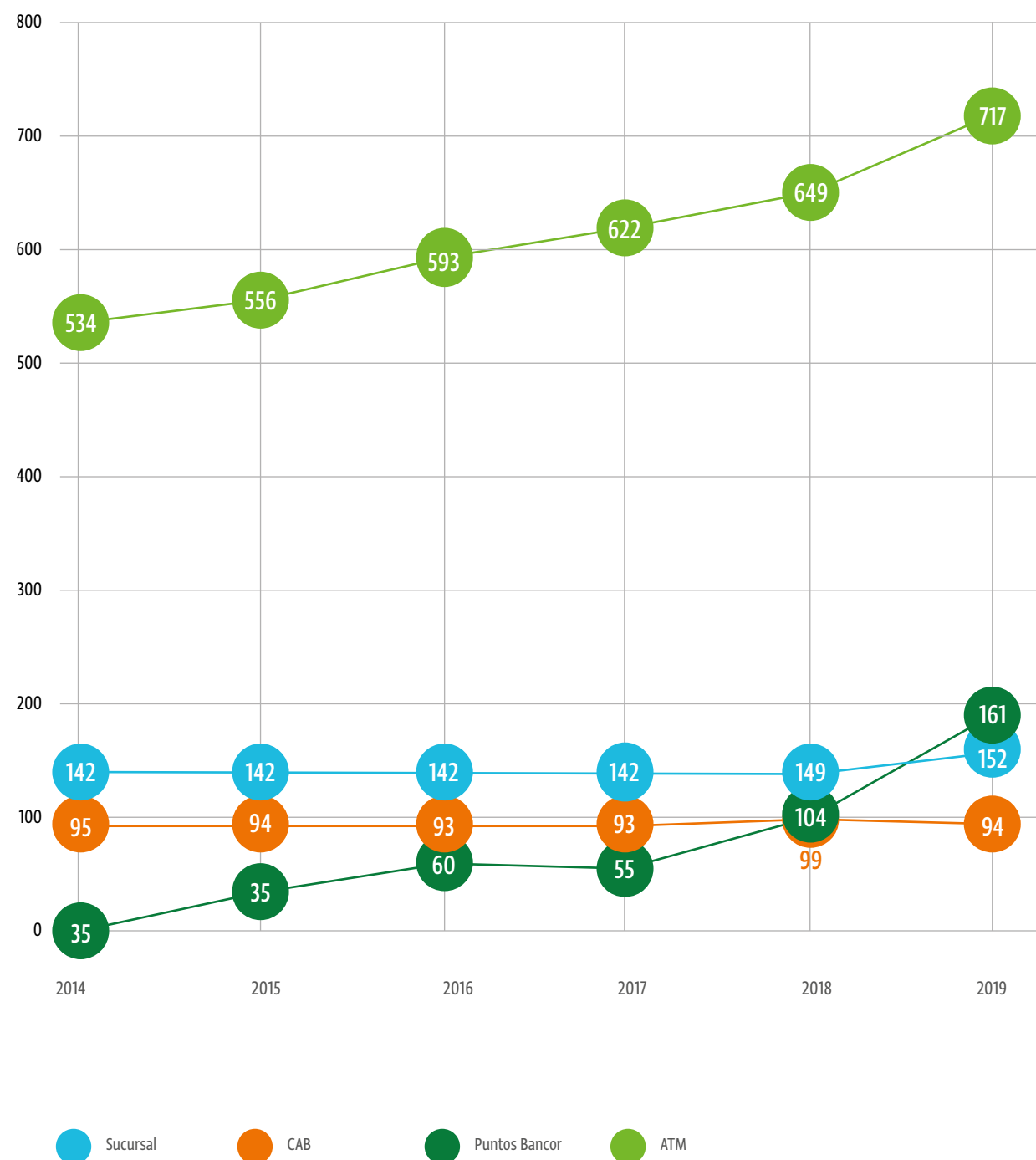


4.2 Siempre cerca ¹⁰²⁻⁶

Bancor continúa innovando y apostando a la tecnología, acercando nuestro banco a nuevos clientes de una forma más amigable y acorde a los tiempos actuales. Se encuentra en pleno proceso de **apertura, transformación y puesta en**

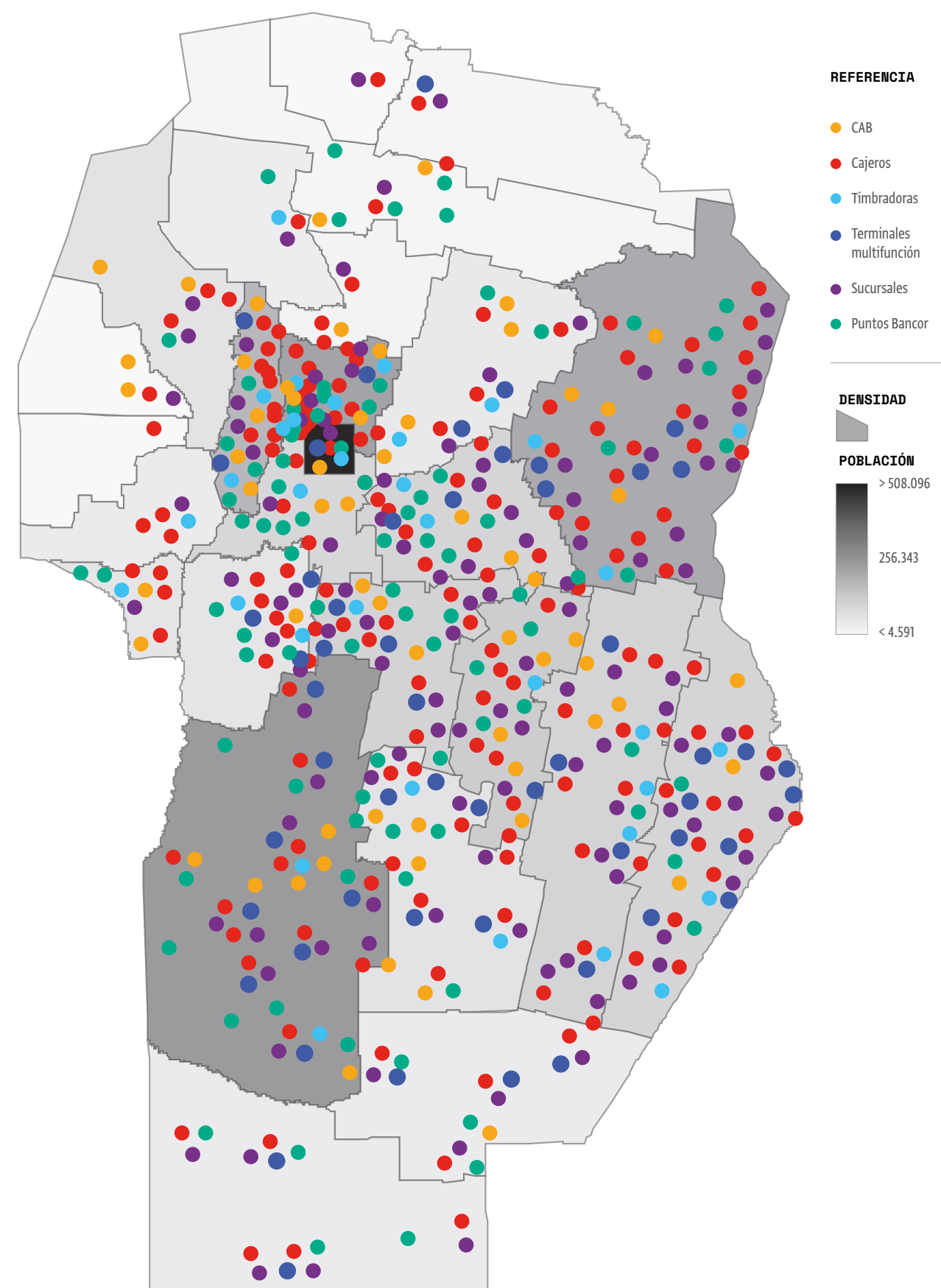
valor de todas las sucursales de la provincia para obtener un crecimiento comercial, atender a todas las necesidades de sus clientes y mejorar su experiencia en las gestiones bancarias.

EVOLUCIÓN DE LA PRESENCIA BANCOR



PRESENCIA BANCOR

102-4 y 102-6



4.3 Una mejor experiencia

4.3.1 La Revolución del Servicio

Con la convicción de crear valor agregado, se inició un camino de transformación cultural hacia la excelencia de los servicios que ofrece Bancor, poniendo al cliente en el foco de

la escena. Este proyecto comenzó en 2018 reconociendo la importancia de la “calidad del servicio” como factor clave de éxito para **mejorar la experiencia del cliente**.

Durante 2019 se emprendieron acciones para generar mejoras:

+ 17.200 horas
de capacitación

Dictado de Talleres de
Protocolos de Ventas

Consolidación de un Protocolo de
Atención basado en buenas prácticas.

64 talleres
presenciales

1400 colaboradores
capacitados

Potenciación del Programa con
contenidos a distancia (virtuales).

Se realizó una medición del **desempeño de la atención al cliente** utilizando la técnica de **Mystery Shopping**.

El Mystery Shopping es un
auditor de la calidad de atención
que califica las mejores prácticas

Se evaluaron **10 atributos** que son los más preponderantes en la experiencia del cliente al tomar contacto con Bancor:



Venta e Indagación son los
2 atributos que tuvieron
mayor crecimiento en 2019.



El resultado obtenido
a través del *mystery shopping* fue de **83%**
en 2019

Se incrementó un **26%** en
relación a 2018.

Tasa de Recomendación de Clientes (NPS)

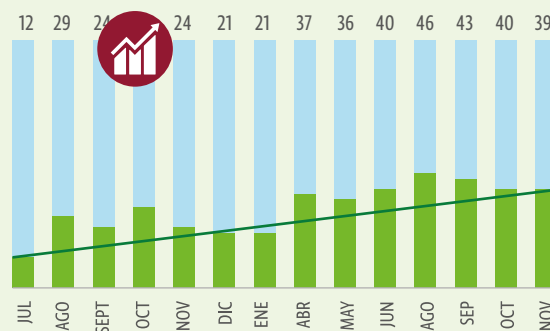
NPS 2018 28 puntos
NPS 2019 41 puntos

La **lealtad** de los clientes
se incrementó casi
el doble en relación a 2018

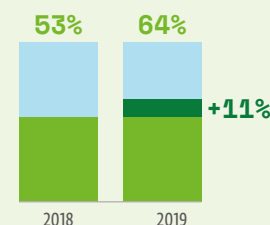
La metodología NPS (Net Promoter System) permite conocer la opinión de los clientes, clasificarlos entre promotores, neutros y detractores, medir su lealtad con Bancor e iniciar acciones de mejora. Para ello se realizaron encuestas a los clientes.

Se encuestaron **+ 105.800 clientes**

NPS TOTAL BANCOR



PROMOTORES
2018 VS 2019



11% más promotores
de esta revolución en 2019

Los Promotores son los clientes
que están dispuestos a recomendar
los servicios de Bancor a familiares
y amigos.

4.3.2 Adecuación integral de sucursales

Desde 2017, Bancor comenzó la revisión e intervención de las sucursales para lograr un mejoramiento integral.

11 sucursales
Bancor Más
en toda la provincia.

2019 4 sucursales inauguradas:
Laguna Larga, Embalse, Malagueño y Ciudadela.



Bancor Más sucursal Embalse



Bancor Más Ciudadela



Bancor Más San Francisco



Nueva sucursal Bancor Más en Malagueño

10 nuevas sucursales
luego de 20 años.

22 CABs migrados a
dependencias Móviles

En 2019 se modernizaron y
actualizaron tecnológicamente el
100% de sucursales

Atención personalizada en sucursales
mediante el “esquema de atención modular” que
estandariza el modelo de atención, homogeneizando
y sistematizando los procesos para gestionar y
atender, de manera eficiente, las necesidades de
cada segmento de cliente.

**COMPROMISO
2020:**

ATMs inteligentes con reciclador: son cajeros automáticos que, además de las funciones habituales, reciclan el dinero que ingresa mediante depósitos en efectivo. Esto aumenta la rapidez a la hora de realizar cualquier clase de operación.

Ventajas:

- Disminución de depósitos por ventanilla, al poseer una mayor capacidad de depósito que un ATMI.
- Disminución de cargas operativas para tesoreros.
- Mayor disponibilidad de efectivo.
- Nuevas funcionalidades.

Bancor cuenta con un ATM NCR Reciclador en Sucursal Catedral. En 2020 se avanzará en mediciones y análisis de los beneficios y transaccionalidad desde su implementación y se evaluará la posibilidad de incorporar 9 ATMs inteligentes con reciclador.

4.4 Modernización y ampliación ^{FS14}

BIOMETRÍA BANCOR:

Bancor es pionero en implementar esta iniciativa, que permite **identificarse y operar en los ATM usando solo la huella digital**, sin tarjeta de débito.



375 ATM con tecnología biométrica.

20 tótems que permiten a los jubilados enrolados realizar diversas consultas y gestiones.

Desde octubre de 2019, **más de 240 mil jubilados y pensionados** que cobran sus haberes en el interior provincial no necesitan acreditar “fe de vida” para el cobro de sus haberes en Bancor. **En 2020 se avanzará con la ciudad de Córdoba.**



EVOLUCIÓN DE LOS MEDIOS DE PAGO CORDOBESA CRÉDITO Y DÉBITO:



Nueva marca, diseño y tecnología.

CORDOBESA



Adecuación a las exigencias de mercado internacional.

1° CONTRATO DE DISTRIBUCIÓN DE ADQUIRENCIA:

Comercios adheridos con **bonificación del 100%** del mantenimiento de los primeros 12 meses de las terminales POSNET modelo VX690.



Venta de sus productos con **Tarjeta Cordobesa** con las **tasas de financiación más competitivas** del mercado y promociones exclusivas.

En 2019 se dieron de alta **3.584 comercios**.

COMPROMISO 2020:

Cordobesa Débito para pagar el transporte urbano e interurbano evitando el uso de efectivo y el proceso de recarga. El cliente podrá hacer seguimiento de sus viajes en Bancón y Cliente Único además de acceder a bonificaciones, promociones y descuentos.



4.5 Banca digital ^{FS14}

4.5.1 **BANCON**

COMPROMISO 2020:

- Alta Digital de clientes por medio de BANCON.
- BANCON Empresas: el banco digital de todas las empresas y organizaciones de Córdoba.



TRANSACCIONES

2.756.942
transacciones monetarias realizadas por medio de BANCON.

17.791
préstamos personales.

+ de 900.000
pagos de impuestos y servicios.

40.245.472
transacciones consultivas realizadas por medio de BANCON.

35.017
solicitudes de alta de caja de ahorro.

21.098
avisos de viajes al exterior.

+ de 1,3 millones
de transferencias.

24.093
modificaciones de límite de extracción.

127.842
plazos fijos.

Sucursal virtual,
con acceso las **24 horas,**
los **7 días** de la semana.

Nueva plataforma de servicios de **Home Banking** de Bancor.



300.386
usuarios
BANCON.

120.908 usuarios
de HB Link

81.363 usuarios
exclusivos BANCON
que nunca utilizaron
HB Link

28.000 usuarios
promedio migraron
de HB Link a BANCON.

SATISFACCIÓN

86%
califica la **experiencia**
BANCON como
Buena o Muy Buena

83%
muy satisfecho o
totalmente
satisfecho con
el **acceso.**

83%
muy satisfecho o
totalmente
satisfecho con la
seguridad.

80%
muy satisfecho o
totalmente
satisfecho con la
agilidad de las transacciones.

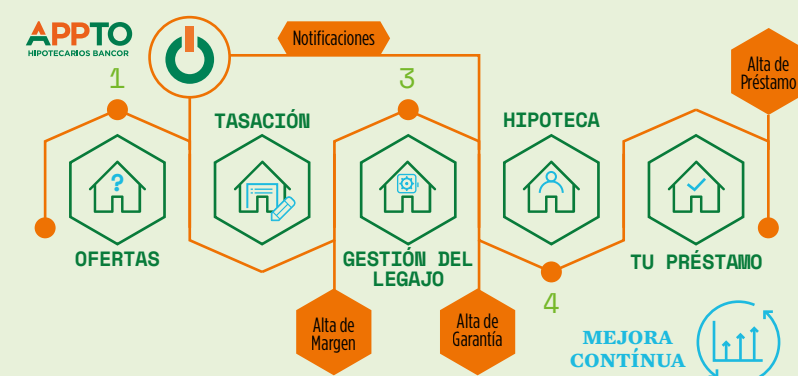
82%
muy satisfecho o
totalmente
satisfecho con la
cantidad de servicios ofrecidos.

4.5.2 **APPTO** HIPOTECARIOS BANCOR



Se trata de una herramienta digital de Bancor para la gestión de la totalidad del proceso de préstamos hipotecarios, incluyendo la trazabilidad.

TRAZABILIDAD DE SOLICITUDES DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS



4.6 Más cerca, más puntos de atención

4.6.1 eFTé

Permite a un consumidor realizar una extracción de efectivo en un comercio adherido al momento de efectuar una compra/ pago de servicio.

Permite al cliente:

COMODIDAD, ya que no necesita ir a un cajero automático para obtener dinero.

FACILIDAD, dado que se retira el efectivo al momento de realizar la compra.

DISPONIBILIDAD de efectivo EN EL ACTO.

SIN COSTO.

eFTé

El comercio puede aliviar la carga de efectivo en la caja registradora y tendrá mayor tráfico de ventas dado que la extracción está asociada a una compra/ pago de servicio.

MÁS DE 1.250 PUNTOS de extracción habilitados en **227 LOCALIDADES** de la Provincia de Córdoba.



PRINCIPALES COMERCIOS ADHERIDOS:

- Pago Fácil
- Cobro Express
- Rapipago
- Megatone
- Farmacia Líder
- Farmacity
- Supermercados Disco y VEA
- Supermercados Cordiez
- Supermercados Carrefour
- Electrodomésticos Ribeiro
- Supermercados MercaMax
- Supermercados Becerra
- Super Top

138.111 clientes realizaron 793.741 transacciones con eFTé en 2019 por un monto total de más de \$2.460 Millones

4.6.2 Punto Bancor 2.0

Bancor ofrece esta opción ágil y rápida para realizar extracciones de dinero en efectivo o pagar impuestos o servicios sin pasar por una sucursal.

Presencia de Bancor en más regiones de la provincia.

161 puntos Bancor en operaciones.

Promedio de **+49.000 recaudaciones** por **\$+1.100 millones.**

Promedio mensual de **9.900 extracciones** por **\$+390 millones.**

4.6.3 Comercio aliado

Los comercios que tienen convenio con el banco pueden vender sus productos mediante préstamos Bancor DE UNA! sin la necesidad de que el cliente asista a una sucursal o acceda mediante los canales digitales.

LÍNEAS



4.7 Más valor para el cliente

BANCOR INVERSIONES

Espacio físico y virtual que permite el acceso a los distintos productos financieros que los mercados proveen.

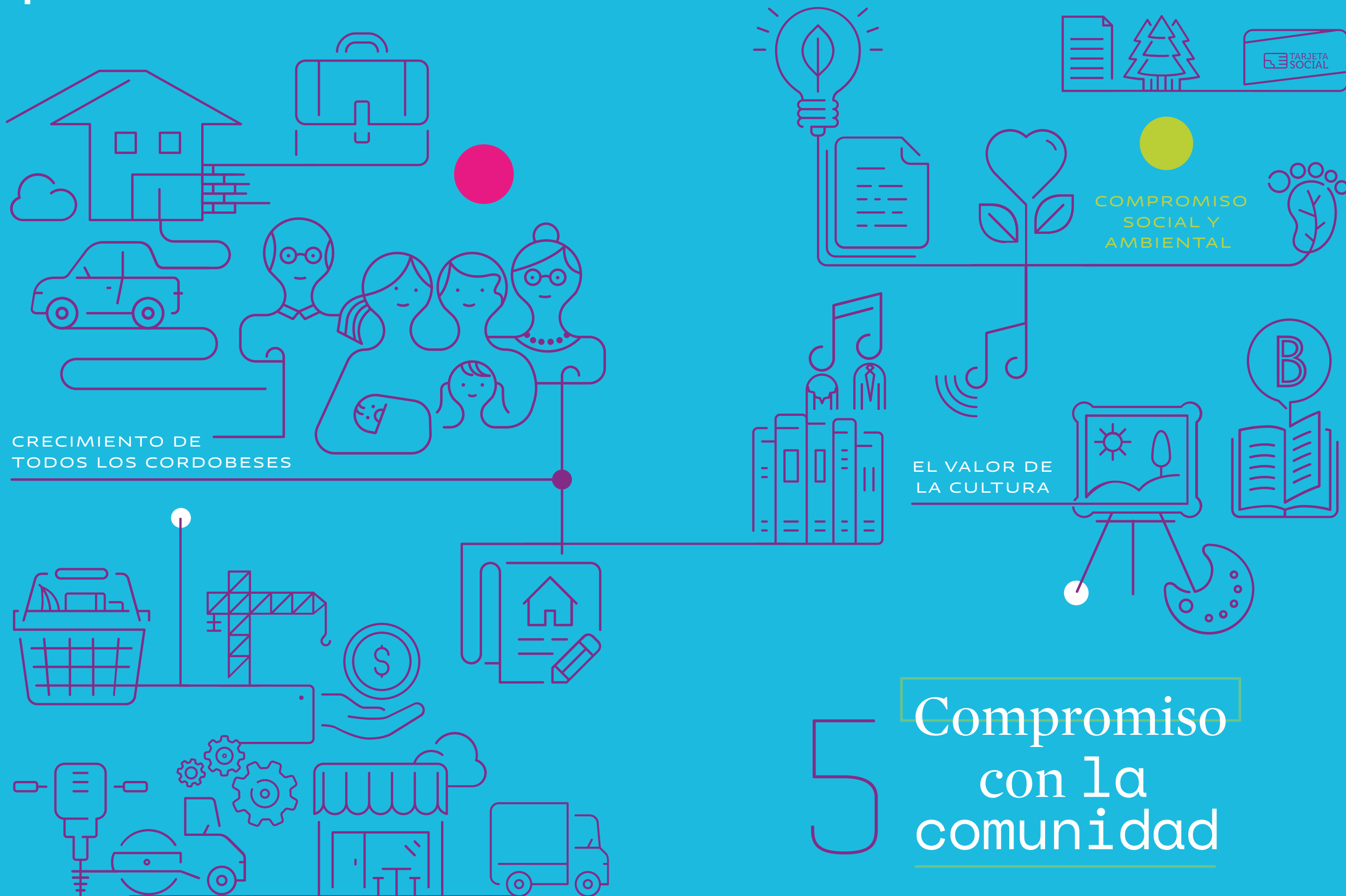
En 2019 se constituyó la **Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión (FCI) Champaquí**, para comercializar productos de inversión

colectiva como una alternativa de inversión para los clientes. Se desarrolló el **Programa de capacitación In Company** llamado **Forma-**

ción en Mercado de Capitales. Fue dictado en conjunto por el Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas (IAEF) para el Equipo de Bancor Inversiones.

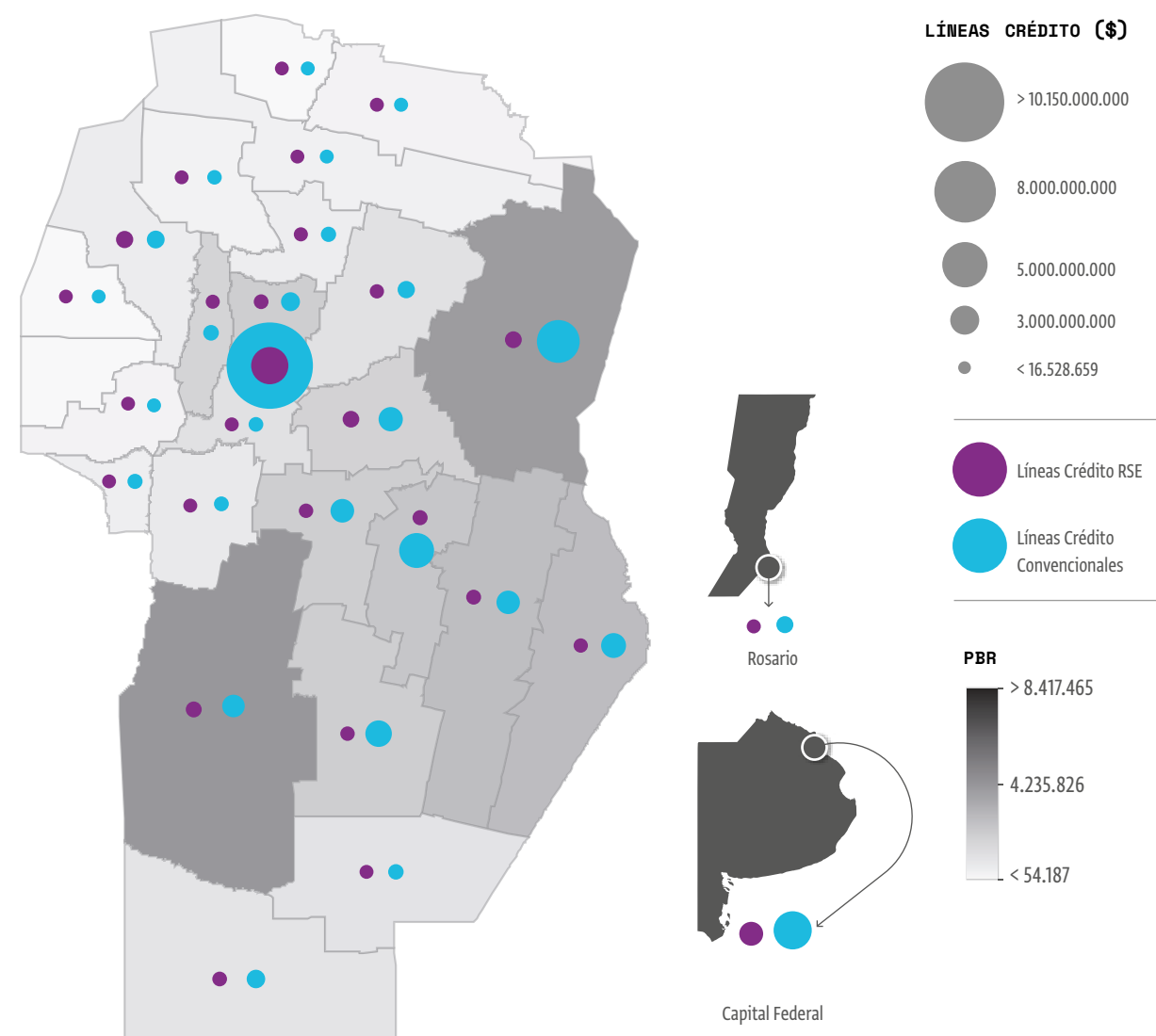
Todos los productos de inversión en el nuevo Core Financiero



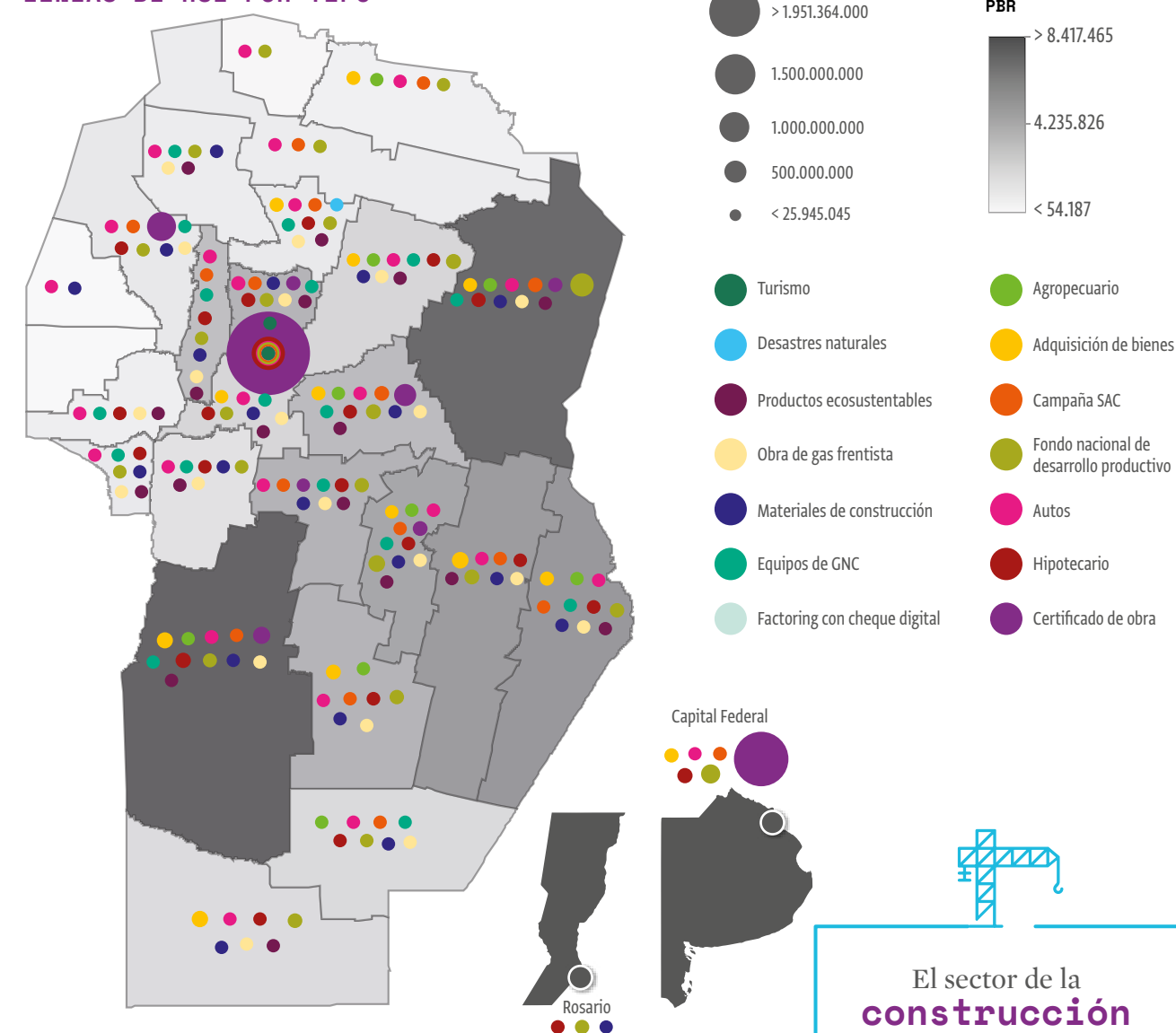


5.1 Desarrollo regional a través del financiamiento ☕

MAPA LÍNEAS CONVENCIONALES Y LÍNEAS RSE¹



MAPA DE DISTRIBUCIÓN DE LAS LÍNEAS DE RSE POR TIPO



El sector de la **construcción** recibió el **53%** del total del monto de los créditos.

El **72%** de los Préstamos corresponden a **Líneas - Fondo Nacional de Desarrollo Productivo**.

El **31%** del total de Préstamos otorgado, fue para el sector del **comercio**. Aún así, representó el **8,6%** del monto total de los créditos en líneas de RSE.

El **51%** de los préstamos fueron para **pymes**, con un valor promedio de **\$174 mil por crédito**.

Las **Medianas y Grandes empresas** recibieron el **27%** del total del monto de los préstamos.

El **82%** del monto de los préstamos de líneas RSE fue destinado a **Empresas**.

Se entregaron **préstamos en línea RSE** por **\$7.425 millones**. El valor promedio de los préstamos fue de \$467 mil.

El **37%** de los créditos se entregó en Córdoba Capital, y su valor representó el **44%** del total entregado

1. Con tasas preferenciales o convenios especiales

El **17,5%** de los préstamos que otorgó Bancor durante 2019 correspondieron a **líneas RSE**

Representa un aumento de un **8%** en la participación respecto a 2018

En el departamento **Cruz del Eje** se entregó el **6,4%** del monto de los préstamos.

Es el segundo después de Capital. El valor del préstamo promedio fue \$8.950.000.

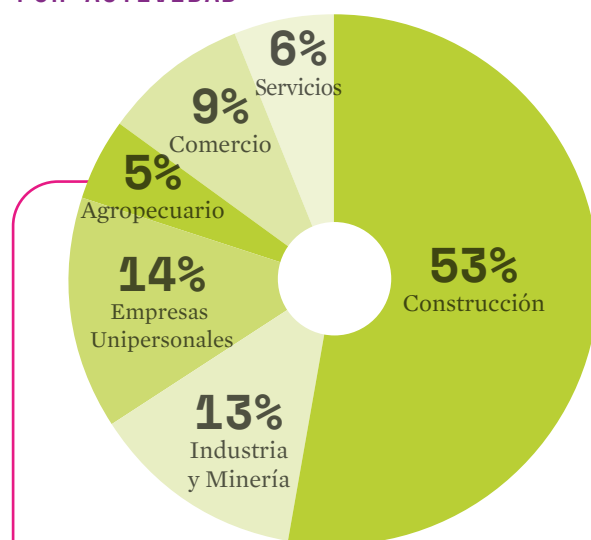
Al igual que en el año 2018, el departamento **San Justo** fue el segundo en cantidad de créditos recibidos por líneas de RSE, habiéndose entregado el **14%** de los créditos.

El tercer departamento fue Río Segundo con el 6,6%

413-1

5.1.2 Junto al campo

PARTICIPACIÓN PRÉSTAMOS RSE POR ACTIVIDAD



PARTICIPACIÓN PRÉSTAMOS TOTALES POR ACTIVIDAD



31.046 préstamos al sector agropecuario por más de **\$5.275 millones**



1.823 préstamos por **\$402 millones** a tasas especiales y subsidiadas



COMPROMISO 2020: NUEVOS PROCESOS - SCORE AGRO

Bancor trabajó en 2019 en una herramienta web de scoring para empresas del sector agropecuario que permita incrementar la cantidad de clientes calificados con un menor tiempo de respuesta.

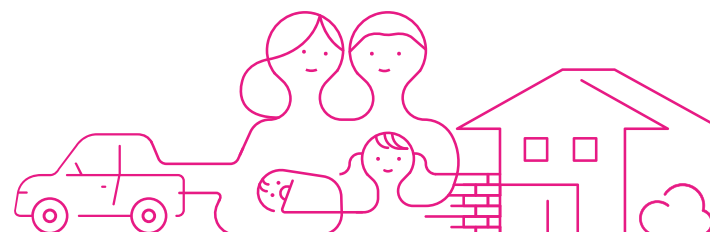
Este renovado sistema de scoring les brindará a los clientes del sector Agro, con la carga de los datos de sus planes productivos, una oferta crediticia superadora, sumándole productos específicos para la actividad.

5.1.3 Apoyando a empresas cordobesas

12.334 préstamos por más de **\$6.070 millones** sirvieron para movilizar la **producción de empresas** de diferentes sectores económicos.



5.1.4 Acompañando los sueños de las familias cordobesas



Bancor realizó en 2019 **740 operaciones** relacionadas con préstamos para **adquisición, construcción y reformas** por **\$838 millones**.

2007 créditos para movilidad, por **\$457 millones**.

162 para materiales de construcción, por **\$21 millones**.



Se trata de una línea de financiación, gestionable 100% online, con el objetivo de facilitar a las familias cordobesas la obra de conexión de gas domiciliaria.

DALE GAS

458 préstamos otorgados en 2019 por **\$23 millones**.

PLAN 12 Y 20 CUOTAS SIN INTERÉS CON CORDOBESA



329 comercios de los rubros **electro y construcción** vendieron sus productos con el **plan 12 y 20 sin interés** de Bancor.

\$2,032,917,65 facturados durante 2019



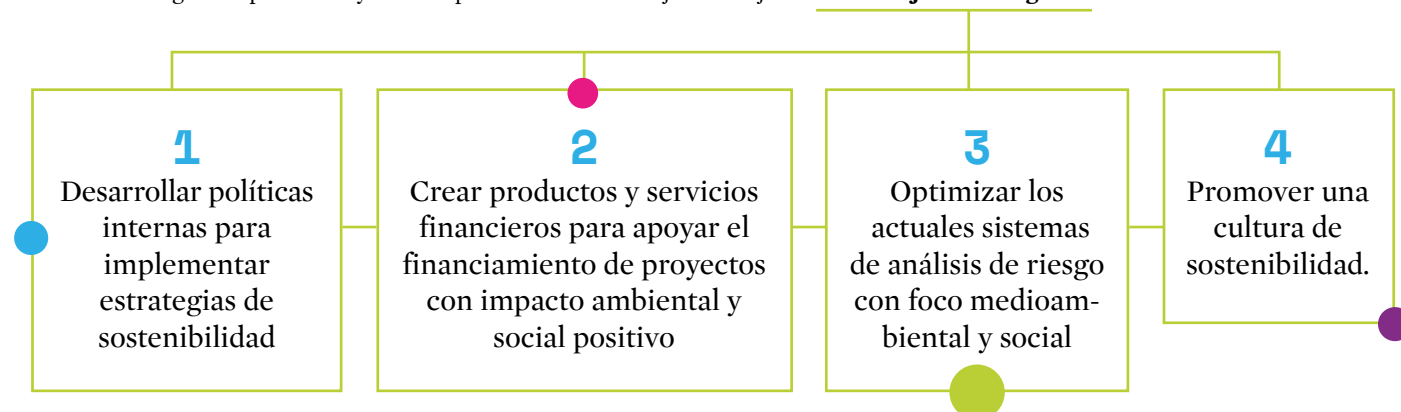
5.2 Comunidad y Bancor

5.2.1 Protocolo de Finanzas Sostenibles

En 2019 Bancor adhirió al Protocolo de Finanzas Sostenibles, acuerdo promovido por Fundación Vida Silvestre, BID Invest, abappra y adeba, para trabajar mancomunadamente con las entidades financieras de Argentina en el desarrollo de estrategias responsables y en la implementación de mejo-

res prácticas, que permitan un impacto de mayor envergadura en materia de sostenibilidad.

Los signatarios de este Protocolo se comprometieron a trabajar en **cuatro ejes estratégicos**:



19 bancos
firmaron el Protocolo
en el país



1° JORNADA SOBRE
**FINANZAS
SOSTENIBLES**



Como referente financiero de la Provincia, es indispensable brindar apoyo para lograr un crecimiento equilibrado de la comunidad cordobesa.

En el marco del mismo, fue sede de la **Primera Jornada de Finanzas Sostenibles** cuyo objetivo fue fomentar el desarrollo de actividades sostenibles, además de políticas internacionales que promuevan una integración entre los factores económicos, sociales y ambientales.



5.2.2 Solidaridad Bancor



En 2019 realizamos
54 ACCIONES SOLIDARIAS CON:

10 proyectos sociales propuestos y promovidos por colaboradores de toda la Provincia.

Fundación CE.ED.IN (Centro de Educación Integral): se brindó soporte para el desarrollo de un Programa que imparte valores sociales a través del deporte y el juego. Destinado para niños y adolescentes de sectores vulnerables de la localidad.
Villa del Rosario



Fundación Pequeña Luz: se otorgó equipamiento para rehabilitación pediátrica de niños que padecen alguna discapacidad y/o padecen alguna enfermedad.
Río Cuarto



Fundación Pueblo Rugby: se colaboró con la adquisición de indumentaria deportiva para niños y jóvenes, como apoyo a la misión inclusiva que se propone esta organización a través del deporte en zonas marginadas de la ciudad.
Córdoba



Obra Don Bosco: sponsoreo de 2 cursos de oficios para promover la empleabilidad y el desarrollo económico de 55 jóvenes y adultos; y cobertura de 2 becas completas para la Residencia Universitaria. **Córdoba**

Casa Lutbekin: se brindaron los materiales y cobertura de mano de obra para la impermeabilización de techos de la residencia, la cual aloja a madres de niños internados en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatológica.
Río Cuarto



CAID (Centro de Atención Integral para la Discapacidad): se aportaron materiales para completar obras de mantenimiento de la sede y utensilios de cocina para ofrecer la merienda y desarrollar de un taller de cocina, como actividad que promueva la integración social.
San José de la Dormida

Sala de obstetricia del Hospital Dr. Lorenzo Cóllica: del Hospital de Monte Buey: se colaboró con la compra de la camilla de parto. Los voluntarios de Bancor promovieron otras acciones para adquirir un monitor fetal.
Monte Buey



Biblioteca Popular José Hernández: se colaboró con equipamiento para desarrollar talleres de teatro como propuesta de inclusión social de niños en situación de vulnerabilidad de la zona.
Alicia

Encuentro de Fútbol Infantil: aporte de pelotas de fútbol para este evento deportivo, que reunió a través del deporte cerca de 1000 niños del interior provincial.
San Marcos Sud

Escuela Julio R. Barrientos: se aportaron elementos para apoyar el proyecto de recuperación del patio de la institución, impulsado por los propios alumnos y apoyado por los empleados de la sucursal Bancor local.
Alta Gracia



Merendero Labulaye



Día del Voluntariado



507 equipos/muebles en obsolescencia donados a organizaciones sin fines de lucro.

Participaron **79 nuevos colaboradores.**
Son **más de 600 voluntarios** desde 2014.



8.250 porciones de comida entregadas.

3 colectas solidarias

Campaña "Que cada día haya un vaso de leche" - leche en polvo
Por cada kilo donado, Bancor aportó otro más para 7 merenderos del interior: Balnearia, Laboulaye, Río Tercero, Río Primero y Bell Ville.

900 kg = 450 kg donados por empleados y proveedores + 450 kg donados por Bancor

Campaña Corazones Calentitos
Ropa de abrigo, frazadas y lanas - para la Asociación Civil Solidaridad (Hogar Jesús Misericordioso) y Hombre Nuevo.

Campaña del Lápiz
Útiles escolares para CeCoPar



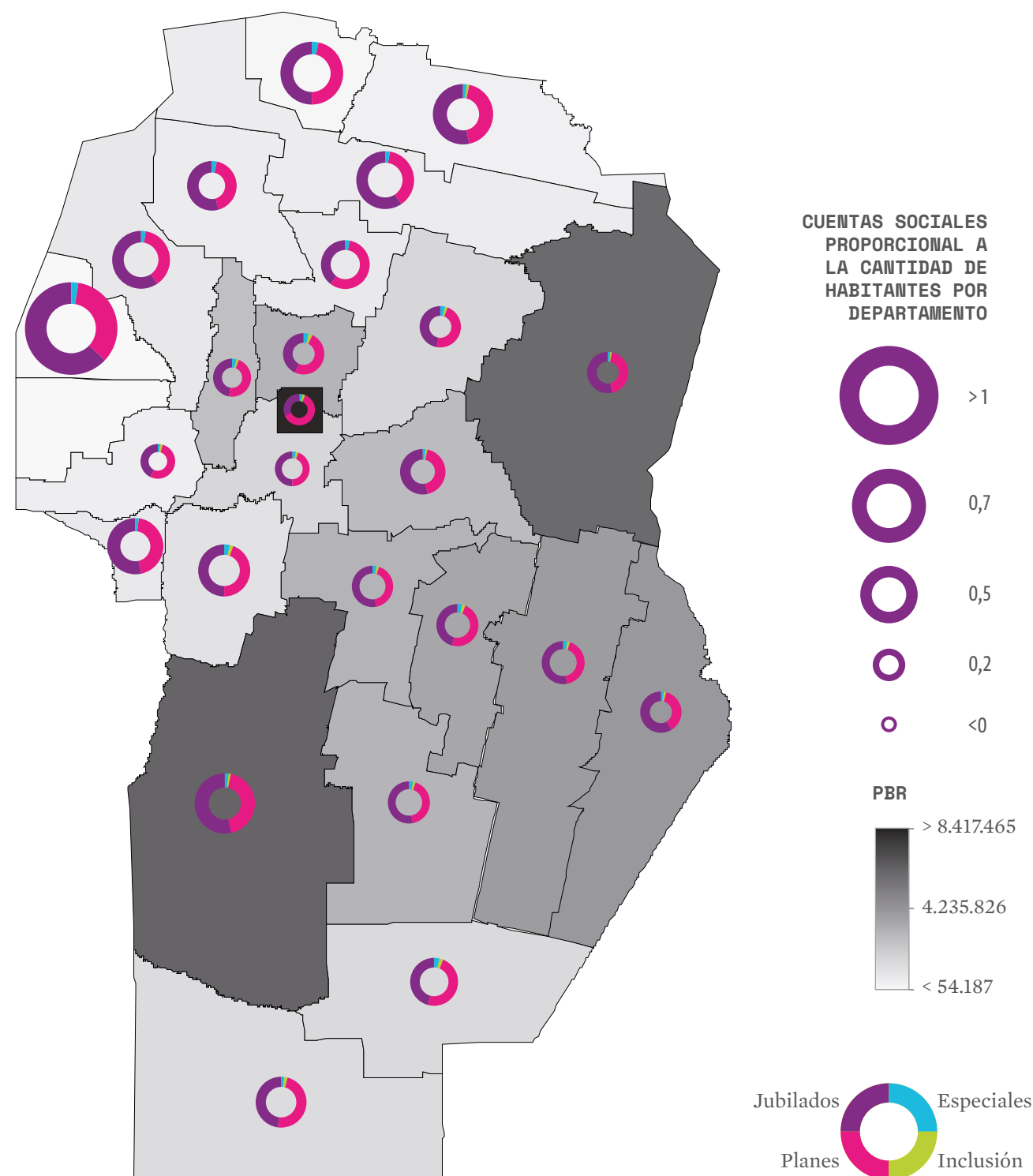
Merendero Bell Ville



5.2.3 Colaborando con las políticas de Estado

413-1

Bancor brinda diversos beneficios, contención y acompañamiento social a los cordobeses de sectores vulnerables. Así, contribuye con las políticas sociales del Estado provincial y nacional.



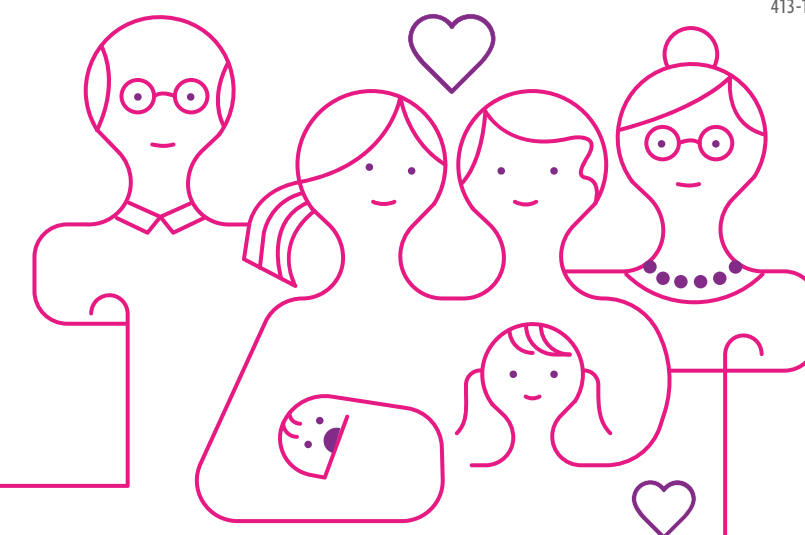
Cuentas Sociales

824 mil cuentas sociales en Bancor

2% más que en 2018

74 mil altas en 2019

Mantiene el ritmo de crecimiento de altas de años anteriores



El 19% representan beneficios del Gobierno Provincial para los cordobeses

Tarjeta Social

Es un medio de pago utilizado para que las personas en situación de vulnerabilidad realicen compras en el rubro de alimentación.

122.117 Tarjetas en 2019

11% más que en 2018



COMPROMISO 2020:

Tarjeta Regional: será un nuevo producto, con las características y beneficios de una tarjeta Cordobesa, destinado al segmento de menor ingreso que no accede a la oferta de otros bancos.



5.3 Contribuyendo con una educación inclusiva

5.3.1 BANCOR educa

Proyecto educativo integral que concentra las diferentes propuestas educativas, de inserción y de inclusión financiera orientadas a las comunidades de la provincia de Córdoba.

Busca favorecer la creación de comunidades financieramente más sanas, a partir de la toma de conciencia sobre la importancia del rol y accionar que cada persona desempeña en el sistema financiero.

+ 6200 personas recibieron contenidos financieros

110 eventos de educación financiera

191 voluntarios educativos Bancor

LÍNEAS DE ACCIÓN



BANCOR educa programa de FORMACIÓN DE LÍDERES EDUCATIVOS

Junto a la Fundación Córdoba Mejora

Destinado a directores de escuelas

9 Gerentes del Banco mentorean y acompañan a directores de escuelas en su formación.

BANCOR educa programa BECAS FIE

Junto a Fundación Córdoba Mejora

Destinado a hijos de empleados entre los 16 y 23 años

10 becas otorgadas



BANCOR educa programa LA COMPAÑÍA

Junior Achievement

Junto a la Fundación Junior Achievement

Destinado a alumnos de nivel educativo medio (5to y 6to año)

11 voluntarios Bancor

323 alumnos recibieron los contenidos de este Programa y también del Taller de Educación Financiera (TEF)

10 compañías de diferentes rubros.

BANCOR educa taller de EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA COMUNIDAD

Destinado a la comunidad en general.

3.773 participantes.

48 Talleres de Educación Financiera (TEF).

43 localidades del interior.

BANCOR educa programa SOCIOS POR UN DÍA

Junto a la Fundación Junior Achievement

Destinado a alumnos de nivel educativo medio (5to y 6to año)

19 socios corporativos

19 socios alumnos



BANCOR educa programa de HABILIDADES FINANCIERAS PARA LA VIDA



Ministerio de EDUCACIÓN

En alianza con el BCRA y el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba.

Pretende desarrollar, en los estudiantes, habilidades para interactuar con el sistema financiero de forma responsable y crítica.

Las encuestas niveladoras y el dictado de los talleres se realiza en conjunto entre docentes de cada institución educativa y personal de Bancor.

12 colaboradores participantes.

425 alumnos.



BANCOR educa programa de PASANTÍAS EDUCATIVAS PARA ALUMNOS NIVEL SECUNDARIO

Junto al Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba.

Ministerio de EDUCACIÓN

Destinado a alumnos del último año del nivel educativo medio.

En 2019 se hicieron acuerdos con:

- 39 escuelas privadas.
- 63 escuelas públicas.

344 pasantes en 2019

- 232 pasantes de instituciones públicas.
- 112 pasantes de instituciones privadas.

78 sucursales recibieron pasantes.

19 de Córdoba Capital. 59 del interior provincial.



BANCOR educa programa BANQUITO BANCOR

Destinado a niños de 8 a 12 años

1.053 alumnos participantes

16 talleres realizados



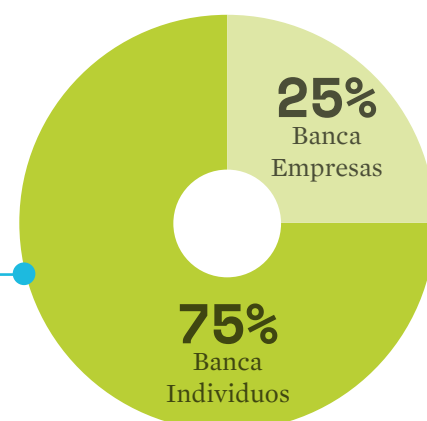
5.4 Cuidando el medioambiente

5.4.1 Créditos ecosustentables 201-2



\$19,7 millones para el financiamiento de **productos eco sustentables y sistemas de energía alternativos**

Préstamos Ecosustentables



5.4.2 Resumen digital



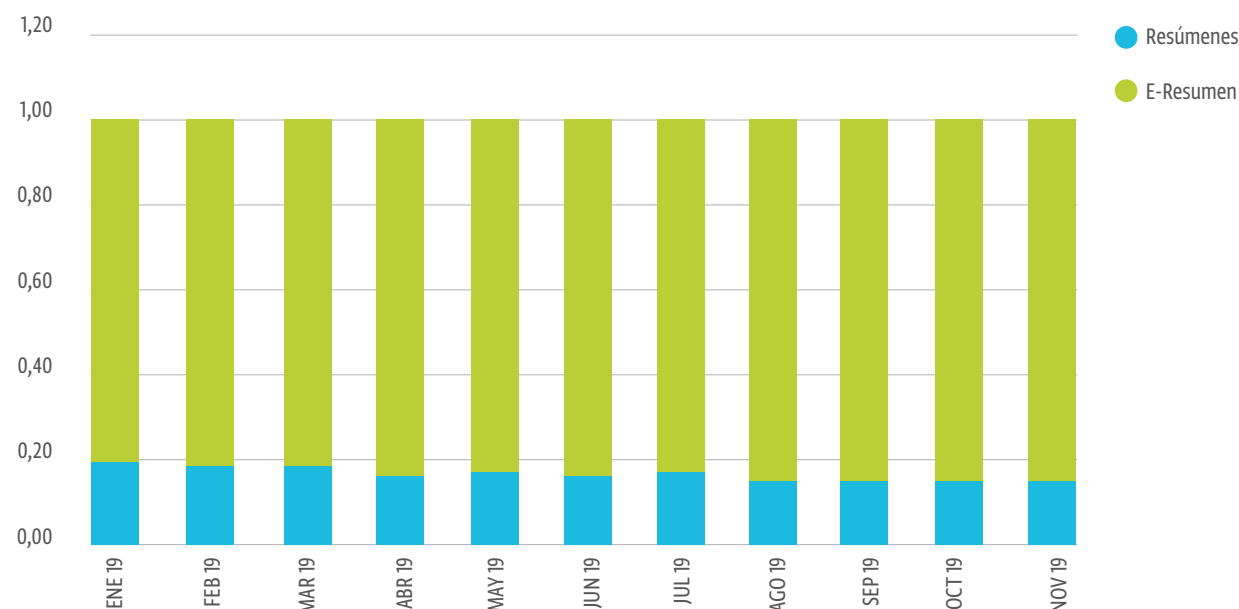
Consiste en enviar por mail o disponibilizar, en formato digital, los resúmenes de Caja de Ahorro, Cuenta Corriente y Tarjeta de Crédito.

Desde 2019, todas las altas de tarjeta se generan con la **adhesión al resumen digital**.

El **85%** de los resúmenes son **digitales**.

El **99%** de los resúmenes de **Cajas de ahorro** son **digitales**

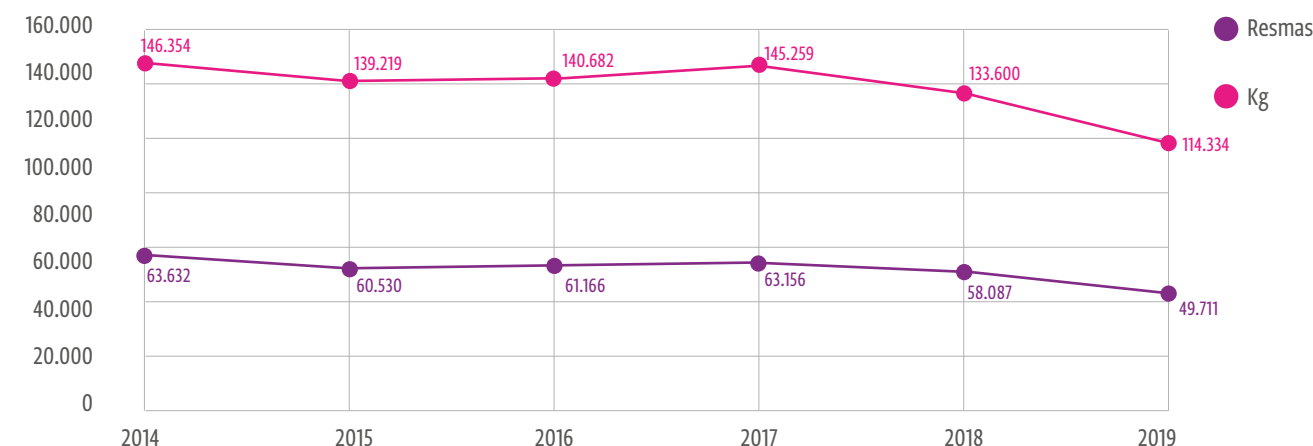
RESUMEN PAPEL VS RESUMEN DIGITAL CORDOBESA



5.4.3 Acciones de ecoeficiencia 301-1 y 301-2

Bancor realiza este tipo de acciones para reducir, reciclar y/o reutilizar insumos de oficina y desechos originados por la actividad del Banco o en la vida particular de sus colaboradores. Esto se realiza con el objeto de mejorar la relación con el ambiente y disminuir el impacto ambiental.

CONSUMO DE PAPEL POR AÑO



Consumo de papel:
49.711 resmas = 114.334 kg.

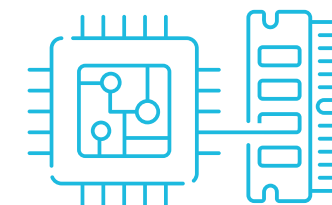
Se redujo el consumo un **14%** en relación con 2018.



28.333 kg
de papel reciclado
(= 390 árboles).



338 kg
de tapitas plásticas.



59.774 kg
de basura electrónica.
Se recicló el **99%** de los materiales.



130 kg de pilas entregadas a la Municipalidad de Córdoba para su tratamiento.

56 teléfonos celulares rotos o en desuso **donados a Caecus**.

Sus componentes se reutilizan para fabricar lentes que promueven la integración en ambientes urbanos de personas con discapacidad visual.



5.4.4 Indicadores ambientales

302-1 302-3 y 305-1

En 2019, se sumaron 26 vehículos a la flota, utilizados por los Zonales para sus recorridos por la provincia. Por este motivo hubo una variación en el consumo.

CONSUMO ENERGÉTICO POR FUENTE

	CONSUMO	CONSUMO EQUIVALENTE EN GIGAJULIOS	VARIACIÓN 2019
Litros gasoil electricidad	13534,78	491	14%
Litros Nafta flota	38740	1294	61%
Litros Diésel flota	15867	576	30%
Gas (m³)	119695	5041	-23%
Electricidad (Kwh)	9643100	34714	-9%
Litros Gasoil Calefacción	7850	285	0%

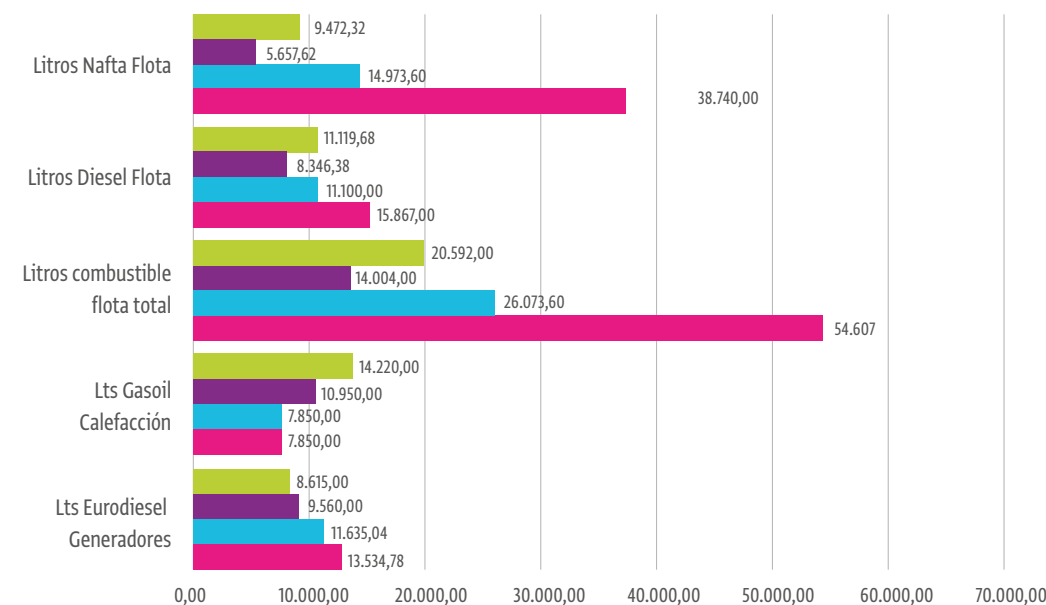
Consumo energético total interno de la organización: **42.401 GJ**

Consumo energético por colaborador: **3.694,7 Kwh**



LITROS DE COMBUSTIBLE AÑO A AÑO

AÑO	EURODIESEL - GENERADORES (EN LITROS)	GASOIL - CALEFACCIÓN (EN LITROS)	GASOIL - CALEFACCIÓN (EN LITROS)	DIESEL FLOTA (EN LITROS)	NAFTA FLOTA (EN LITROS)
2019	13.534,78	7.850,00	54.616,00	15.867,00	38.740,00
2018	11.635,04	7.850,00	21.728,00	11.100,00	14.973,60
2017	9.560,00	10.950,00	14.004,00	8.346,38	5.657,62
2016	8.615,00	14.220,00	20.592,00	11.119,68	9.472,32



● 2016
● 2017
● 2018
● 2019

HUELLA DE CARBONO 2019

El cálculo de las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) se realizó siguiendo los lineamientos de la Guía de Factores de Conversión de Carbon Trust.



ALCANCE 1 305-1

Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) realizadas por el Banco. Surgen de fuentes que son propiedad o están controladas por la institución. Los cálculos corresponden a la Casa Central y a la Red de Sucursales.

FUENTES PARA EL CÁLCULO

Consumo de gas natural en la Casa Central y sucursales.
Nafta utilizada por los automóviles correspondientes a la flota corporativa.
Litros de gasoil consumidos por automóviles y móviles de la flota con Cajeros Automáticos que recorren la provincia; equipos generadores de energía eléctrica de las Sucursales que se encienden en caso de cortes en la red.

CONCEPTO	
Gas Natural	119.695
Nafta	38.740
Gasoil	23.717
Total	182.152
Alcance 1	182,15

ALCANCE 2 305-2

Emisiones indirectas de GEI asociados a la electricidad adquirida y consumida por el Banco.

Se utilizó como base de información el consumo energético de las Sucursales que están interconectadas a la red de la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC).

CONCEPTO	
Energía eléctrica en KWH	9.643,10
Total alcance 2	9.643,10 TNCO²

HUELLA DE CARBONO TOTAL DE BANCOR

Emisiones directas	Alcance 1	182,15
Emisiones indirectas	Alcance 2	9.643,10
Total		9.825,25

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE EFECTO INVERNADERO 305-4

3,76 Toneladas de CO₂ equivalente por colaborador.

Equivale a las emisiones de un **aire acondicionado** encendido durante un mes y medio.



5.5 La apuesta cultural

5.5.1 Colección Numismática

Bancor pone en valor y comparte con la comunidad las piezas adquiridas en 1980 por uno de los numismáticos más reconocidos de la época: Delfín Ferreyra.

Este patrimonio cultural también se compone de una colección de monedas, medallas cordobesas y billetes emitidos por el Banco de la Provincia de Córdoba.

EN 2019:

8.689 visitas
7.158 de público general



490 Asistentes
al Taller Banquito Bancor

1.016 alumnos

82 de nivel terciario

225 de nivel universitario

678 de nivel secundario

31 de adulto mayor

\$ 39.700
invertidos en adquisición de material numismático.



25 Especialistas

5.5.2 Biblioteca Prof. Alfredo Terzaga

Bancor resguarda y pone en valor bibliografía referida a la economía regional, que no se encuentra disponible en otras bibliotecas de la ciudad de Córdoba.



753 consultas



43 libros donados



5.5.3 Propuesta expositiva La mirada que vuelve

Trabajada conjuntamente con la **Universidad Provincial de Córdoba** (UPC).

Se entregaron **1.500 trípticos** con información de la muestra y **1.000 tarjetones** con imágenes de las obras.



7 docentes y técnicos y 8 becarios de la UPC, junto a los integrantes de la Gerencia de Relaciones Institucionales de Bancor, fueron parte del equipo de trabajo.

Más de 2.000 personas (nacionales y extranjeros) visitaron la muestra durante los 3 días que duró el **CILE**.

En el marco del **Congreso Internacional de la Lengua 2019** (CILE).

Para poder visualizar el imponente **edificio de la Casa Matriz** del Banco de Córdoba, y destacar su valiosa colección pictórica.

Más de 2.500 personas visitaron la muestra durante los 8 meses que duró la exposición.

5.5.4 Coro del Banco de Córdoba



El repertorio está compuesto por **20 obras** (5 obras nuevas), y contiene música coral del Renacimiento, Americana, Argentina y villancicos en español



39 integrantes
10 se sumaron en 2019

2019

4 DE MAYO
Día de los Monumentos
Museo Arq. Tamburini
Casa Matriz.

15 DE JUNIO
Commemoración del Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato a la vejez
Hogar Madre Leonia
Ciudad de Córdoba.

27 DE JUNIO
Ciclo de Conciertos
Capilla Santa Ana
Ciudad de Córdoba

4 DE JULIO
Ciclo de Conciertos
Capilla Santa Ana
Ciudad de Córdoba

5 DE AGOSTO
Ciclo de Conciertos
Centro Cultural General Paz
Ciudad de Córdoba

28 DE SEPTIEMBRE
Encuentro Coral Parroquia Ntra. Sra del Carmen
Ciudad de Córdoba

12 DE OCTUBRE
Sala Elina Alba
Ciudad de Mendoza

13 DE OCTUBRE
Colegio Don Bosco
Ciudad de Mendoza

18 DE OCTUBRE
Noche De Los Museos
Museo Arq. Tamburini
Casa Matriz Bancor

24 DE OCTUBRE
Concierto 5º Aniversario
Coro Bancor
Hall Edificio Histórico
Casa Matriz Bancor

29 DE NOVIEMBRE
Encuentro Gerencial
Bancor 2019
Ciudad de Córdoba

4 DE DICIEMBRE
Tienda Navidad Complejo Ferial Córdoba
Ciudad de Córdoba

18 DE DICIEMBRE
Commemoración
Día del Voluntariado
Edificio Corporativo Bancor

19 Y 20 DE DICIEMBRE
Villancicos en Sucursal Ciudadela, Mercado Norte, Poeta Lugones, Catedral, Edificio Histórico y Edificio Inteligente Bancor.



En 2019 el Coro Bancor cumplió sus **cinco años** de trayectoria. Se efectuó un concierto homenaje que contó con la participación del primer director del grupo vocal, Guillermo Pellicer y todos los empleados que participaron de la agrupación durante estos años.



5.5.5 Archivo Histórico

Desde 2016, Bancor trabaja en su readecuación para poner en valor la documentación que resguarda la memoria e historia institucional. En 2019, se trabajó en la digitalización y resguardo físico de:



Planos

Acciones y Letras
(desde 1876)

Libros contables

Copiativos de Libros de Actas (a partir de 1873)

Revistas de economía emitidas por la imprenta del banco (1949-1994)

Memorias y Balances del Banco Provincial (1873 a 2005)



Fotografías institucionales de diferentes épocas (Siglo XIX)

Documentación de la Secretaría de Directorio (Actas entre 1873 y 1923)

Fotografías y documentos de instituciones afines: Monte Piedad, Banco Social y Banco Hipotecario.



5.5.6 Concurso de Dibujo “El Futuro Pinta Bien”

8° edición 2019
337 niños enviaron sus dibujos
25% más que en 2018



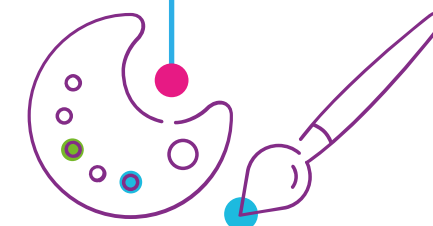
Concurso de dibujo
y pintura orientado
a los hijos y nietos de
empleados, de entre
3 y 12 años
de edad.



438
colaboradores
votaron
a su ganador.



213 empleados
participaron
con el dibujo de su hijo/a nieto/a.



5.5.7 XI Premio de Pintura

Bancor lleva más de 10 años apostando a la cultura por medio de este concurso que pretende construir valor e identidad y mejorar el desempeño económico, social, ambiental y cultural del banco en la comunidad.

A partir de 2019 se premian, además de los tres primeros ganadores, las tres menciones Arte Bancor Joven. Es un premio de convocatoria nacional y federal, por lo que es de gran jerarquía.



Primer Premio Adquisición Diego Bastos - Interior, 2018 ▲
Acrílico y collage sobre lienzo - 150 x 130 cm.

39 obras premiadas y adquiridas, incorporadas al acervo artístico de Bancor



▲ **Tercer Premio Adquisición** Verónica Di Toro - Serie cuadrículas 2, 2017
Acrílico sobre lienzo - 160 x 120 cm.

870 artistas participantes en 2019



▲ **Segundo Premio Adquisición** Roberto Cortés - Lujuria, 2018
Acrílico sobre lienzo - 150 x 180 cm.



Mención Arte Bancor Joven – Adquisición ▲
Rosario Arias Usandivaras - A la deriva/Puerperal, 2018
Óleo sobre lienzo - 120 x 100 cm.

43 artistas seleccionados que exponen en la muestra temporaria

6.307 artistas de todo el país **participaron desde el inicio** del premio.



▲ **Mención Arte Bancor Joven – Adquisición**
Leonardo Herrera - Refugio montañés, 2019 - Acrílico sobre lienzo - 140 x 150 cm.



Mención Arte Bancor Joven – Adquisición ▲
Mora Gómez Luengo - Las carnívoras, 2019 - Óleo sobre lienzo - 160 x 150 cm.

449 artistas participantes que **han expuesto** en las salas de nuestra Casa Matriz y museos afines **desde el inicio del premio**

6 obras incorporadas a la colección



\$500.000 en premios



COMPROMISO 2020: muestras de arte en diferentes instituciones e itinerantes en toda la provincia.

5.5.8 Juegos Cordobeses de Literatura y Feria de las Palabras

En el marco de esta propuesta, se realizó la Feria de las palabras para **600 niños y adolescentes**.

100 personas formaron el **equipo técnico**.

- 20 técnicos ministeriales.
- 8 becarios de la Universidad Provincial de Córdoba (UPC).
- 65 docentes y directivos (entre Ministerio de Educación y UPC).
- 7 colaboradores Bancor.

Exposición de los trabajos realizados por estudiantes y docentes de educación primaria y secundaria de toda la jurisdicción provincial. Fue realizado durante 2018, rumbo al VIII Congreso Internacional de la Lengua Española.



La muestra invitó a los participantes a recorrer una sucesión de **relatos, leídos, interpretados y filmados por alumnos de más de 100 escuelas primarias y secundarias** de toda la provincia.



3.000 piezas gráficas entregadas: trípticos informativos, guías de actividades y material de inducción para conductas adecuadas en el museo.



Actividad en conjunto con el **Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba**.

Participaron **más de 700 alumnos** de los diferentes niveles con sus respectivos docentes.

1.000 refrigerios a alumnos, docentes y personal auxiliar.



5.5.9 Gestión de eventos especiales

Bancor acompañó y participó de las actividades culturales programadas por diversos organismos a nivel nacional, provincial y municipal.

85 asistentes a actividades de extensión del **Centro Regional de Preservación y conservación del papel, Centro Numismático y Filatélico de San Francisco y de la Ciudad de Córdoba** (realizadas en Museo Arq. Francisco Tamburini).

200 asistentes a capacitaciones de la **Gerencia de Negocios Internacionales en espacios del Museo**.

120 personas asistieron al evento organizado por la **Fundación Pro Arte Córdoba**.

250 personas visitaron la **Casa Matriz Día Nacional de los Monumentos**.

180 asistentes a capacitaciones organizadas por la **Gerencia de RRHH** en el espacio del museo.



200 personas participaron de la apertura de la muestra **La Mirada que vuelve**.



80 asistentes a actividades de extensión de las **Jornadas Nacionales de Bibliotecas, Archivos y Museos J.O.B.A.M.**

150 asistentes al evento apertura de **Feria de la Palabras y Juegos Cordobeses de Literatura**.

4.480 asistentes a la **Noche de los Museos**.



Más de 8000 piezas gráficas de divulgación y merchandising en total en todos estos eventos.



400 asistentes al Acto **130 Años de Casa Matriz**, en el marco de la Noche de los Museos.

Anexo

Anexo 1

Metodología: explicación de los Capitales y los Objetivos del Desarrollo Sostenible

1. METODOLOGÍA

Este reporte integrado se realizó siguiendo las metodologías provistas por el Consejo Internacional de Reporting Integrado (IIRC por sus siglas en inglés) y los Estándares provistos por GRI (Global Reporting Initiative) en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que marcan la agenda mundial 2030.

1.1 CONSEJO INTERNACIONAL DE REPORTING INTEGRADO

El IIRC es una coalición global de reguladores, inversores, empresas, reguladores de estándares, emisores de normas, profesionales contables y organizaciones no gubernamentales (ONGs).

Uno de los conceptos fundamentales que establece el marco provisto por el IIRC es el de los capitales que representan a todos aquellos activos, actividades y procesos que posee una organización y que son claves para la creación de valor. A saber¹:



1. CAPITAL FINANCIERO

El conjunto de fondos:

A. Disponible en las organizaciones para su uso en la producción de bienes o la prestación de servicios
B. Obtenidos a través de financiación, tales como deuda, capital o subvenciones, o generado a través de operaciones o inversiones

Este capital está asociado directamente al aspecto material “Desempeño Económico”, presentado en este reporte a través de la apertura del Estado de Resultado, el Estado de Situación Patrimonial e indicadores económicos



2. CAPITAL INDUSTRIAL

Objetos físicos fabricados (a diferencia de los objetivos físicos naturales) que están disponibles para una organización para su uso en la producción de bienes o la prestación de servicios, incluyendo:

A. edificios o equipos o infraestructura (como carreteras, puertos, puentes y plantas de tratamiento de residuos y agua) El capital industrial suele ser creado por otras organizaciones, pero incluye los activos fabricados por la organización que informa, para la venta
B. Cuando los retiene para su propio uso. Este capital está asociado a los productos y servicios ofrecidos por Bancor, principalmente los Servicios Financieros y la presencia física de las sucursales en todo el territorio cordobés.



3. CAPITAL INTELECTUAL

Intangibles basados en el conocimiento de la organización, incluyendo:

A. Propiedad intelectual, tales como patentes, derechos de autor, software, derechos y licencias
B. “Capital organizacional” tales como el conocimiento tácito, sistemas, procedimientos y protocolos
Este capital se presenta asociado a los proyectos de innovación que buscan acercar los productos y servicios de Bancor a cada vez más cordobeses. Ejemplo de ello es la apuesta constante al desarrollo de aplicaciones móviles, uso de redes sociales, la creación de una plataforma digital propia, mejoras de procesos internos, y el desarrollo de nuevos productos primaron para mejorar la calidad y la eficiencia de la institución.



4. CAPITAL HUMANO

Competencias, capacidades y experiencia de las personas, y sus motivaciones para innovar, incluyendo su:

A. Alineación con y apoyo al marco de gobierno, enfoque de gestión de riesgos y valores éticos de una organización
B. Capacidad para comprender, desarrollar e implementar la estrategia de una organización
C. Lealtad y motivación para la mejora de procesos, productos y servicios, incluyendo su capacidad para dirigir, gestionar y colaborar
Este capital se presenta vinculado a todas las acciones destinadas a los colaboradores. Para Bancor la capacitación es el eje rector de la gestión del capital humano. Contar con profesionales capacitados, tener bajos índices de rotación y mejorar la calidad de vida es una premisa indispensable para incrementar el compromiso y el sentido de pertenencia.



5. CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

Las instituciones y las relaciones dentro y entre las comunidades, los grupos de interés y otras redes; y la capacidad de compartir información para mejorar el bienestar individual y colectivo. Incluye:

A. Normas compartidas, y valores y conductas comunes
B. Relaciones con grupos de interés clave, y la confianza y la voluntad de participar en una organización que ha desarrollado y se esfuerza por construir y proteger su relación con grupos de interés externos
C. Intangibles asociados a la marca y la reputación que una organización ha desarrollado

D. Intangibles asociados a la marca y la reputación que una organización ha desarrollado.

Se podrá encontrar información de este capital en todas las acciones que realiza Bancor para estar más cerca de la comunidad. La asistencia ante desastres naturales, el trabajo conjunto con asociaciones de la sociedad civil, el programa de voluntariado, la cocina para personas en situación de calle, son algunos ejemplos de su accionar socialmente responsable.



6. CAPITAL NATURAL

Todos los recursos y procesos medioambientales renovables y no renovables que proporcionan los bienes y servicios que sostienen la prosperidad pasada, actual o futura de una organización. Incluye:

A. Aire, agua, tierra, minerales y bosques
B. La biodiversidad y la salud del ecosistema.
Este capital se encuentra asociado al aspecto material “Cuidado del Medioambiente”, presente en las políticas y acciones vinculadas a la ecoeficiencia. Dado que Bancor es una entidad financiera eso se traduce en la eficiencia en el uso y reciclaje de papel y de insumos electrónicos.

1.2 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En 2015 organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil adoptaron una nueva agenda de desarrollo sostenible de cara al 2030 que surge como necesidad de consolidar y ampliar la experiencia adquirida de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y otros compromisos internacionalmente acordados.

Esta nueva agenda tiene por objeto abordar los problemas actuales y futuros. Sus 17 objetivos, con sus metas asociadas, pretenden erradicar la pobreza, mejorar las condiciones de vida de la población y lograr la rápida transición a una economía baja en emisiones de carbono y resiliente al cambio climático para promover la prosperidad y la seguridad de las generaciones presentes y futuras. Por lo tanto, los diversos actores sociales deben estar preparados para

a introducir innovaciones y crear instituciones eficaces, responsables, participativas y transparentes a todos los niveles, y asegurar el uso eficiente y eficaz de los recursos para prestar servicios y brindar productos que beneficien a todos. Bancor asume este compromiso e intenta contribuir a la concreción de varios de los objetivos planteados.



ODS 7: ENERGÍA ASEQUIBLE

Meta 7.2: Aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.



ODS 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Meta 8.1: Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados.
Meta 8.2: Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.
Meta 8.3: Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros
Meta 8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



ODS 9: INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Meta 9.3: Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

1.2.1 METAS ADOPTADAS POR BANCOR



ODS 1: FIN DE LA POBREZA

Meta: 1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.



ODS 2: HAMBRE CERO

Meta: 2.3 Duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas.



ODS 4: EDUCACIÓN DE CALIDAD

Meta 4.4: Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

1. Extraído del “Marco Internacional IR” versión español (Pág 12-13) www.theiirc.org.

102-47; 103-1; 103-2 y 103-3



ODS 11: CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Meta 11.1: Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.



ODS 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Meta 12.5: Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.



ODS 16: PAZ Y JUSTICIA

Meta 16.4: Reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada
Meta 16.5: Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

Meta 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.



ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Meta 17.17: Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

2. LISTADO Y DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES



DESEMPEÑO ECONÓMICO

Teniendo como horizonte el Crecimiento Sostenible, Bancor aspira año a año al logro de resultados económicos y financieros positivos que le permitan consolidarse como un banco rentable y confiable.

Esto puede verse en la rentabilidad positiva lograda tanto en 2018 como

en 2019. Resultados que muestran una solidez que viene manteniéndose en los últimos años.

La cobertura de este aspecto es interna y externa. Interna debido a la necesidad de contar con procesos y procedimientos de calidad, y con colaboradores con capacidades que permitan generar un bienestar económico y financiero de la institución. Externa, principalmente asociado a los accionistas, al BCRA, y al resto de las instituciones, comercios e industrias que confían en Bancor.



CARTERA DE PRODUCTOS

Bancor asume año tras año el desafío de brindar servicios financieros acordes a las necesidades de sus grupos de interés. En 2018 continuó otorgando créditos hipotecarios para que las familias cordobesas puedan acceder a la vivienda propia. Reconociendo la problemática por la que atraviesa alguien que decide cumplir ese sueño se lanzó APPTO, una aplicación que permite cruzar información de las ofertas inmobiliarias del mercado en función del perfil crediticio del interesado.

Sumado a ello, continúa acompañando el desarrollo económico de la región mediante las líneas de inversión productiva, las líneas para el sector agropecuario y las asistencias por emergencias de desastres naturales.

Finalmente para incrementar el valor del cliente mediante Bancor Inversiones se brindó la posibilidad de acceder a los productos que los mercados financieros proveen.

La cobertura es tanto interna como externa, tanto por lo que es la investigación y desarrollo de nuevos productos financieros como también en referencia a la llegada a los distintos clientes.



TRANSPARENCIA Y ÉTICA

ANTICORRUPCIÓN (PREVENCIÓN DE FRAUDE)
PRIVACIDAD DEL CLIENTE

COMPETENCIA DESLEAL

En el marco del gobierno societario, Bancor mantiene un criterio de divulgación de la información hacia terceros, mediante: un apartado especial en su sitio web www.bancor.com.ar; a través de la elaboración de reportes de RSE y; en notas a los estados contables. Cuenta con diversos canales de comunicación para consultas y reclamos de sus clientes. Además posee una Línea Ética para colaboradores y un correo

electrónico de libre utilización para cualquier persona física o jurídica que permite reportar irregularidades relativas a temas contables, de auditoría y de control interno, las cuales dan inicio a un minucioso análisis y seguimiento para su debida resolución.

Bancor asume año a año el desafío de gestionar correctamente la información, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus activos. Además, adopta medidas y procedimientos estrictos para la prevención del lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y fraudes. En 2019 automatizó la gestión del RO y Prevención LA/FT para lograr identificaciones y seguimiento rápidos y eficientes para continuar avanzando hacia un banco más sólido, confiable y transparente. Finalmente, se adoptan las medidas necesarias para evitar publicidad engañosa y la competencia desleal a la hora de promocionar sus productos y servicios, siendo muy cuidadosos con los valores de las tasas preferenciales y productos sociales.

Estos aspectos tienen una cobertura tanto interna como externa, y su alcance se relaciona a todos los grupos de interés involucrados debido a la relevancia social que tiene la transparencia en entidades financieras.



FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

CULTURA

Bancor enfoca la gestión en la profesionalización de sus colaboradores facilitando las condiciones esenciales para la generación de acciones de capacitación y desarrollo.

En este sentido, apoya la participación de su capital humano en diversos programas de formación tanto internos como externos bajo tres principios:

1. Responsabilidad compartida y autodesarrollo: los líderes promueven la formación de sus colaboradores y éstos deben ser proactivos en su autodesarrollo.
2. Igualdad de oportunidades: Todos tienen la misma oportunidad para acceder a las diversas instancias formativas.
3. Conocimiento valorado: el esfuerzo por el aprendizaje y su aplicación en el puesto de trabajo es valioso para la organización y es fuente de reconocimiento y desarrollo.

En 2019, en función de las nuevas demandas de los puestos y del mercado, se incrementó la oferta formativa tanto presencial como virtual, bajo modalidades interna, incompany como

externa. Cabe destacar que mediante la plataforma virtual Expertos elimina las barreras geográficas e iguala el acceso a la capacitación.

Además, gracias a Bancor Educa, continua apoyando la formación integral de la sociedad en general mediante diferentes propuestas educativas, de inserción y de inclusión financiera orientadas a las comunidades de la Provincia de Córdoba. Finalmente considera el acceso al arte como herramienta de transformación social por ello se generan diversas acciones en esta línea tales como el premio de pintura, la puesta en valor y digitalización del archivo histórico, el Museo Arq. Francisco Tamburini y la Biblioteca Prof. Alfredo Terzaga. Este año, en el marco del Congreso Internacional de la Lengua 2019 (CILE), se realizó la propuesta expositiva “La mirada que vuelve” para visualizar el imponente edificio de la Casa Matriz del Banco de Córdoba, y destacar su valiosa colección pictórica. Además, se realizaron los juegos Cordobeses de Literatura y la Feria de las Palabras en alianza con la Universidad Provincial y el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba.

La cobertura de este aspecto material es interna y externa, alcanzando principalmente a los colaboradores, jóvenes y a la comunidad relacionada a la cultura.



COMUNIDADES LOCALES

Bancor participa activamente del desarrollo económico y social de la Provincia de Córdoba, promoviendo y llevando adelante acciones que beneficien tanto a las personas como a las industrias y al comercio.

Reconociendo las necesidades financieras y operativas de aquellos que realizan transacciones a través de Bancor, introduce año a año nuevos servicios, principalmente novedades tecnológicas y canales alternativos, para facilitar las operaciones bancarias. En este sentido, gracias a Biometría Bancor, más de 240 mil jubilados del interior provincial ya no necesitan acreditar “fe de vida” para cobrar sus haberes en el banco. Se destaca además que desde 2017, Bancor realiza intervención en todas las sucursales para lograr un mejoramiento integral tanto tecnológico como edilicio. Esto va de la mano de nuevos procesos internos y de atención al cliente con el objetivo de dar mayor celeridad a la hora de realizar un trámi-

te. En esta línea en 2019 se inauguraron 4 sucursales de Bancor Más facilitando las operaciones bancarias las 24 hs del día los 7 días de la semana tanto en el interior como en la capital cordobesa. La cobertura es claramente externa y el alcance se limita al desarrollo de regiones y localidades de la Provincia de Córdoba.



PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

El desarrollo social y económico de la provincia es importante para Bancor, por ello apoya constantemente el crecimiento y progreso de los proveedores locales. Posee más de 1500 proveedores de más de 180 localidades de la provincia, representando éstos más del 60% del gasto. La presencia de sucursales en pequeñas localidades tiene un alto impacto económico en las mismas y genera la posibilidad de que pequeños proveedores locales puedan vender sus productos y ofrecer sus servicios de forma directa. Sumado a ello, considerándose parte de la mejora en la gestión de su cadena de valor, en 2018 y 2019 trabajó en sentar las bases del proyecto de evaluación de desempeño de sus proveedores dando lugar a planes de mejora que contarán con el acompañamiento de Bancor.

La cobertura de este aspecto es externa y su alcance se relaciona a la totalidad de proveedores que tiene Bancor, de los cuales el 99% son de la República Argentina.



PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

NO DISCRIMINACIÓN

EMPLEO

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Bancor reconoce a todos los que lo integran como una Gran Familia, y en ello basa su accionar para con el Capital Humano.

Su política integral en la materia pretende mejorar las condiciones de la persona tanto dentro como fuera de la organización y por ello durante el 2018 se trabajó fuertemente en la mejora de los procesos internos que posibiliten el reconocimiento de la labor de sus colaboradores.

El desafío de generar mayor valor al cliente abrió la posibilidad para Bancor de atraer los talentos del mercado y retener a su personal clave, ofreciéndoles un reconocimiento monetario que com-

pense su trabajo, asegurando la Equidad Interna a fin de reflejar las responsabilidades del puesto y los antecedentes de quien lo ocupa, teniendo a la vez en cuenta la Competitividad Externa. En 2018 se trabajó en el desarrollo de Plan de Carrera para que cada colaborador conozca los puestos que debe transitar para llegar a la posición aspirada. Se generó un mapa de puestos que permite fijar pautas ordenadas que orienten el desarrollo previsible y armónico de las personas, y que establece no solo movimientos verticales sino también movimientos laterales como reconocimiento a la labor realizada. Así, durante 2018 se continuaron realizando los procesos de coaching y de valoración del potencial de los colaboradores con el fin de potenciar sus fortalezas laborales y su desarrollo como profesionales. Además, día a día se trabaja en pos de garantizar la equidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación como así también la salud y seguridad en el trabajo.

La cobertura de este aspecto material es principalmente interna.



CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

MATERIALES

ENERGÍA

EFLUENTES Y RESIDUOS

Para mejorar la relación con el ambiente y disminuir el impacto ambiental, Bancor realiza acciones para reducir, reciclar y/o reutilizar insumos de oficina, y desechos originados por la actividad del Banco o en la vida particular de sus colaboradores. En este sentido continúa aplicando la normativa de ecoeficiencia; recicla insumos tales como el papel y tecnológicos; y recolecta pilas, baterías y tapas de plástico. Este año debido a la adecuación integral de sucursales pudo reutilizar insumos tecnológicos y mobiliario que donó a diversas organizaciones de la sociedad civil. Finalmente sumó un nuevo desafío acompañando al Proyecto Caecus mediante la recolección de celulares en desuso para la generación de lentes inteligentes que promueven la integración de personas con discapacidad visual a entornos urbanos. La cobertura de este aspecto material es interna y externa. Su alcance se limita a los materiales utilizados y residuos generados por la entidad que principalmente son papel y energía, pero también se extiende al reciclado de materiales que no son insumos de Bancor sino que son generados por su personal en la vida diaria.

102-47; 103-1; 103-2 y 103-3

Anexo 2

Descripción de los Comités

El Directorio define Comités específicos encargados de velar por el logro de los objetivos de acuerdo a las disposiciones internacionales y buenas prácticas de la industria. Dichos comités (102-22) son:



COMITÉ EJECUTIVO

Controla y dirige aspectos generales del desarrollo del negocio de la Entidad de manera de alcanzar un adecuado funcionamiento dentro de los parámetros establecidos por el Directorio.



COMITÉ DE CRÉDITO

Revisa y aprueba las políticas y productos de crédito del Banco, participando como instancia de aprobación de las líneas vigentes.



COMITÉ DE LIQUIDEZ

Aplica las políticas financieras definidas por el Directorio que permitan un adecuado manejo de los recursos financieros y la rentabilidad de las operaciones, para atender eficientemente los compromisos financieros.



COMITÉ DE AUDITORÍA

Evalúa el funcionamiento de los sistemas de control interno del Banco y las observaciones emanadas de los Informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa y Entes de Contralor, asegurando contribuir a la mejora de la efectividad de los controles internos del Banco y el cumplimiento de las regulaciones vigentes.



COMITÉ DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

Planifica, coordina y vela por el cumplimiento de las políticas que en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo que establezca y haya aprobado el Directorio atendiendo a lo establecido en la normativa vigente de los entes de contralor correspondientes.



COMITÉ DE MORA

Asegura la administración de la Cartera en Mora y define objetivos que estén alineados con los objetivos generales del Banco y los organismos de reguladores.



COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Aplica las políticas financieras definidas por el Directorio que permitan un adecuado manejo de los recursos financieros, el fondeo, la gestión del Riesgo de Tasa de Interés en la Cartera de Inversión (RTICI) y la rentabilidad de las operaciones, de manera que aseguren niveles de disponibilidad razonables para atender eficientemente los compromisos financieros.



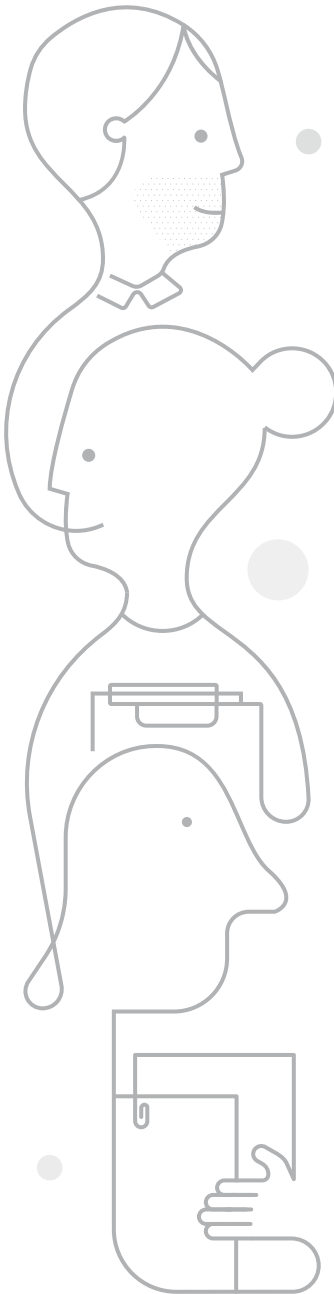
COMITÉ GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

Asegura la administración de los riesgos y supervisar su encuadramiento dentro de los límites de riesgo establecidos por Directorio.



COMITÉ DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Planifica y coordina la aplicación de políticas en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo que establezca y haya aprobado el Directorio atendiendo a lo establecido en la normativa vigente de los entes de contralor correspondientes.



COMITÉ DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

Garantiza que los objetivos, políticas, planes de sistemas y en general las actividades de tecnología, sistemas y seguridad informática estén alineadas con los objetivos generales del Directorio y de los organismos regulatorios.



COMISIÓN DE LEGALES Y PREVENCIÓN DE FRAUDES

Recomienda al Directorio cursos de acción relacionados con los litigios judiciales y extrajudiciales en los que participa el Banco, y da tratamiento a los temas propuestos por la Gerencia de Legales y/o por la Subcomisión de Prevención de Fraudes.



COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Garantiza el mantenimiento del activo informático y el que constituye la información, como así también, el seguimiento de las actividades relativas a la seguridad de la información considerando las amenazas y las vulnerabilidades asociadas a cada entorno tecnológico, su impacto en el negocio, los requerimientos y los estándares vigentes.



SUBCOMISIÓN DE PREVENCIÓN DE FRAUDES

Recomienda al Directorio cursos de acción relacionados con los litigios judiciales y extrajudiciales en los que participa el Banco, y da tratamiento a los temas propuestos por la Gerencia de Legales y/o por la Subcomisión de Prevención de Fraudes.

Anexo 3

REPORTE DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO Resolución General 797 - Anexo IV - Comisión Nacional de Valores

A) LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO

► Principios

I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.

II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.

III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.

IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.

V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva

► Recomendaciones

1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía.

APLICA

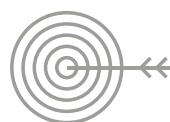
En línea con el objeto social establecido en el estatuto por la Asamblea de Accionistas, el Directorio adopta como buena práctica emitir y supervisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y los valores societarios, inspirados en la visión y misión de la compañía. El Directorio se asegura de que la Gerencia General y los responsables de las Subgerencias Generales implementen procedimientos para promover conductas profesionales y prevenir y/o limitar la existencia de actividades o situaciones que puedan afectar negativamente la calidad del gobierno societario, tales como operaciones con directores y administradores en condiciones más favorables que las acordadas a su clientela en general, según las definiciones adoptadas en la materia por el Banco Central de la República Argentina.

A continuación se detalla la visión, misión y valores de la Entidad:



VISIÓN:

Ser un banco de desarrollo regional líder, reconocido por su solidez, eficiencia y competitividad, por su excelencia operativa y calidad de atención, así como por su fuerte compromiso con el progreso del sector productivo de la Provincia, la región y la comunidad en general.



MISIÓN:

Proveer servicios y productos financieros de calidad, eficientes y competitivos, apoyando el progreso de las familias y empresas, impulsando de esta manera a la región y propiciando el desarrollo de nuestros recursos humanos, logrando ser referentes de una gestión sustentable en nuestra comunidad.



VALORES:

Orientación al cliente: Queremos atender a nuestros clientes con un servicio superior, enfocándonos en conocer y atender sus necesidades.

Sustentabilidad: Debemos ser un Banco económicamente rentable y sustentable en el tiempo. Buscamos la eficiencia de nuestras acciones y el largo plazo como horizonte.

Compromiso social: Somos miembro de la comunidad en la que operamos y queremos contribuir con su desarrollo. Buscamos ser socialmente responsables para que nuestros negocios acompañen el progreso regional y aporten valor a la sociedad.

Evolución: Actitud orientada al mejoramiento permanente. Pretendemos brindar un próspero servicio a nuestros clientes, accionistas y empleados.

Trabajo en equipo: Apreciamos el aporte de nuestros colaboradores. Confiamos en las personas y su trabajo, valorando su diaria contribución.

Profesionalismo: Promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores, potenciando sus competencias para dar respuestas de calidad a las necesidades de nuestros clientes y el entorno.

2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el Directorio tiene en consideración factores ambientales, sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.

APLICA

En base a la estrategia general de la Entidad, se confeccionó el Plan Estratégico

2019-2023 y se elevó a aprobación de Directorio, habiéndose aprobado en Acta Nro. 758 – Sesión de Directorio de fecha 28 de mayo de 2019.

El mencionado Plan se basa en la Visión, Misión y Valores de la institución, considerando a partir de ello tres ejes estratégicos: Foco en el Cliente, Sustentabilidad y Crecimiento Interno basados en la idea de un Banco Digital.

A partir de ese concepto base, se definen 15 Objetivos estratégicos que impulsan el accionar de la institución y hacen base para la definición del Plan de Negocio y Planes comerciales. Estos objetivos son:

- *Rentabilizar y Capitalizar:*
- *Aumentar el volumen de negocios*
- *Asegurar la calificación CAMELBIG*
- *Mejorar la experiencia del cliente*
- *Aumentar el valor del cliente*
- *Desarrollar la banca digital*
- *Fortalecer el uso de los medios de pago*
- *Optimizar el modelo de atención a clientes*
- *Transformar procesos asegurando Foco en el Cliente*
- *Aumentar la capacidad de respuesta al negocio*
- *Profundizar el Compromiso Bancor*
- *Mejorar la comunicación organizacional*
- *Brindar Tecnología acorde al modelo de atención*
- *Profundizar la Inclusión financiera*
- *Consolidar nuestra misión social y regional*

Por cada objetivo estratégico se han definido un Patrocinador e indicadores claves. Periódicamente se realizan reuniones de avance y control de proyectos estratégicos en las mesas de trabajo definidas a tal fin. Asimismo, con la presencia de los Patrocinadores de cada Objetivo, se realiza el seguimiento de la evolución de cada uno. Por último en el mes de Mayo y Octubre de 2019 se presentó a Directorio el estado general del Plan Estratégico.

Los proyectos, objetivos y el Plan Estratégico en general se encuentran publicados en la herramienta Clearpoint disponible para todos los niveles de decisión del Banco, con la evolución de cada proyecto y de cada indicador asociado a los quince Objetivos Estratégicos.

Este Plan Estratégico le permite al Directorio y la Alta Gerencia direccionar los esfuerzos de los recursos disponi-

bles hacia los objetivos que se plantean de manera ordenada y controlada mediante una metodología de gestión de proyectos que busca el cumplimiento de las iniciativas que se proponen para el logro de dichos objetivos

3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.

APLICA

La Entidad ha adoptado estrategias y procedimientos para el correcto funcionamiento del Gobierno Societario. En primera instancia, el Directorio define la estrategia, el apetito al riesgo y promueve el desarrollo de políticas y procedimientos para la gestión y el control de riesgos, de forma tal que se establezcan límites sujetos a revisión.

Los integrantes de la Alta Gerencia deben contar con la idoneidad y experiencia necesaria en la actividad financiera para gestionar el negocio bajo su supervisión, así como el control apropiado del personal de esas áreas. Sus integrantes deben cumplir con los requisitos establecidos en los Estatutos Sociales, Manual Orgánico Funcional, Política Integral de Recursos Humanos y en la Cobertura de Puestos Funcionales.

4. El Directorio diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.

APLICA

El Código de Gobierno Societario de la Entidad, detalla los Comités, sus integrantes, sus misiones, funciones, atribuciones y funcionamiento. Las principales decisiones gerenciales, por instrucción del Directorio y en concordancia con las buenas prácticas contenidas en la Comunicación “A” 5201 del BCRA, son colegiadas, de modo que la Alta Gerencia gestiona las distintas áreas teniendo en cuenta las directivas de los Comités afines. Los integrantes del Directorio, integran conjuntamente con los ejecutivos de primera línea los diversos comités y comisiones de la Entidad. Adicionalmente, la Entidad cuenta con el Manual Orgánico Funcional (MOF)

aprobado por el Directorio donde se definen la misión y responsabilidades de cada una de las gerencias pertenecientes a la Alta Gerencia y a cada uno de los Gerentes y personal a cargo dependientes de ellas.

De manera anual y conforme disposiciones del Ente Rector sobre la materia y, además, normativa interna del Banco, corresponde que el Directorio realice la revisión del Código de Gobierno Societario. Esta evaluación, por normativa interna, se lleva a cabo en el mes de mayo de cada año y se deja constancia de ello en Acta de Directorio.

5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.

APLICA

El Código de Gobierno Societario de la Entidad, detalla los Comités, sus integrantes, sus misiones, funciones, atribuciones y funcionamiento. En la página web de la Institución puede encontrarse el Código de Gobierno Societario.

B) LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

► Principios

VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.

VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.

VIII. El Presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del gerente general.

► Recomendaciones

6. El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.

APLICA

El Directorio delega según Manual Orgánico Funcional en la Secretaría de Directorio la misión de coordinar y supervisar todas las gestiones relacionadas con la preparación, celebración y comunicación de resoluciones asociadas a las sesiones celebradas por el Directorio. En relación a este punto, dentro de sus funciones es el encargado de:

- *Revisar los aspectos formales y documentación anexa a los expedientes ingresados para tratamiento de Directorio, asegurando que cuenten con los elementos mínimos normados para su tratamiento.*
- *Supervisar la debida integración de las Actas de Directorio y de Asamblea, así como de Asistencia*
- *Supervisar la confección de la orden del día de las reuniones de Directorio.*
- *Notificar a las áreas del Banco afectadas por las resoluciones de Directorio, indicando la participación que se espera de cada una de ellas, en tanto continúe delegada esta función que es propia del Presidente conforme Estatutos Sociales.*

7. El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.

APLICA

El Directorio cumple con las disposiciones contenidas en los Estatutos Sociales del Banco. El desempeño de los Directores se ajusta a las disposiciones de la Ley N°19.550 de Sociedades Comerciales, y a los Estatutos Sociales. Asimismo el Código de Gobierno Societario de la entidad delimita la actuación del Directorio.

Anualmente, el Directorio realiza la Autoevaluación de su gestión y se plasma la misma en Actas.

La Asamblea de accionistas evalúa anualmente al Directorio y fija las pautas de su retribución conforme lo establecido por los Estatutos Sociales del Banco y en la Ley N° 19.550.

8. El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

APLICA

Banco de la Provincia de Córdoba S.A. promueve la capacitación permanente para todos los integrantes de la organización.

La Entidad cuenta con un Plan Anual de Capacitación que es elaborado por la Gerencia de Gestión del personal y es elevado a la Gerencia General para su aprobación

9. La Secretaría Corporativa apoya al Presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

APLICA

Banco de la Provincia de Córdoba cuenta con un Secretario de Directorio. Dicha persona no es miembro del Directorio, es nombrado por tal y tiene a su cargo los libros de actas de Directorio y de Asambleas, como asimismo los libros de asistencia respectivos. Colabora con los miembros del Directorio con las tareas administrativas necesarias para el tratamiento de los temas que se someten a consideración de Directorio o de la Asamblea. Asimismo, interviene en la redacción de las actas a suscribir. Colabora en la evaluación periódica del Directorio.

10. El Presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.

APLICA

Banco de la Provincia de Córdoba cuenta con una Política Integral de Recursos Humanos, aprobada por Directorio,

donde a partir de políticas de Plan de Carrera y Acuerdo Compromiso Bancor, la Entidad constituye un marco de referencia para todos los integrantes de la Entidad y una herramienta de gestión para todos aquellos que tienen responsabilidades de conducción, contribuyendo a facilitar los procesos de comunicación y toma de decisiones, aportando a los mismos, claridad y agilidad.

La Política Plan de Carrera fija pautas ordenadas que orientan al desarrollo previsible y armónico de las personas dentro de la organización acompañando los objetivos estratégicos del Banco. Los principios generales que determinan las características del proceso de cobertura de puestos funcionales son: Principio de Transparencia, de Igualdad de Oportunidades, de Idoneidad y de Promoción de Recursos Humanos.

La Política Acuerdo Compromiso Bancor establece pautas para la aplicación de un instrumento de valoración del desempeño que promueva la mejora individual, la contribución del talento al crecimiento del Banco y que genere información valiosa para la toma de decisiones en materia de capital humano. La Política Integral de Recursos Humanos aplica a todos los empleados de la Entidad, desde el Gerente General, incluido, hacia abajo.

C) COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO

► Principios

IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.

X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.

► Recomendaciones

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los crite-

rios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

APLICA

Los directores son elegidos por la Asamblea de Accionistas. Los miembros del Directorio no cumplen funciones ejecutivas, encuadrándose dentro de lo dispuesto para el grupo “A” definido por la Comunicación “A” 5106 del BCRA donde uno de sus principales enunciados hace referencia a que debe existir separación entre las funciones de dirección y ejecución. Todos los directores son independientes.

Se consideran independientes por aplicación de la comunicación mencionada ya que no tienen como función la implementación de políticas, sino la aprobación y supervisión del cumplimiento de las mismas. Adicionalmente ningún director reviste la condición de subordinado del Director-Presidente. Todos los directores son independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

12. La compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de participar frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.

NO APLICA

La Entidad no tiene constituido un Comité de Nominaciones y por el momento no se considera necesario la implementación de dicho Comité. De acuerdo con la Ley de Sociedades Comerciales las funciones mencionadas respecto a la designación de miembros del Directorio están a cargo exclusivamente de la Asamblea de Accionistas.

13. El Directorio, a través del Comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los Accionistas.

NO APLICA

Con relación a la designación de los directores, la Entidad no tiene constituido un Comité de Nominaciones y por el

momento no se considera necesario la implementación de dicho Comité.

Tal como se menciona en el Estatuto, la administración de la sociedad está a cargo de un Directorio compuesto por un mínimo de tres y hasta un máximo de siete directores titulares y hasta cuatro suplentes que reemplazarán a los directores en los supuestos previstos en el presente. El término de su elección es de tres ejercicios. Al menos dos de los directores titulares deben ser Contador Público y/o Abogado con no menos de diez años de ejercicio profesional. Los miembros del Directorio deben acreditar título profesional, idoneidad y experiencia en el sector financiero, sea en el área comercial, de finanzas, o de operaciones. Asimismo, deben contar con los conocimientos y competencias necesarias para comprender claramente sus responsabilidades y funciones dentro del gobierno societario. El cumplimiento de dichos requisitos es evaluado en oportunidad de la propuesta para la designación de directores efectuada por la Asamblea de Accionistas. Al respecto, los antecedentes de los directores elegidos por la Asamblea son, además, evaluados y formalmente objetados o no por el BCRA. Los directores elegidos por Asamblea de Accionistas, son designados por Decreto del Poder Ejecutivo Provincial.

14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.

APLICA

Al ingresar nuevos directores a la Entidad, los mismos participan en reuniones con el resto de los Directores y convocan a la Alta Gerencia con el fin de interiorizarse en los aspectos relevantes de la Entidad y sus órganos de Gobierno.

D) REMUNERACIÓN

► Principios

XI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia - liderada por el gerente general- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.

► Recomendaciones

15. La Entidad cuenta con un Comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.

NO APLICA

La Entidad no cuenta con un Comité de Remuneraciones. Directorio y Alta Gerencia asumen la responsabilidad de verificar el correcto diseño y cumplimiento del esquema de incentivos económicos. El mismo está contenido en la Política Integral de Recursos Humanos. La Política Integral abarca un desglose de las Políticas de Cobertura de Puestos funcionales, salarial, evaluación de desempeño, capacitación y traslados promovidos por el Banco.

16. El Directorio, a través del Comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del Directorio.

APLICA

La Asamblea de Accionistas fija la retribución de los miembros del Directorio. En materia de remuneraciones y en lo inherente a compensaciones, la Entidad dispuso un esquema integral de análisis y asignación que favorece la retribución al cumplimiento de los objetivos fijados en los Planes Comerciales de la Institución, incorporando un complemento extraordinario en caso de cumplimiento de las metas previstas, consistente en una compensación económica. Para ello se establecieron las siguientes pautas:

- *Resultado del Ejercicio, conforme a lo establecido en el Presupuesto General previsto para el año en análisis.*
- *Total de financiamiento al Sector Privado en pesos y moneda extranjera, conforme a lo establecido en el Presupuesto General previsto para el año en análisis.*
- *Índices de incobrabilidad de la sumatoria de Carteras (Comercial, Asimilable a consumo y Consumo), no debiendo superar límites establecidos.*

Las cuestiones definidas y sujetas a cumplimiento se consideran complementarias y con control por oposición, de manera tal que los resultados económicos se logran con carteras consolidadas y que la calidad de las mismas se ve reflejada en el seguimiento estricto de la mora, teniendo en cuenta para ello no

sólo la realidad de la Entidad sino también el componente de sistema financiero y la competencia al respecto. De esta manera se alienta el trabajo en equipo e interdisciplinario, incentivando a todas las áreas dependientes en sus distintas especializaciones a la consecución de los planes y consumación de pautas presupuestarias.

E) AMBIENTE DE CONTROL

► Principios

XII. El Directorio debe asegurar la existencia de un ambiente de control, compuesto por controles internos desarrollados por la gerencia, la auditoría interna, la gestión de riesgos, el cumplimiento regulatorio y la auditoría externa, que establezca las líneas de defensa necesarias para asegurar la integridad en las operaciones de la compañía y de sus reportes financieros.

XIII. El Directorio deberá asegurar la existencia de un sistema de gestión integral de riesgos que permita a la gerencia y al Directorio dirigir eficientemente a la compañía hacia sus objetivos estratégicos.

XIV. El Directorio deberá asegurar la existencia de una persona o departamento (según el tamaño y complejidad del negocio, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos a los cuales se enfrenta) encargado de la auditoría interna de la compañía. Esta auditoría, para evaluar y auditar los controles internos, los procesos de gobierno societario y la gestión de riesgo de la compañía, debe ser independiente y objetiva y tener sus líneas de reporte claramente establecidas.

XV. El Comité de Auditoría del Directorio estará compuesto por miembros calificados y experimentados, y deberá cumplir con sus funciones de forma transparente e independiente.

XVI. El Directorio deberá establecer procedimientos adecuados para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos.

► Recomendaciones

17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervi-

sa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo -entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.

APLICA

El Directorio define la estrategia, el apetito al riesgo, y promueve el desarrollo de políticas y procedimientos para la gestión y el control de riesgos, de forma tal que se establezcan límites sujetos a revisión.

Luego de la definición del Directorio, es el Comité de Gestión Integral de Riesgo quien con el apoyo de las gerencias que admiten y monitorean los distintos riesgos, propone métricas y límites cuantificables de los indicadores objetivo, para ser revisados y aprobados por el Directorio. En este sentido, la gestión integral de riesgos abarca la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los distintos riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad.

Estos aspectos se encuentran enmarcados en los Estatutos Sociales, Política para la Gestión Integral de Riesgos, el Manual Orgánico Funcional, y Manuales de Procedimientos, entre otros. El perfil global de riesgo de la entidad queda encuadrado como Riesgo Bajo, ya que se trata de un Banco Universal con productos tradicionales con baja propensión al riesgo y cartera de clientes y fondeo privado atomizado.

18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte.

APLICA

La Gerencia de Auditoría Interna depende jerárquicamente de Directorio, al que reporta por intermedio del Comité de Auditoría (órgano constituido por 3 Directores y el máximo responsable de la Gerencia de Auditoría Interna), dicho Comité ha sido creado con el objetivo de dar tratamiento pormenorizado a los informes elaborados sobre el control interno, ya sean de auditoría interna, auditoría externa, BCRA u otros órganos de control (MAE, ROFEX, etc.).

Para mejorar la eficacia de la Auditoría

Interna en la identificación de problemas en los sistemas de gestión de riesgos y de control interno, el Directorio y Alta Gerencia de la Entidad, en concordancia con las buenas prácticas establecidas por el BCRA en materia del gobierno societario, les confieren al auditor interno las funciones y responsabilidades detalladas en el Manual Orgánico Funcional de la Entidad, incluyendo entre las mismas el seguimiento de la evolución del mapa de riesgos del Banco en función de su negocio, la calidad de sus controles internos y demás factores que repercuten en el incremento del riesgo.

En el marco de la Com. “A” 6552 y modificatorias, la Gerencia de Auditoría prepara y somete a consideración del Comité de Auditoría y posteriormente al Directorio, el “Memorándum de planeamiento de auditoría interna” o “Planeamiento anual” con las tareas a realizarse en cada ejercicio económico, el cual es elaborado considerando la evaluación de riesgos realizada, las políticas internas y el acabado conocimiento de las operaciones de la Entidad.

19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

APLICA

Las personas que ejercen la función de auditoría interna poseen conocimientos financieros, empresariales y contables. Son capaces de auditar todos los niveles gerenciales y tener comunicación directa con todos los empleados. Participan de programas de capacitación continua en materias afines a su trabajo.

El Directorio y Alta Gerencia de la Entidad, en concordancia con la normativa de control interno establecidas por el BCRA exige del auditor interno a través de las funciones y responsabilidades detalladas en el Manual Orgánico Funcional de la Entidad, capacitación y experiencia necesaria para la evaluación de temas relacionados con los aspectos regulatorios que debe cumplir la Entidad.

20. El Directorio tiene un Comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.

APLICA

La Entidad cuenta con un Comité de Auditoría, cuya misión es evaluar el funcionamiento de los sistemas de control interno del Banco y las observaciones emanadas de los Informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa y Entes de Contralor, asegurando contribuir a la mejora de la efectividad de los controles internos del Banco y el cumplimiento de las regulaciones vigentes. Está constituido por 3 Directores y el máximo responsable de la Gerencia de Auditoría Interna. Las resoluciones se toman por simple mayoría, la que en todos los casos debe conformarse con el voto de, al menos, un Director. Dos de los citados directivos pueden permanecer un máximo de seis (6) años y el tercero de ellos reviste el carácter de experto contable y/o financiero cuya duración de mandato es ilimitada. Siendo todos independientes de la Entidad, bajo los criterios ya especificados. (Ver Recomendación 11)

21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de Accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.

APLICA

De acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales de Banco de Córdoba, la designación del Auditor Externo debe recaer en alguna de las firmas de Auditoría que se desempeñen en tal carácter en al menos dos de las primeras veinte entidades del sistema financiero.

Para mejorar la eficacia de la Auditoría Externa, el Directorio, a través de la intervención del Comité de Auditoría:

- *Monitorea que los auditores externos cumplan con los estándares profesionales.*
- *Provee los mecanismos para que los informes a ser presentados por los auditores externos de las entidades financieras no contengan limitaciones en el alcance.*
- *Encomienda a los auditores externos la evaluación de los procesos de control interno relacionado con la información de los estados contables.*
- *Se asegura de que los auditores externos comprendan que tiene el deber de ejercer la debida diligencia profesional en la realización de la auditoría.*

El Directorio se asegura de que el pro-

fesional que lleva a cabo la función de Auditoría Interna en Banco de Córdoba no sea el mismo profesional o parte del equipo de profesionales que ejerce la función de Auditoría Externa, de modo de no afectar la independencia y objetividad de ambas funciones.

Como parte de las tareas encomendadas por el Directorio de la Entidad y en cumplimiento de normas vigente se verifica que los auditores externos lleven a cabo su labor de acuerdo con las condiciones contratadas, analizando su desempeño y comprobando que con ello se satisfacen los requerimientos del Directorio, así como la razonabilidad de los honorarios facturados por los auditores externos, considerando que la naturaleza, alcance y oportunidad de las tareas planificadas exponiendo separadamente los correspondientes a la auditoría externa y otros servicios relacionados

También analiza y opina, previo a la contratación, respecto de los diferentes servicios prestados en la entidad por los auditores externos y su relación con la independencia de éstos, de acuerdo con las normas de auditoría establecidas por la FACPCE y en toda otra reglamentación que, al respecto, dicten las autoridades que llevan el contralor de la matrícula profesional. La mencionada opinión se comunica formalmente al Directorio.

F) ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

► Principios

XVII. El Directorio debe diseñar y establecer estructuras y prácticas apropiadas para promover una cultura de ética, integridad y cumplimiento de normas que prevenga, detecte y aborde faltas corporativas o personales serias.

XVIII. El Directorio asegurará el establecimiento de mecanismos formales para prevenir y en su defecto lidiar con los conflictos de interés que puedan surgir en la administración y dirección de la compañía. Deberá contar con procedimientos formales que busquen asegurar que las transacciones entre partes relacionadas se realicen en miras del mejor interés de la compañía y el tratamiento equitativo de todos sus accionistas.

► Recomendaciones

22. El Directorio aprueba un Código de Ética y Conducta que refleja los valores y principios éticos y de integridad, así como también la cultura de la compañía. El Código de Ética y Conducta es comunicado y aplicable a todos los directores, gerentes y empleados de la compañía.

APLICA

La Entidad cuenta con un Código de Ética y Comportamiento, el cual cubre cuestiones vinculadas con conflictos de interés, relaciones con el personal, divulgación de información confidencial, opinión sobre cuestiones públicas, o actos desleales hacia la Entidad. Dicho Código es firmado por todos los empleados del Banco y se encuentra publicado en la página web institucional.

23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

APLICA

Si bien la Entidad no cuenta con un Programa de Ética e Integridad con un res-

ponsable interno que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia, el Código de Gobierno Societario comprende al Código de Conducta y Ética de la Entidad, es decir, incluye los estándares profesionales y valores societarios reflejados en el mismo, como así también las reglas inherentes a la responsabilidad social tanto interna como externa, aplicable a todos los empleados, con especial afectación por parte del Directorio, la Gerencia General y los responsables de las Subgerencias Generales.

El Directorio ha llevado a cabo la implementación del Código de Conducta y Ética y se responsabiliza de que esos lineamientos sean ampliamente difundidos dentro de la Entidad.

El Código de Conducta y Ética es firmado por todos los empleados de la Entidad y la Gerencia de Activos de Seguridad y Prevención de Fraudes envía permanentes recomendaciones de compliance que se realizan por el canal de Mesa de Ayuda Integral.

La Política Integral de Recursos Humanos incluye en su Plan de Capacitación Anual capacitaciones sobre temas de ética, integridad y cumplimiento. Directorio de la entidad, ha implementado una Línea Ética (0800-444-3842) que permite canalizar todo tipo de denuncia anónima que reporte casos que puedan ser irregulares o sospechados de fraudes.

Toda la información relacionada a la Línea Ética se encuentra publicada en la página web de la Entidad.

Gerencia de Activos de Seguridad y Prevención de Fraudes, es la encargada de recepcionar la información referida a un hecho que se considere irregular o sospechado de tal, cómo también aquellos que sean contrarios a normas o tengan algún indicio de ser fraudulentos y dar tratamiento en forma secreta y confidencial.

En relación a los procedimientos licitatorios, tanto para dichos procedimientos como para el resto de las contrataciones, la Entidad se rige por lo normado en su reglamento interno titulado “Régimen de Presupuesto y Contrataciones” autorizado por el Directorio. Este Reglamento Interno regula el presupuesto y el procedimiento a aplicar en las contrataciones, dentro del marco establecido en los Estatutos Sociales. El objeto del mismo es el control y regulación del gasto en función de la actividad bancaria, para determinar y evaluar la responsabilidad de aquellos que participen en los procedimientos regulados por el mismo.

Asimismo, conforme lo prevé dicho reglamento interno, las áreas intervinientes, deben velar por el correcto tratamiento entre las partes, tendientes a imponer una conducta recíproca de lealtad y buena fe contractual, con objetivos claros, precisos, determinados y en defensa de los intereses de la Entidad. Asimismo, deberán velar por la correcta documentación de todas las acciones relacionadas con dicha contratación.

24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o sólo a ciertos inversores.

NO APLICA

La Entidad no cuenta con una Política de Partes Relacionadas. No obstante se señala que las partes relacionadas son las definidas en la Nota 22 a los EECC y no ha surgido operatoria con las mismas distinta a lo procedimentado por BCRA en materia de relación con el Sector Público, ya que estas son consideradas bajo condiciones normales y habituales del mercado. Independientemente de ello se trabajará en la formalización de la Política.

G) PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS

► Principios

XIX. La compañía deberá tratar a todos los Accionistas de forma equitativa. Deberá garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones asamblearias de la compañía.

XX. La compañía deberá promover la participación activa y con información adecuada de todos los Accionistas en especial en la conformación del Directorio.

XXI. La compañía deberá contar con una Política de Distribución de Divi-

dendos transparente que se encuentre alineada a la estrategia.

XXII. La compañía deberá tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.

► Recomendaciones

25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los Inversores.

APLICA

La Entidad cuenta con una Política de Transparencia de la Información que formaliza tanto la definición de la información dirigida a los depositantes y público en general, como así también la información de gestión que está disponible para consulta del personal de la Entidad.

En el caso de la información a divulgar a terceros, el contenido de la Política de Transparencia se ajusta a las normas establecidas por el BCRA mediante texto ordenado sobre “Disciplina de Mercado. Requisitos mínimos de divulgación”; vinculado al Régimen Informativo Contable para publicación en notas a los estados contables.

El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores.

El Banco tiene designado e informado en CNV a su responsable de Relaciones con el Inversor, tal como requiere la normativa de la CNV, quien es el responsable de proporcionar información y contestar las consultas e inquietudes de potenciales inversores. Para ello, la Entidad ha establecido diversos canales de ingreso de consultas y reclamos: Call Center 08102226267(opción 3); redes sociales; formulario página web Bancor. Cualquiera sea el canal por donde ingresan las consultas, son derivadas a un grupo de especialistas en Inversiones.

26. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.

APLICA

El Directorio mediante el Plan Estraté-

gico define la Misión y dirección futura de la organización, objetivos de resultado a mediano plazo, y la estrategia frente a situaciones internas y externas de la organización. Mediante la utilización de un Cuadro de Mando Integral se vincula a las diversas unidades de la organización hacia la estrategia, llegando hasta el nivel de cada colaborador, de forma de asegurar que todas las personas, de todos los niveles, todos los días tomen decisiones, actúen y trabajen para lograr la Visión, Objetivos y Metas de la Organización.

27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un “paquete de información provisorio” que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal- realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.

APLICA

Previo a la realización de las Asambleas de accionistas, se provee a los mismos de la información relevante para su consideración con la antelación suficiente y se tienen en cuenta las consideraciones realizadas.

28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

NO APLICA

Previo a la realización de las Asambleas de accionistas, se provee a los mismos de la información relevante para su consideración con la antelación suficiente. No se realiza de modo virtual.

29. La Política de Distribución de Dividendos está alineada a la estrategia y establece claramente los criterios, frecuencia y condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos.

NO APLICA

La política desarrollada por la entidad en los últimos años dispone que los resultados del ejercicio sean capitalizados. Cabe aclarar que por Comunicación “A-6304 las entidades deben pedir autorización de manera previa a la distribución de utilidades de efectivo a la Superintendencia de Entidades Financieras (SEFyC)

(RG CNV 797, Anexo 2)

Índice de Contenidos Gri

102-55



Para el servicio GRI Content Index, GRI Services verificó que los Índices de Contenido GRI estén claramente presentados y las referencias de todos los indicadores incluidos estén vinculados en las secciones correspondientes en el cuerpo del reporte.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA Y/O RESPUESTAS DIRECTAS
GRI 101: Fundamentos 2016		
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	PERFIL ORGANIZACIONAL	
	102-1 Nombre de la organización	Banco de la Provincia de Córdoba S.A
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	30;31
	102-3 Ubicación de la sede	24
	102-4 Ubicación de las operaciones	63
	102-5 Propiedad y forma jurídica	24
	102-6 Mercados servidos	60; 61; 62 y 63
	102-7 Tamaño de la organización	24; 25
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	42
	102-9 Cadena de suministro	38
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambios significativos en las operaciones ni en su ubicación, ni en la estructura societaria, ni en la cadena de suministro, mas allá de las variaciones de volúmenes de transacciones inherentes a la actividad.
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Bancor reconoce sus impactos en el ambiente y es por ello que continua incorporando tecnología más amigable y eficiente, avanzando en la despapelización y digitalización de sus procesos administrativos.
	102-12 Iniciativas externas	No suscribe a ninguna iniciativa
	102-13 Afiliación a asociaciones	Organismos, Consejos, Cámaras y otros organismos vinculados a Bancor: ABAPPRA, ADEBA, ALIDE, Bolsa de Comercio de Córdoba, Cámara Comercio Exterior de Cba., Cámara de Comercio de Los Estados Unidos, Club Empleados Banco Provinciales, Instituto Argentino de Ejecut De Finanzas, Fundación Mediterránea, IAEF, Institute of Internacional Finance.
	ESTRATEGIA	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8, 9 y 11
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	12, 13, 14 y 15

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA Y/O RESPUESTAS DIRECTAS
GRI 101: Fundamentos 2016		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	CONTENIDOS GENERALES	
	ÉTICA E INTEGRIDAD	
	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	29
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	32
	GOBERNANZA	
	102-18 Estructura de gobernanza	26
	102-22 Composición del órgano de Gobierno y sus comités	26,27, 104 y 105
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	26
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El directorio de Bancor es el responsable de evaluar y aprobar los informes de sostenibilidad de la organización como de garantizar el adecuado tratamiento de todos los asuntos materiales.
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	102-40 Lista de grupos de interés	17, 18, 19
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	No hay acuerdos formales
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	18
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	19
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	17
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL REPORTE	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Este reporte corresponde al Banco de la Provincia de Córdoba, única entidad incluida en su balance financiero.
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	17; 20 y 21
	102-47 Lista de los temas materiales	20, 21; 102 y 103
	102-48 Reexpresión de la información	No hubo modificaciones respecto de 2018.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios respecto de 2018.
	102-50 Periodo objeto del informe	6; enero a diciembre 2019
	102-51 Fecha del último informe	Febrero de 2018
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	asosa@bancor.com.ar
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	6
	102-55 Índice de contenidos GRI	114; 115; 116; 117; 118
	102-56 verificación externa	Sin verificación externa



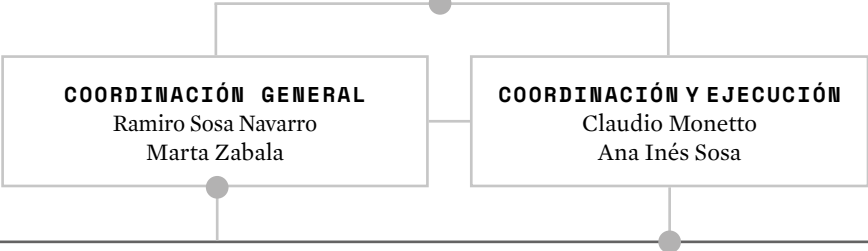
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA Y/O RESPUESTAS DIRECTAS
TEMAS MATERIALES		
GRI 200 ECONOMIC STANDARD SERIES		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	34
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	84
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Bancor no ha recibido asistencia finan- ciera del gobierno.
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	38
ANTICORRUPCIÓN		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	El 100% de las operaciones son evaluadas siguiendo los procedimientos establecidos
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	32
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el período objeto de este reporte no se confirmaron casos de corrupción.
COMPETENCIA DESLEAL		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el período objeto de este reporte no se evidenciaron acciones relacionadas con la competencia desleal o prácticas monopólicas contra la libre competencia.
GRI 300 ENVIRONMENTAL STANDARDS SERIES		
MATERIALES		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	85
	301-2 Insumos reciclados	85

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA Y/O RESPUESTAS DIRECTAS
TEMAS MATERIALES		
ENERGÍA		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	86
	302-3 Intensidad energética	86
EMISIONES		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	86; 87
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	87
GRI 400 SOCIAL STANDARDS SERIES		
EMPLEO		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	45
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Bancor no cuenta con empleados a tiempo parcial.
	401-3 Permiso Parental	43;44
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Solamente en el ámbito de la sucursal Rosa- rio, por exigencia de la legislación de la Pro- vincia de Santa fe. Este se encuentra forma- do por 2 personas; un representante de los trabajadores y un representante de Bancor.
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	44
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo	No cuenta con trabajadores cuya profesión tenga una incidencia o riesgo elevado de enfermedad
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	No existen acuerdos formales en asuntos de Salud y Seguridad. Sin embargo el Banco se compromete de manera constante a cumplir el convenio colectivo en su generalidad y garantizar a sus empleados las óptimas con- diciones de trabajo.
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	46
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	46
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	49

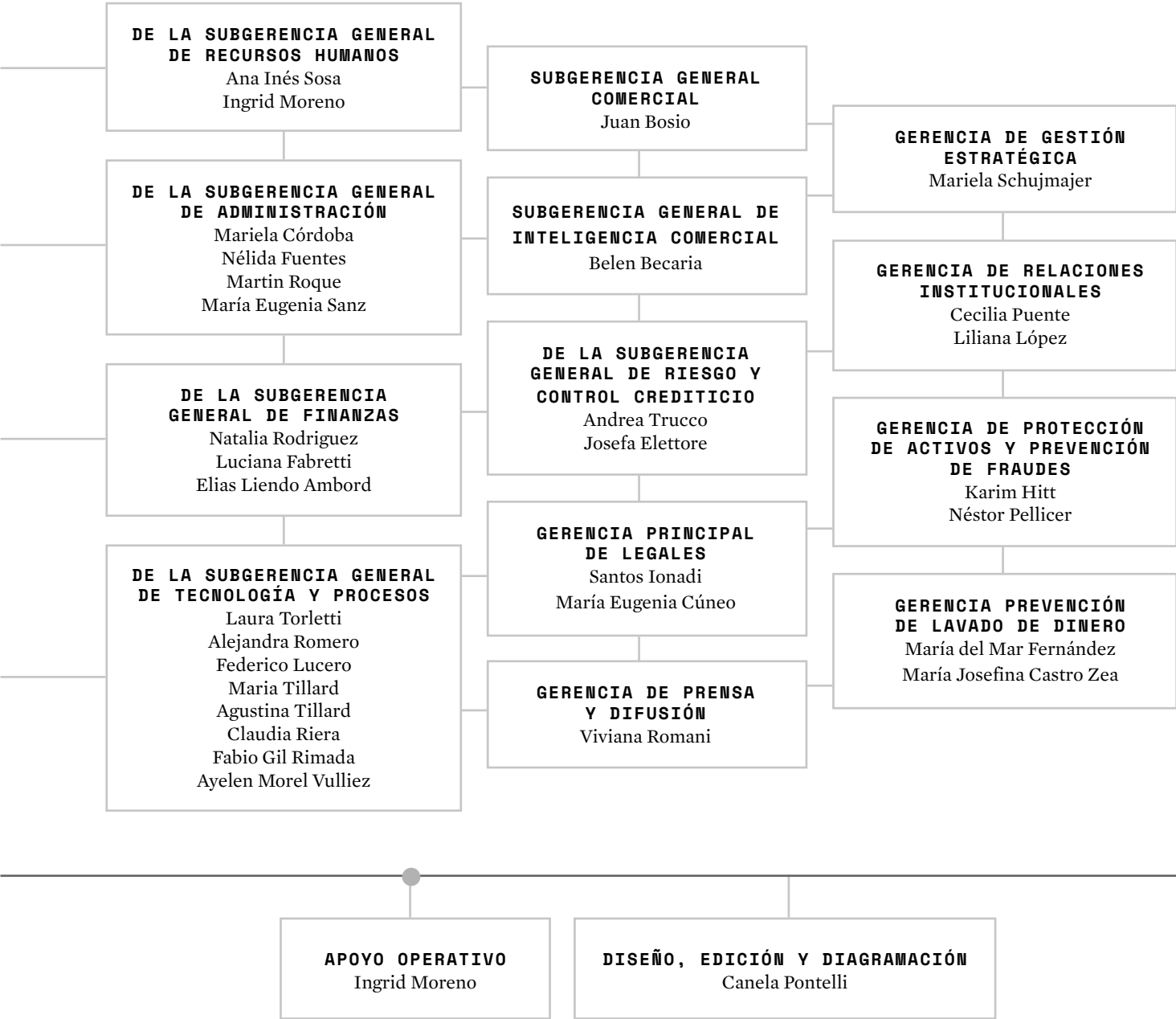


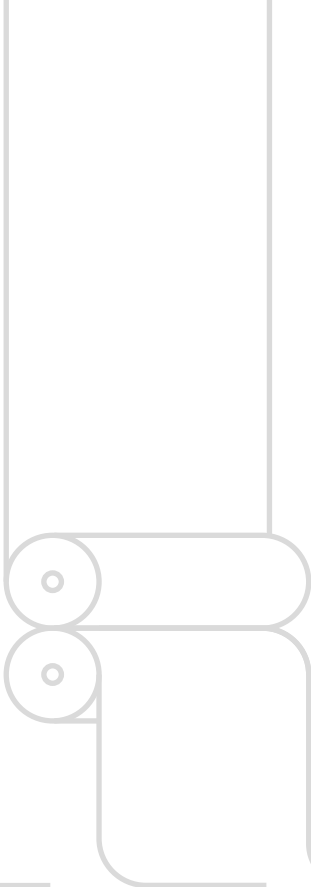
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA Y/O RESPUESTAS DIRECTAS
TEMAS MATERIALES		
GRI 400 SOCIAL STANDARDS SERIES		
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	42
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Todas las normas internas convergen a la igualdad entre hombres y mujeres, no importa el sexo sino la función. Y se paga conforme a sueldos de convenio.
NO DISCRIMINACIÓN		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No existieron casos de discriminación en 2019
COMUNIDADES LOCALES		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	74; 80; 81
Suplemento Sectorial para Servicio Financieros	FS13- Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	59
	FS14 - Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	66, 67
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	32
CARTERA DE PRODUCTOS		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	20, 21; 102 y 103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 21; 102 y 103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 21; 102 y 103
Suplemento Sectorial para Servicios Financieros	FS6 - Porcentaje de la cartera para líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de la actividad	39

Colofón



Referentes por áreas de participación





Impreso en Argentina.
Año 2020.

Información adicional sobre el reporte
Integrado y Memoria 2020 y otros
archivos relacionados se encuentran
disponibles en nuestra web
www.bancor.com.ar



El presente **Reporte Integrado** sigue los principales estándares internacionales para garantizar que la información compartida presente un encuadre adecuado y consistente, permitiendo la comparabilidad del desempeño de nuestro Banco con cualquier entidad del mundo en términos homogéneos. Recoge cientos de indicadores, tanto de carácter cuantitativo como cualitativo, que ponen de manifiesto cómo damos respuesta a nuestros distintos grupos de interés, cómo nos gestionamos y articulamos nuestro modelo de negocio en términos económico-financieros, sociales y ambientales para el período anual finalizado el 31 de diciembre de 2019.