

**MEMORIA ANUAL
REPORTE INTEGRADO**

DESEMPEÑO FINANCIERO,
ECONÓMICO, SOCIAL
Y AMBIENTAL 2017

VERSIÓN SIMPLIFICADA

**CRECER
LLEGAR
LEJOS
ESTAR
CERCAR
MEJORAR
IMPULSAR
CONSTRUIR**



Macro



**Asumimos el
compromiso de ser el
Banco más sustentable
a nivel federal, que
respete a las personas
y el medioambiente,
creando valor económico,
social y ambiental en el
corto, mediano y largo
plazo, para beneficio
de nuestra entidad y el
de cada uno de nuestros
grupos de interés.**





Análisis de aspectos relevantes publicados

Este Informe resume las políticas, acciones y programas de Banco Macro, presentados en la Memoria Anual 2017, que responden directamente con los cinco pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y contribuyen con el desarrollo sostenible de nuestro país.

La Memoria fue elaborada siguiendo el marco de referencia del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC) y los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). Además, presentamos nuestra Comunicación para el Progreso 2017, mostrando el compromiso del Banco con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

ESTAMOS CERCA

Índice

MODELO DE CREACIÓN DE VALOR 4
EL BANCO 6



**CAPITAL
FINANCIERO**
12



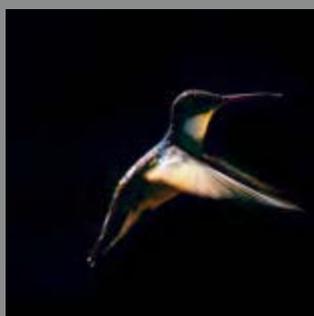
**CAPITAL
INDUSTRIAL**
16



**CAPITAL
INTELLECTUAL**
30



**CAPITAL
HUMANO**
36



**CAPITAL SOCIAL
Y REPUTACIONAL**
42



**CAPITAL
NATURAL**
52





Mensaje de la Gerente de Relaciones Institucionales y Atención al Cliente

Fieles a los valores corporativos, nuestro principal objetivo es ser un Banco sustentable que respete al ser humano y al medioambiente, y que actúe de forma transversal al negocio en la construcción de reputación corporativa a partir de una gestión basada en la ética y la transparencia.

Este año volvimos a poner nuestro foco en las PyMEs y los Microemprendimientos, apoyando desde nuestros servicios financieros al desarrollo local y sostenible. Además, incrementamos ampliamente el otorgamiento de créditos hipotecarios y personales que permiten mejorar la vida de los argentinos y crear nuevas oportunidades para las generaciones presentes y futuras.

Con la mirada puesta en la Agenda de desarrollo al año 2030 de Naciones Unidas, y la realidad económica y social local, en Banco Macro realizamos programas estratégicos de sustentabilidad para contribuir, desde nuestro sector, a la construcción de un país sólido, equitativo, inclusivo y pujante.

En este marco, el Informe Anual cumple un rol clave, ya que es una herramienta de gestión que nos permite identificar nuestras fortalezas y oportunidades de mejora para generar cada año un impacto más eficaz y de gran valor. Para este proceso utilizamos, el Marco del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC), Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Así, este Informe es de referencia para analistas financieros e inversionistas, y útil para la toma de decisiones de nuestros grupos de interés.



Milagro Medrano,
Gerente de Relaciones Institucionales
y Atención al Cliente

Modelo de Creación de Valor

NUESTROS CAPITALES



CAPITAL FINANCIERO



CAPITAL INDUSTRIAL



CAPITAL INTELLECTUAL



CAPITAL HUMANO



CAPITAL SOCIAL Y REPUTACIONAL



CAPITAL NATURAL

FACTORES QUE INFLUYEN NUESTRA GESTIÓN DEL NEGOCIO

FACTORES INTERNOS: LAS BASES DE NUESTRA GESTIÓN

- Nuestro ADN corporativo.
- Política de Sustentabilidad.
- Capacitación a nuestros colaboradores.
- Plan de negocio y objetivos estratégicos.

FORTALEZAS COMPETITIVAS DEL BANCO

- Banco líder del sector privado en la Argentina.
- Liquidez y ratios de capital robustos.
- Presencia en segmentos de crecimiento rápido.
- Cartera de préstamos diversificada y prudente gestión de riesgos.
- Fuerte rentabilidad y retornos.

FACTORES EXTERNOS QUE GUÍAN NUESTRO NEGOCIO

- Estándares, lineamientos y certificaciones nacionales e internacionales.
- Regulación y normativa del sector financiero local e internacional.
- Leyes nacionales e internacionales.
- Política monetaria y principales variables económicas nacionales.
- Alianzas con organizaciones nacionales e internacionales.

RENDIMIENTO

CAPITAL FINANCIERO

- Destacada fortaleza del capital.
- Una de las entidades privadas con mayor volumen de depósitos.
- Crecimiento en el crédito al sector privado.

CAPITAL INDUSTRIAL

- Uno de los bancos con mayor presencia en el país.
- Inauguración y remodelación de sucursales en localidades donde Banco Macro es la única entidad bancaria presente.
- Desarrollo de una adecuada oferta de productos para segmentos masivos, delineando la oferta de valor para clientes actuales y potenciales.
- Lanzamiento de créditos hipotecarios con una de las tasas más competitivas del mercado.
- Apoyo a PyMEs y emprendimientos con el otorgamiento de créditos y productos a su medida.
- Financiación de la competencia NAVES del IAE Business School para la promoción de emprendimientos productivos.
- Otorgamiento de préstamos por canales automáticos.

CAPITAL INTELLECTUAL

- Proyecto de transformación digital con foco en la mejor experiencia de nuestros clientes: nueva Banca Internet y App.
- Área de Protección al Usuario de Servicios Financieros en resguardo de la satisfacción del cliente.
- Creación del área de Estrategias de Atención con el objetivo de detectar e implementar soluciones orientadas a la mejora de procesos y servicios.

RESULTADOS

CAPITAL HUMANO

- Generación de empleo en todo el país.
- Primera medición de clima laboral bajo el modelo *Great Place to Work*.
- Incorporación de herramienta para asegurar fijación de objetivos entre jefes y colaboradores.
- Ampliación y desarrollo de canales para el reconocimiento a empleados: *Star Me Up*, trayectoria y programa de incentivos.
- Prueba piloto de teletrabajo.

CAPITAL SOCIAL Y REPUTACIONAL

- Planificación descentralizada y federal de la estrategia de comunicación.
- Programa de inclusión financiera ALUMBRA Microcréditos, que otorga créditos con fines productivos a microempresarios no bancarizados, a través de Fundación Banco Macro.
- Desarrollo a nivel nacional del programa de educación financiera "Cuentas Sanas".
- Selección de proveedores locales para potenciar el desarrollo macroeconómico regional.

CAPITAL NATURAL

- Construcción de la nueva Torre de Banco Macro con criterios de eficiencia energética.
- Iniciativas de digitalización que permitieron ahorro en consumo de papel.
- Recuperación de equipos informáticos para ser utilizados por otras organizaciones.
- Fomento del uso de la bicicleta como medio de transporte.
- Reacondicionamiento de espacios públicos.

CAPITAL FINANCIERO

- **28,6% ROE** - Retorno sobre capital promedio.
- **9.389 millones de pesos** de resultado positivo del ejercicio.

CAPITAL INDUSTRIAL

- **186 localidades** donde el Banco tiene presencia única (incluye sucursales y cajeros automáticos).
- **445 sucursales**.
- **10% participación** dentro del sector financiero.
- **20% clientes** PyMEs / total de clientes empresas.
- **3.000 microcréditos** otorgados con ALUMBRA.
- **130.180 millones de pesos** en financiaciones al sector privado.
- **684.642 jubilados** atendidos.
- **94% de los cajeros automáticos** son para no videntes.

CAPITAL INTELECTUAL

- **53% índice** de experiencia del cliente Individuos.
- **49% índice** de experiencia del cliente PyME.
- **8% tasa de reclamos** por cliente.
- **99% de reclamos** resueltos.

CAPITAL HUMANO

- **8.713 colaboradores**.
- **99% y 100% de reincorporación** al trabajo de los colaboradores que ejercieron la licencia por maternidad o paternidad, respectivamente.
- **4.174 participaciones** en Programa de Voluntariado.

CAPITAL SOCIAL Y REPUTACIONAL

- **99% proveedores locales**.
- **Más de 82 millones de pesos** en inversión social.
- **Más de 1.000 clientes activos** en el Programa de inclusión financiera ALUMBRA Microcréditos.
- **260 talleres** presenciales alcanzados con Cuentas Sanas.

CAPITAL NATURAL

- **929.965 clientes** adheridos al servicio e-resumen.
- **642.646 kWh** de ahorro de energía.
- **Torre Banco Macro** construida bajo normas LEED.

El Banco

PRINCIPIOS CORPORATIVOS



VISIÓN

Banco Macro quiere ser reconocido como el banco líder en satisfacción de clientes.



MISIÓN

En Banco Macro trabajamos día a día para construir relaciones de confianza y diferenciarnos por nuestra cultura única, de cuidado al cliente.



VALORES



Cercanía

Nos diferenciamos por nuestro trato personal y humano. El conocimiento de nuestros clientes nos permite apoyarlos en sus proyectos.



Agilidad

Somos resolutivos: buscamos soluciones rápidas y eficaces. Somos flexibles: nos adaptamos a las necesidades de cada cliente y mercado.



Autoexigencia

Nos enfocamos en la mejora constante de nuestra calidad profesional. Buscamos la excelencia en la gestión (independencia, autonomía y participación).



Compromiso con el Desarrollo

Apoyamos el progreso de empresas, emprendedores y comunidades de las regiones en las que operamos. Reinvertimos gran parte de nuestras utilidades en las comunidades donde estamos presentes.



PILARES DE SUSTENTABILIDAD

1. Inclusión y educación financiera: promovemos un sistema financiero saludable. Por eso, generamos productos y herramientas para formar ciudadanos bancarizados críticos, reflexivos, económicamente responsables y que contribuyan al crecimiento económico del país.

2. Impacto ambiental directo e indirecto: impulsamos el cuidado de nuestro entorno social y del medio ambiente, tanto internamente como en nuestra cadena de valor.

3. Responsabilidad por el bienestar y la inclusión de las personas: somos generadores de empleo a nivel federal, acompañamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, favorecemos la diversidad y la inclusión en el ambiente de trabajo.

4. Desarrollo de PyMEs y emprendimientos: acompañamos a las PyMEs y a los nuevos emprendimientos en el desarrollo de sus negocios con productos y servicios a medida, formación y herramientas para su crecimiento.

5. Transparencia en todas nuestras acciones: operamos con la máxima transparencia, a fin de crear un marco de confianza y credibilidad para todos nuestros Grupos de Interés. Practicamos la escucha activa y la rendición de cuentas continua.



TABLA DE RELACIONAMIENTO ENTRE LOS PILARES DE SUSTENTABILIDAD DE BANCO MACRO Y LOS CAPITALES DEL MODELO DE REPORTES INTEGRADOS.

	Transparencia en todas nuestras acciones	Responsabilidad por el bienestar y la Inclusión de las personas	Inclusión y Educación Financiera	Desarrollo de PyMEs y Emprendimientos	Impacto ambiental directo e indirecto
Financiero	X				
Industrial	X		X	X	
Intelectual	X			X	
Humano		X			
Social y reputacional			X	X	
Natural					X



Alianzas estratégicas de sustentabilidad

- Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE).
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).
- Norte Sustentable.
- Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI).
- IAE Business School - Universidad Austral.



Generación de valor para los grupos de interés

ACCIONISTAS E INVERSORES

Generamos rentabilidad. Proveemos información transparente y clara para la toma de decisiones, respetando siempre los derechos e intereses de los accionistas minoritarios.

CLIENTES INDIVIDUOS

Trabajamos para ofrecer productos y servicios financieros a la medida de cada perfil y necesidad, con foco en la inclusión, para que las personas de todo el país mejoren su calidad de vida y puedan actuar en el mercado bancario.

CLIENTES EMPRESAS

Acompañamos a las empresas en su crecimiento y en el desarrollo de sus negocios, enfocados en las pequeñas y medianas

empresas, y con una fuerte presencia en las áreas productivas del interior del país.

COLABORADORES

Potenciamos el desarrollo profesional y personal de las personas que trabajan en el Banco, con el fin de que desempeñen sus actividades en un ambiente seguro y saludable.

PROVEEDORES

Gestionamos responsablemente el proceso de compras a partir de reglas claras y transparentes, un diálogo fluido y con un interés particular en las compras locales a pequeñas empresas, para así potenciar el desarrollo regional.

COMUNIDAD

Contribuimos con el desarrollo social de las comunidades en las cuales

estamos presentes, para lo cual invertimos en programas y acciones estratégicas que generan un alto impacto positivo.

SECTOR PÚBLICO Y ENTES REGULADORES

Construimos alianzas para generar valor social y ambiental a partir de acciones propias, en colaboración con otras entidades y organismos públicos y privados.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Proveemos información para el mercado y la sociedad con datos claros y transparentes, del mismo modo que apoyamos a medios de comunicación en todas las localidades en las cuales estamos presentes.



Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de Banco Macro está conformado por el Directorio y la Alta Gerencia, compuesta por la primera línea de reporte al Gerente General y las áreas staff de Directorio. Se trata de una estructura local, dinámica y autónoma, que posibilita la gestión de los equipos regionales.

Además de adherir a la Estrategia de Sustentabilidad del Banco, el Gobierno Corporativo se compromete con su divulgación hacia el resto de la organización y la sociedad en general, a fin de promover una gestión sustentable y, además, ser una empresa de referencia federal.



COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO

NOMBRE	Cargo
Jorge Horacio Brito ^(*)	Presidente
Delfín Jorge Ezequiel Carballo ^(**)	Vicepresidente
Jorge Pablo Brito	Director Titular
Carlos Alberto Giovanelli	Director Titular
Nelson Damián Pozzoli	Director Titular
José Alfredo Sánchez ^(***)	Director Titular
Martín Estanislao Gorosito ^(***) ^(****)	Director Titular
Roberto Julio Eilbaum ^(***)	Director Titular
Mario Luis Vicens ^(***)	Director Titular
Juan Martín Monge Varela ^(***) ^(****)	Director Titular
Marcos Brito	Director Titular
Alejandro Eduardo Fargosi ^(***) ^(****)	Director Titular
Delfín Federico Ezequiel Carballo	Director Titular
Constanza Brito	Director Suplente
Eliseo Félix Santi ^(***) ^(****)	Director Suplente
Fabián Alejandro De Paul ^(***)	Director Suplente

^(*) En uso de licencia desde el 21 de noviembre de 2017 hasta la próxima Asamblea General Ordinaria.

^(**) En ejercicio de la Presidencia desde el 21 de noviembre de 2017 hasta la próxima Asamblea General Ordinaria.

^(***) Director Independiente.

^(****) Designado a propuesta de ANSES-FGS.

Nuestra Política de Créditos de Banca Empresas contempla el análisis de riesgos en aspectos ambientales, laborales, de derechos humanos, sociales y relacionados con la transparencia.



Compromiso con la transparencia

Nuestro compromiso con la transparencia y la integridad en los negocios tiene su base en el cumplimiento de las normas y los códigos aplicables a la industria financiera, en el respeto a nuestros valores corporativos, y en la idoneidad de

nuestro sistema de control interno y de quienes trabajamos en el Banco. Para garantizar este compromiso, contamos y cumplimos con diferentes códigos, políticas y procesos: Estatuto Social y Política de Gobierno

Societario, Política Anticorrupción, Código de Prácticas Bancarias, Política de Transparencia de la Información, Código de Ética para miembros del Directorio y de la Alta Gerencia, Código de Conducta para todos los colaboradores, Línea Ética de Banco Macro, Sistema de control interno, y lineamientos y normativas internacionales, como la ley Sarbanes-Oxley Act (“SOX”) y el marco de control interno emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (“COSO”) 2013.





Gestión integral de riesgos

A través de políticas, procesos y sistemas; identificamos posibles situaciones de riesgo, realizamos informes para el Directorio, seguimos las alertas para mitigar cualquier situación de conflicto y elaboramos planes de contingencia en función de los resultados.

La Política Marco de Gestión de Riesgos establece el ambiente para el proceso de gestión de riesgos y define las responsabilidades en la materia de cada uno de los niveles de la Organización. Con ese fin, contamos con un Comité de Gestión de Riesgos y una Gerencia de Gestión Integral de Riesgos.

Los riesgos que consideramos en Banco Macro son: Financiero, De crédito, De mercado, Operacional, Reputacional, Legal, Regulatorio, De contraparte, De tecnología informática, y el Social y ambiental.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Buscamos contribuir a la preservación del sistema financiero de los usos fraudulentos de las organizaciones delictivas, con un papel activo en la lucha contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo (“PLDyFT”). Para ello, contamos con un enfoque de prevención de riesgos, cumplimos con la legislación, regulaciones y adoptamos las mejores prácticas nacionales e internacionales. Además, realizamos capacitaciones internas online, a distancia y presenciales, y establecimos pautas de “Conozca al Empleado” que aseguren sistemas adecuados de preselección y contratación de personal.

En cuanto al vínculo con los clientes del Banco, establecimos pautas de “Conozca a su Cliente”, orientadas a comprobar su identidad y determinar el legítimo origen de los fondos aplicados.

5.576

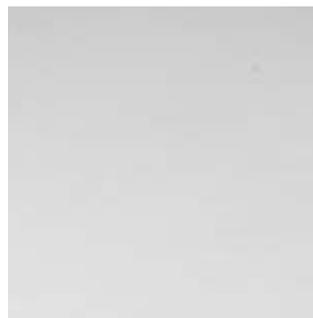
alertas mensuales analizadas durante 2017 en sucursales y Bancas.

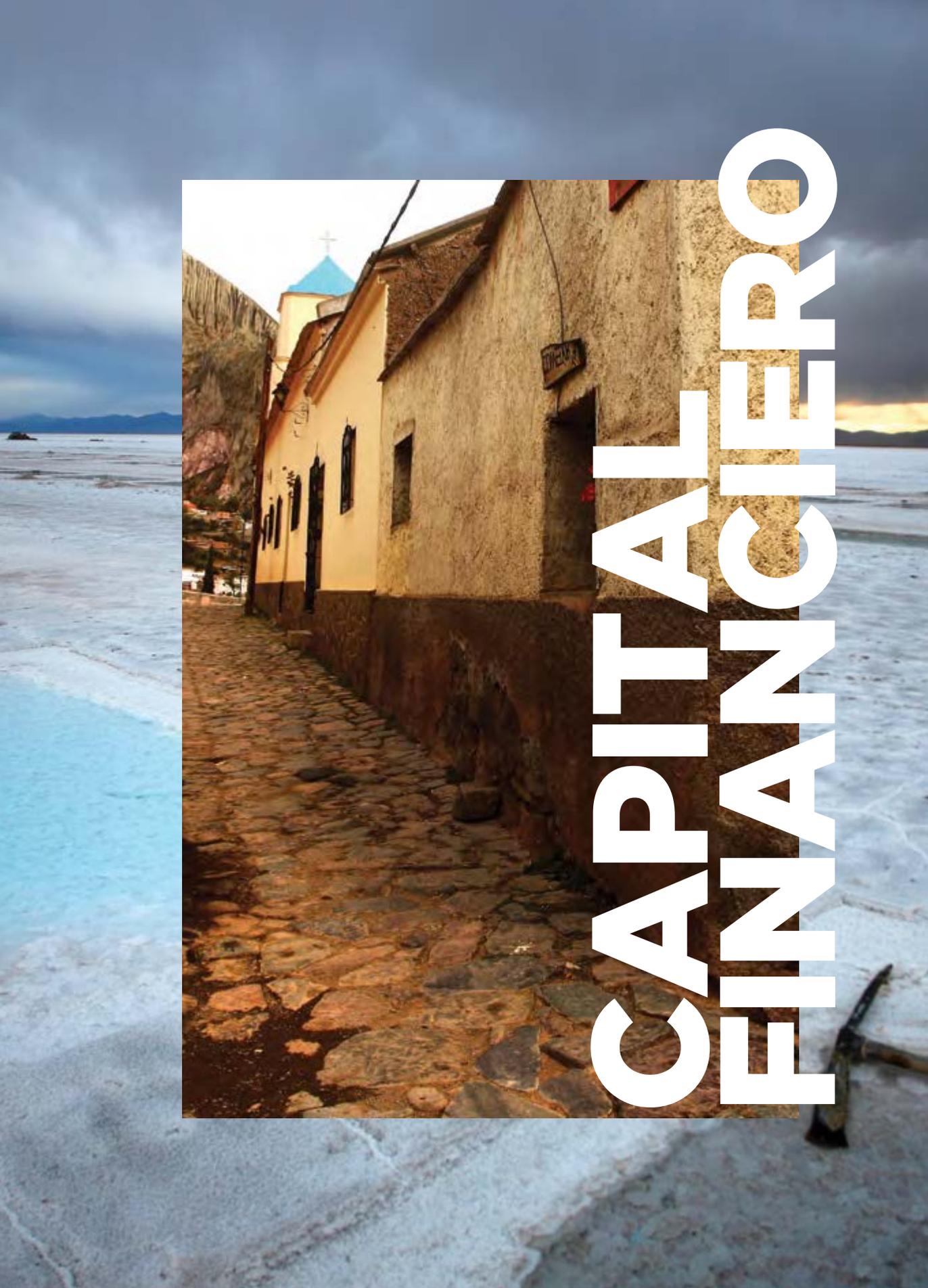
5.904

casos que resultaron analizados centralizadamente y hubo 15.097 clientes cuyos responsables comerciales analizaron y redefinieron su perfil de riesgo.

5.696

colaboradores (+558%) capacitados en lucha contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo a través de la plataforma e-learning.





CAPITALEIRO FINANCIERO



El año cerró con resultados positivos por \$9.389 millones, 44% superior que el ejercicio anterior.

28,6%

ROE-Retorno sobre el capital promedio.

+29%

de crecimiento anual de depósitos.

+50%

de crecimiento anual de préstamos al sector privado.



Fortaleza de su capital

El exceso de integración sobre los estándares establecidos alcanza al 243%, por encima del promedio del sistema.



Situación económica financiera

Durante 2017 profundizamos la gestión de indicadores de eficiencia manteniendo el foco en el crecimiento y la participación de mercado. De esta forma, el año cerró con resultados positivos por \$9.389 millones, 44% superior a los \$6.541 millones del ejercicio anterior.

Los ingresos financieros totalizaron \$36.500 millones, creciendo 26% interanual, y registramos una mejora del margen

financiero del 47%. La rentabilidad representó un retorno sobre el capital promedio de 28,6% y un retorno sobre los activos promedios de 5,1%, lo que permitió ubicarnos en los primeros lugares del sistema financiero argentino. Estos resultados muestran estabilidad y continuidad en la generación de ingresos, productividad y eficiencia en el uso de los recursos a través de los años.



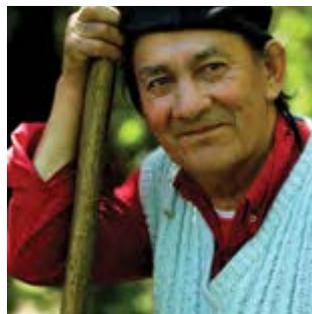
¹Posición de capital de Bancos: 86%. Ft. Informe sobre Bancos, BCRA, noviembre de 2017.



Solvencia

Banco Macro se destaca entre su competencia por la fortaleza de su capital. Los indicadores han evolucionado adecuadamente a lo largo del ejercicio posicionándolo en primer lugar entre los bancos privados de mayor patrimonio. El exceso de integración sobre los estándares establecidos alcanza al 243%, por encima del promedio del sistema¹.

En junio de 2017, Banco Macro realizó una oferta pública primaria de acciones ordinarias Clase B en Argentina y de American Depositary Shares (“ADS”) en los Estados Unidos por un total de 74.000.000 de acciones a un valor de US\$ 666 millones. Es de destacar que la demanda triplicó el monto ofertado. En julio de 2017, los colocadores internacionales ejercieron la opción de sobresuscripción, por lo cual se emitieron 11.099.993 acciones adicionales por un valor de US\$ 100 millones.



\$130.180

millones

en préstamos al sector privado, 50% más que el año anterior. Las principales líneas fueron, en cuanto a volumen de crecimiento, préstamos personales, tarjetas de crédito, documentos y otros préstamos.



3

puntos porcentuales de crecimiento de la cartera de préstamos, mayor que el alza del sistema financiero.



El Patrimonio Neto del Banco se incrementó un 95% en términos nominales, pasó de \$22.106 millones a \$43.131 millones. Esta expansión está explicada por la capitalización comentada anteriormente por \$12.390 millones y por las utilidades obtenidas en el ejercicio.

\$144.226 millones

de depósitos totales (+29% interanual), acompañando el crecimiento del sector. En este contexto, el Banco continúa siendo una de las tres entidades privadas con mayor volumen de depósito del país.

CAPITAL INDUSTRIAL



En Banco Macro nos proponemos ser la entidad con mayor presencia federal, y contribuir de esta manera al acceso a los productos y servicios financieros. Así, creemos que podemos contribuir con la calidad de vida de las personas y promover el desarrollo de comunidades locales en todo el país.



Somos una de las entidades financieras privadas con mayor presencia en el país.



96%

de las localidades donde estamos presentes son del interior del país, participando activamente en las áreas productivas en esas regiones.

10%

de participación dentro del sector financiero.

1.452

cajeros automáticos.

900

terminales de autoservicio.

3.473.097

clientes individuales.

684.642

jubilados atendidos.

2.650.272

tarjetas de crédito emitidas.

\$72.721

millones en consumo de tarjetas de crédito, que nos permitió mantener nuestro posicionamiento y posibilitaron oportunidades de crecimiento del producto apalancado en el consumo, con foco en la experiencia de cliente.

En 186 localidades somos la única entidad bancaria presente, ya sea con sucursales o cajeros automáticos.



+38%

crecimiento anual en canjes realizados con Macro Premia.

93.188

clientes empresas.

25%

de los clientes son PyMEs y Microemprendimientos.

70.507

paquetes para PyMEs: Campo XXI, Comercio XXI, Emprende XXI y MACROPYME.

7.000

nuevas PyMEs y Microemprendimientos como clientes.

² Incluye Banco Macro y Banco del Tucumán.

94% de los cajeros del Banco cuenta con Guía de Voz para personas no videntes.



Canales automáticos

Con el propósito de brindar mayor acceso a los servicios financieros, simplificar y hacer más rápidas las operaciones de los clientes, contamos con canales automáticos en sucursales y cajeros que funcionan en forma independiente en zonas alejadas.

Para garantizar la disponibilidad de dinero en cajeros automáticos en época de pagos de haberes, realizamos guardias técnicas diarias cuidando el funcionamiento de las unidades y las recargas necesarias de efectivo.

1.452

cajeros instalados: 340 con funcionalidad de reconocimiento de efectivo y acreditación de depósitos, y 59 con doble dispensado de dinero.

15.602.784

transacciones por \$17.371 millones a través de nuestra red de cajeros.

723.359
(+17%)

de usuarios de canales automáticos.

900

Terminales de Autoservicio (TAS) disponibles permanentemente.

101

Terminales con funcionalidad inteligente (TASI) para transacciones más eficientes y tareas operativas.

370.028

transacciones desde las TASI por \$1.369.412.



Accesibilidad a productos y servicios

Nuestra contribución con la inclusión financiera se enfoca no sólo en la llegada a todas las localidades del país, sino también en que todas las personas que nos eligen puedan acceder a nuestros productos, servicios e instalaciones con una excelente atención.

Con ese propósito, ofrecemos el servicio de resúmenes impresos en sistema braille e instalamos rampas y baños especiales en sucursales. Además, colocamos pisos antideslizantes y asientos especiales en los centros de atención a jubilados.





Seguridad física y del manejo de la información

El Banco desarrolló una Matriz de riesgo de vulnerabilidad de la seguridad física en sucursales, que incluyó un relevamiento presencial en el 100% de las sucursales, para identificar oportunidades de mejora, y un plan de capacitación para guardias de seguridad y policías.

Por su parte, todos los colaboradores del Banco con acceso a datos personales de clientes mantienen una estricta confidencialidad y se encuentran sujetos al deber de guarda y mantenimiento. Estas obligaciones

persisten después de cancelados o anulados los datos de las bases y aún después de que finaliza su relación contractual.

Contamos con cartelería informativa para los clientes para informar las zonas videovigiladas en sucursales. Además, la unidad de “Requerimiento de Imágenes” centraliza la descarga de videos por exigencias judiciales, de reclamos de clientes y fraudes bancarios. También cumplimos con la Normativa de Seguridad BCRA sobre digitalización de documentos.



Torre Banco Macro

Durante 2017 avanzamos en la construcción de la nueva Torre Banco Macro en la Ciudad de Buenos Aires, proyecto que considera el enfoque de responsabilidad ambiental e incluyó, desde el diseño, los requerimientos para cumplir con la certificación de normas LEED: tecnología inteligente y automatizada, alta eficiencia energética, sistema de recolección y utilización de agua de lluvia para riego, entre otros procesos y herramientas.



Banca Individuos

Desde Banco Macro trabajamos para estar cerca de las personas y brindarles servicios de calidad que contribuyan a la mejora de su calidad de vida y bienestar, con foco en la experiencia del cliente y canales de atención a la medida de cada perfil. En este marco, durante 2017 redefinimos las categorías de clientes con el fin de desarrollar propuestas de valor alineadas a las necesidades y los momentos de vida de cada individuo.

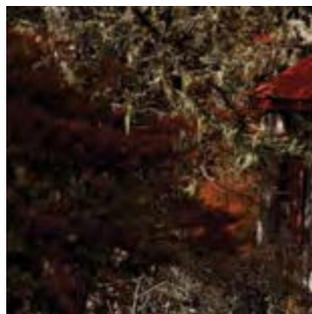
Este año destacamos el crecimiento de los préstamos personales, especialmente nuestro producto embajador que dio respuesta a 3,5 millones de clientes distribuidos en 23 provincias. Además, nos colocamos entre los primeros bancos en el otorgamiento de Préstamos Hipotecarios UVA con tasas muy competitivas de mercado, alcanzando 6,9% del total de los montos ofrecidos.

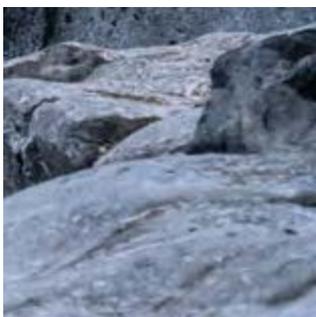


JUBILADOS

En 2017 pusimos en funcionamiento los dos primeros cajeros automáticos del país que permiten retirar dinero, entregar la fe de vida y obtener el comprobante de pago previsual a través de la identificación con huella digital. Durante el año continuamos avanzando en la etapa de enrolamiento, alcanzando un 89,6% de enrolados. Contamos con 540 tótems de lectura biométrica, cumpliendo con los desafíos propuestos.

CLIENTES INDIVIDUOS POR SEGMENTO	2017
Jubilados	684.642
Plan Sueldo	859.330
Profesionales y Negocios	256.008
Mercado Abierto	1.398.709
Especiales	274.408
Total de clientes individuos	3.473.097





Además, ofrecemos los siguientes beneficios para los jubilados:

- Impresión de Comprobante de Pago Provisional por las terminales de autoservicio y cajeros, sin necesidad de recurrir al personal del Banco.
- Cajas específicas para el cobro de la jubilación.
- Renovación de Fe de Vida por ventanilla o con uso de la Tarjeta de Débito o Crédito.
- Movimientos ilimitados y sin costo hasta el monto del haber previsional.
- Televisores o pantallas en sucursales con videos informativos.
- Infraestructura para una buena accesibilidad y tránsito.
- Esquema de promociones y beneficios diferenciales.

684.642
jubilados atendidos.

\$8.538
millones en préstamos.

265.257
jubilados recibieron
préstamos personales.

18
Centros de Pago
especializados distribuidos en todo el país.

SEGMENTO PROFESIONALES Y NEGOCIOS

Impulsamos con diversas acciones el crecimiento de nuestros clientes profesionales para que desarrollen mejor sus negocios. Entre ellas destacamos los Préstamos Hipotecarios UVA con destino adquisitivo o mejora de consultorio, oficina, local o estudio profesional, y los Préstamos para Adquisición de Bienes de Capital con tasa preferencial para el segmento. Además, lanzamos PayPal permitiendo a los clientes transferir su saldo de PayPal directamente a la cuenta de Macro, bonificándoles 100% la comisión por retiro; y otorgamos incentivos en el uso de nuestros canales automáticos para el pago de los impuestos AFIP.





Productos y servicios para individuos

ACCIONES CON IMPACTO SOCIAL ENFOCADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Buscamos ampliar el acceso al crédito de sectores vulnerables, poniendo nuestro foco en productos financieros para perfiles que tradicionalmente no se encuentran suficientemente atendidos, ya que la verdadera inclusión financiera se da cuando todos pueden beneficiarse de los productos y servicios financieros en función de sus necesidades y circunstancias. Entre los productos y servicios inclusivos que ofrecemos, destacamos los siguientes:

- Línea de préstamos personales para beneficiarios de AUH.
- Línea de financiación para beneficiarios de pensiones graciables

(excombatientes de Malvinas, personas con capacidades diferentes, etc.).

- Líneas para jubilados y pensionados.
- Préstamos personales y acceso a tarjeta de crédito para clientes informales, sin actividad verificable.
- Préstamos hipotecarios, para financiar la adquisición o construcción de casas de madera.
- Programa de Procrear (Préstamos Hipotecarios) en todas sus etapas y Programa Procrear Joven.

Otros aspectos a destacar con gran impacto social son la amplia distribución geográfica de las financiaciones, así como también las asistencias crediticias destinadas al apoyo de las más variadas actividades regionales.

PRÉSTAMOS

Con la mirada puesta en el desarrollo de un sistema financiero inclusivo, trabajamos especialmente en la accesibilidad de personas con bajo nivel de bancarización, a través de propuestas o calificaciones de préstamos personales, a partir de convenios con municipios y préstamos de monto reducido a clientes con trabajo informal.

Los créditos hipotecarios UVA fueron los protagonistas en 2017. Nos destacamos por ofrecer una de las tasas más competitivas del mercado y líneas con plazos de hasta 20 años y un monto tope de 16 millones de pesos. Además, continuamos formando parte del programa Procrear “Solución Casa Propia”, destinada a beneficiarios seleccionados por ANSES. También nos sumamos al programa “Procrear Ahorro Joven”.



2.873 créditos hipotecarios UVA otorgados por más de \$3.455 millones.

CUENTAS Y PAQUETES

Ponemos el foco en la inclusión y accesibilidad de las personas con cuentas y paquetes para diferentes perfiles y necesidades, como es la caja de ahorro para menores de edad, a través de la que nuestros clientes tienen la posibilidad de que sus hijos accedan a una cuenta y tengan su propia tarjeta de débito. Así, impulsamos el primer inicio en el sistema bancario y financiero.

2.650.272

tarjetas de crédito emitidas.

\$72.721

millones en consumo de tarjetas de crédito.

3.169.422

tarjetas de débito emitidas.

15%

de crecimiento de cartera de tarjetas de débito.

La tarjeta de débito nos permite generar una mayor relación transaccional con los clientes, ya que fomenta la utilización de las cuentas y el aumento de la base de depósitos a la vista por incremento de depósitos en cuentas transaccionales.

MEDIOS DE PAGOS DIGITALES

Durante el año continuamos apostando al desarrollo de nuevos canales digitales.

- **Todo Pago PEI:** esta nueva aplicación permite, sin costo, realizar transferencias inmediatas de fondos, envío y solicitudes de dinero utilizando el e-mail y/o el número de celular para identificar al destinatario del pago o solicitud.
- **DEBIN:** implementamos un nuevo medio de pago para nuestros clientes que funciona a través de transferencias con débito inmediato.
- **Transferencias de Alto Monto (TAM):** nuestros clientes tienen la posibilidad de programar transferencias sin límite desde cualquier lugar y sin necesidad de acercarse a una sucursal.





Beneficios para clientes individuos

Este año relanzamos nuestro programa de beneficios Macro Premia con beneficios comerciales y descuentos a través del canje de puntos; y premios por la utilización y canje a través de la App Macro. Además, incluimos la categoría de “Donaciones” y ofrecemos diferentes opciones de canje de puntos por aportes económicos para organizaciones de la sociedad civil.

Por su parte, ofrecemos promociones con foco en turismo con “Seamos Viajeros”, supermercado con “Tentados”, y en fechas especiales.

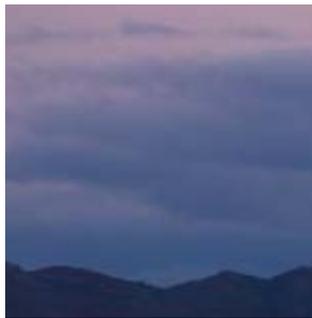
+38%
de canjes realizados.

148.501
usuarios de Macro Premia.

\$111.506.335
de inversión en premios.

Alianza con Aerolíneas Argentinas para acceder a promociones en pasajes y sumar millas del programa Aerolíneas Plus.

90.000
clientes adheridos al programa Aerolíneas Plus.







Banca Empresas

CONFORMACIÓN DE LA CARTERA DE BANCA EMPRESAS	2017
Corporativas	29%
Medianas empresas	25%
PyMEs	20%
Microemprendimientos	5%
Agro	21%

CLIENTES EMPRESA POR REGIÓN	2017
Jujuy	2.574
NEA	4.416
Salta	4.207
Tucumán	6.655
Oeste	4.078
Patagonia	2.901
Buenos Aires	16.947
Córdoba	20.540
Santa Fe	30.870
Total Clientes	93.188



Los proyectos que participaron en 2017 fueron industriales, tecnológicos, de servicios, salud, educación, agro-business y con fines sociales.

BANCA PYME Y MICROEMPRESARIOS

Trabajamos con más de 7.000 nuevas PyMEs y Microempresarios en el año, ofrecimos soluciones a sus necesidades y les hicimos la vida más fácil.

Desde 2015 desarrollamos el Programa NAVES, junto al IAE Business School, escuela de Negocios de la Universidad Austral. El objetivo es fortalecer a las empresas participantes, brindar seminarios a cargo de los mejores profesionales en las principales provincias con presencia de Banco Macro. En la

edición 2017, el programa contó con una inversión de más de \$12 millones, apostando así a las PyMEs y emprendedores como actores clave en la generación de fuentes de trabajo.

Al finalizar el programa, se reconoció un primer puesto en cada región, cuyo premio final incluyó la financiación de una misión empresaria internacional. En 2017, nueve participantes viajaron a Tel Aviv, uno de los mayores polos de emprendedurismo innovador. Allí, conocieron un modelo de ecosistema emprendedor con enorme diversidad y dinamismo al alcance de los países

emergentes y complementaron la experiencia con oportunidades de negocio, colaboración y aprendizaje. Los proyectos que no llegaron a la instancia final siguieron haciendo foco en el aprendizaje y networking a través de tutorías y una plataforma de aprendizaje virtual.

NAVES 2017

se desarrolló en nueve localizaciones: Salta-Jujuy, Misiones, Córdoba, Santa Fe-Paraná, Rosario, Tucumán, Mendoza, Mar del Plata y Neuquén.

+1.300

empresarios participaron del proceso de formación y se evaluaron más de 220 planes de negocios.



70.507 Paquetes para PyMEs: Campo XXI, Comercio XXI, Emprende XXI y MACROPYME.

BANCA AGRONEGOCIOS

El sector agropecuario sufrió consecuencias negativas por una abundante caída de precipitaciones durante el otoño, que dificultó la cosecha en las principales zonas agrícolas y los accesos a los puertos. Para hacer frente a los vencimientos financieros, se produjo un adelanto de la demanda de créditos.

Además, continuamos la colocación de las operaciones de anticipo financiero contra cereal entregado a un exportador y de préstamos a mediano plazo (tres a cinco años). Financiamos la compra de maquinaria agrícola, inversiones, compra de activos y capital de trabajo. Mantuvimos vigentes los convenios de promoción en la tarjeta de crédito rural (conocidos como de tasa cero) con un excelente desempeño.

Como todos los años, participamos de ferias y encuentros de empresarios y emprendedores, como Expoagro a nivel nacional, Agroactiva en Santa Fe y la 72ª Exposición Ganadera, Agrícola, Industrial y Comercial en Salta.



Financiamiento para el sector productivo

Lanzamos Macro Pro Comex, un servicio de atención exclusiva sin costo para que nuestros clientes puedan realizar consultas que les ayuden a incrementar sus negocios con el exterior. Ofrece investigaciones de mercado personalizadas sobre plazas exportadoras e importadoras, potenciales compradores y

vendedores de mercados extranjeros, precios y demás información relevante. Por su parte, nuestro E-Comex Digital sostuvo su fuerte incremento, tanto en operaciones como en cantidad de clientes usuarios.

Además, contamos con la "Línea de Crédito al Instante" para Microemprendedores y

PyMEs para financiar capital de trabajo, por un monto máximo de hasta \$3 millones, con descuento de cheques de pago diferido, acuerdo de cuenta corriente, préstamo a sola firma, tarjeta de crédito Macro Agro y financiación de Comercio Exterior (para exportadores e importadores).



Sector público

AUMENTO ANUAL EN CANTIDAD DE ALTAS

+586%

en Programas comerciales con organismos públicos.

+449%

en Financiación de Agromáquinas.

+2.900%

en Convenios y alianzas con fabricantes y terminales.

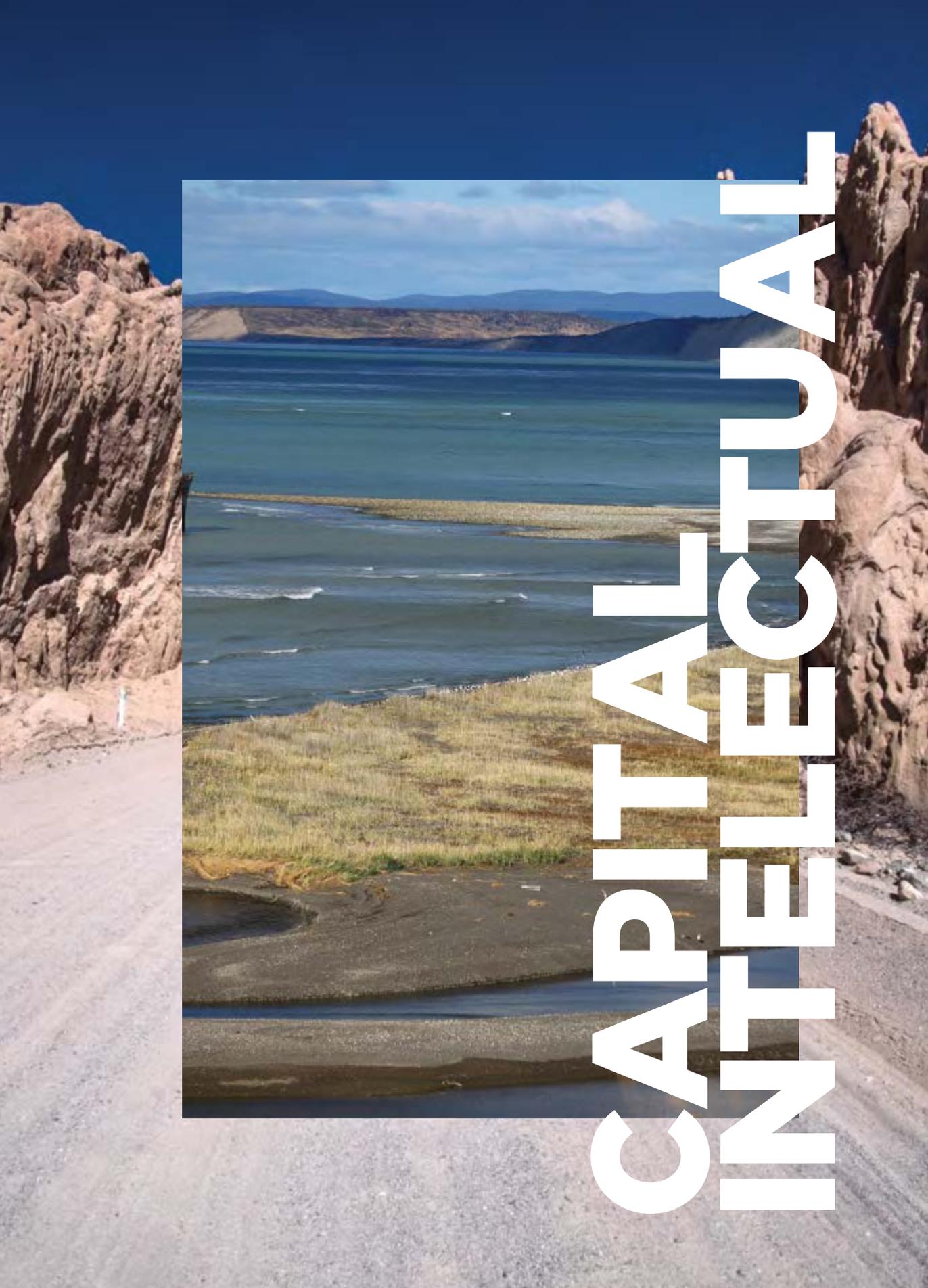
Acompañamos y asesoramos a los gobiernos provinciales en la obtención de financiamiento para el desarrollo de infraestructura; mediante la participación en la organización, estructuración y colocación de deuda local, con el aporte de nuestra experiencia en las distintas herramientas de financiamiento a través del mercado de capitales. Por otra parte, ofrecemos asistencia crediticia para la adquisición de vehículos o maquinarias, luminarias LED u obras de infraestructura; y para el financiamiento de sus proveedores con el fin de apoyar a las PyMEs.

\$200

millones para financiar la construcción de viviendas de madera con destino social en Misiones.

- Líneas de hasta \$700 millones para yerbateros, con subsidio de tasa por parte del Instituto Nacional de Yerba Mate en Misiones.
- Programa “Ahora Misiones” con descuentos y cuotas sin interés en comercios locales para incentivar la economía regional.
- Organización, estructuración y colocación de títulos públicos por \$400 millones en Salta para obras de infraestructura de agua potable y saneamiento.
- Préstamo de \$25 millones para La Rioja destinado a la prestación de servicios esenciales.
- Colocación de letras del tesoro de Chaco.
- Estructuración y colocación de títulos públicos de la Ciudad de Buenos Aires y de Río Negro.





CAPITALETTUAL INTELLECTUAL

La experiencia del cliente se relaciona directamente con nuestra reputación, el desarrollo y know how de la organización.

Realizamos acciones con el foco en la innovación y la búsqueda por posicionarnos como una banca digital de referencia.

Somos pioneros en la incorporación de la solicitud de turnos online para sucursales con alcance a más de 250 sucursales en todo el país.

53%

Índice de experiencia del cliente Individuos.

49%

Índice de experiencia del cliente PyME.

35%

NPS Individuos.

27%

NPS PyME.

609.780

usuarios de Home banking.

204.152

usuarios de App Macro.

99%



de reclamos resueltos.

Logramos disminuir un 37% la concurrencia de clientes a la red de sucursales.



Experiencia del cliente

La experiencia del cliente es un puente para acercarnos a nuestra visión: hacerle la vida más fácil y realizar negocios sustentables.

La voz del cliente es clave para la elaboración de estrategias que permitan el mejoramiento de nuestra relación con ellos. Por eso resulta crucial el esfuerzo que realizamos para medir sus experiencias, y mejorar e innovar los canales de atención y gestión de reclamos.

Durante 2017 las principales metodologías de medición de la experiencia fueron:

- Comunidad Macro “El Juego de las Experiencias” con Individuos y PyME.
- Encuentros con más de 20 clientes PyME en San Nicolás y Tandil.
- Participación en ferias y encuentros empresarios.
- Más de 10.000 encuestas online a clientes de Banca Individuos y más de 700 de la Banca PyME.
- Investigaciones de mercado internas y externas.

Basándonos en la información relevada en 2016, realizamos un análisis de los momentos de vida de las personas, mapas de interacción para cada segmento, evaluación y análisis sobre la transformación digital del banco y la implementación del portal del banco, entre otras acciones.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

	2017
Índice de experiencia del cliente Individuos	53%
NPS Individuos	35%
Índice de experiencia del cliente PyME	49%
NPS PyME	27%



Principales canales y herramientas de la transformación digital

- App Macro:** este año incorporamos la compra y venta de dólares, transferencia a nuevas cuentas, consulta de puntos y canjes Macro Premia, y consulta de detalle de préstamos UVA. Además, sumamos la aplicación para solicitar turnos en sucursales y Token de seguridad para transacciones.
- Nueva Banca Internet Individuos:** con una navegación más simple y estética renovada, visualización de consumos de tarjetas en forma gráfica, buzón de notificaciones, recupero de usuario y blanqueo de clave, y Soft Token como nuevo método de seguridad. Además, unificamos las claves de ingreso de la App con la nueva Banca Internet.
- Nueva Banca Internet Empresas:** comenzamos el proyecto de rediseño del portal con talleres de relevamiento con las principales áreas del Banco.
- Nuevos Portales Web:** trabajamos junto a Globant en el desarrollo de una nueva experiencia en todos los portales web del Banco, basándonos en los siguientes cuatro pilares: eficiencia, ventas, marketing y experiencia de cliente. Apuntamos a un diseño innovador para generar alto impacto en el usuario.

Somos pioneros en la incorporación de la solicitud de turnos online para sucursales, con alcance a más de 250 sucursales en todo el país.

609.780
usuarios de Home banking.

204.152
usuarios de App Macro.





Atención al cliente

Contamos con el Centro de Atención Telefónica (CAT) que atiende a los diferentes perfiles de clientes y para ello desarrollamos grupos de expertos que dan respuestas en forma ágil y eficiente. Seguimos sumando diferentes gestiones para incentivar el uso de los canales automáticos e incorporamos audios con mensajería que resuelven las consultas generales del cliente, logrando mejorar los tiempos de atención y la calidad de las llamadas.

Desde 2017 contamos con el área de Protección al Usuario de Servicios Financieros, con la finalidad de darle más protagonismo al cliente, y atender y cuidar sus derechos e intereses.

En relación con los reclamos, este año implementamos un sistema de gestión por objetivos (KPI) con incentivos que premian la

eficiencia operativa, logrando una mejora significativa en los niveles de servicio y reduciendo sensiblemente el volumen de reclamos en gestión. En septiembre alcanzamos el 94% de reclamos resueltos en plazo en relación con el estándar definido del 85%. También ampliamos la cantidad de temas de reclamos que el cliente puede ingresar a través de canales no presenciales y se eliminó el requerimiento de documentación en determinados cuestionamientos. Así, logramos disminuir un 37% la concurrencia de clientes a la red de sucursales. En 2017 creamos el área de Estrategias de Atención con el objetivo de detectar e implementar soluciones orientadas a la mejora de procesos y servicios, en colaboración con diversas áreas del Banco, entre las que se encuentra Servicios al Cliente.





Contratos simplificados y nueva originación de productos

Los proyectos “Simplificación de Contratos” y “Mejora de la Originación en el sistema CRM” buscan sintetizar y eficientizar estos procesos, para mejorar la comunicación y comprensión, ya que les permiten conocer sus derechos y obligaciones de forma más fácil, clara y transparente.

De esta manera, a partir de la simplificación de contratos logramos:

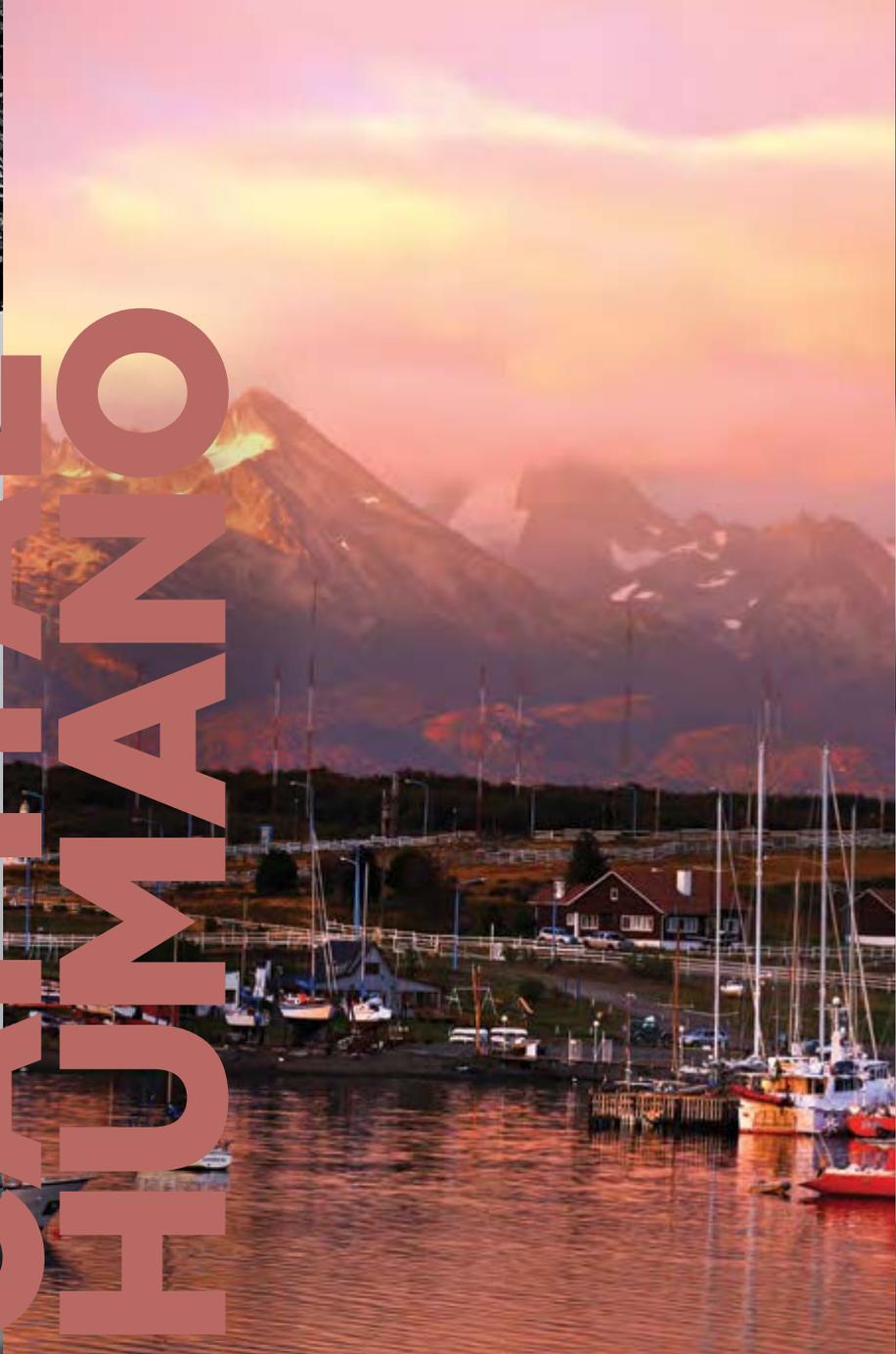
- Eliminar la “letra chica”, ya que la estructura del contrato destaca con claridad los diferentes apartados y los contenidos de mayor interés.
- Sustituir los términos técnicos por expresiones de uso cotidiano.
- Redactar los textos de forma sencilla para facilitar la lectura y hacerla más ágil.
- Disminuir el tiempo de atención: implementación de un proceso de originación de producto más simple, con menos pasos y con campos que se completan

automáticamente en los formularios, tales como los datos de los productos o los datos del cliente, entre otros.

- Reducir firmas al unificar todos los formularios de los productos en uno solo: 62% la cantidad de firmas y un 76% la de formularios.
- Unificar en un formulario para la solicitud de varios productos.
- Generar un checklist de documentación: una nueva y fácil herramienta, útil para los ejecutivos frente al armado del legajo del cliente.



CAPITANO HUMANANO



Este año trabajamos con objetivos basados en tres pilares:

Cambio cultural

Hicimos visible el cambio cultural que desde hace años venimos transitando, a través de la gestión basada en nuestros valores y en el reconocimiento de nuestras mejores actitudes.

Banca Digital

Trabajamos muy fuerte en la implementación de herramientas digitales para mejorar y transparentar la gestión de nuestro capital humano.

Eficiencia

Centralizamos procesos y optimizamos recursos, ganando eficiencia para la toma de decisiones.

8.713
colaboradores.

481
altas de colaboradores.

38,7%
mujeres.

43,43
años de edad promedio y 16,12 años de antigüedad promedio.

69,5%
de los colaboradores están en el interior del país.

9,32%
Índice de rotación total.

99%
Índice de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad, y 100% por paternidad.

5,03%
Tasa de ausentismo.

0,11%
Tasa de ausentismo por accidentes.

2,62%
Tasa de ausentismo por enfermedad.

Realizamos **107 búsquedas internas** y **244 promociones internas.**

72%

de los colaboradores participaron de la primera encuesta de clima del Banco realizada bajo el modelo Great Place to Work.



+12,4%
anual de horas de formación.



99%
de los colaboradores capacitados.

Con foco en la capacitación técnica para la mejora del servicio al cliente, se registraron 104.413 horas de capacitación.



Generadores de empleo

En 2017 abrimos tres sucursales, lo que significa la promoción de más empleo en las comunidades donde estamos presentes. Realizamos 107 búsquedas internas y 244 promociones, impulsando el crecimiento y las posibilidades de desarrollo de quienes trabajan en el Banco. En total generamos 481 nuevos ingresos.



Clima laboral

En 2017 realizamos la primera medición de clima laboral bajo el modelo Great Place to Work, una encuesta anónima y confidencial que se envía a todos los colaboradores. Muy satisfactoriamente, contamos con una participación del 72% del total de los empleados. A partir del análisis de los resultados obtenidos se establecieron planes de acción a nivel general. Toda la información fue puesta a disposición de los jefes para gestionar planes de acción por área.



Gestión estratégica del desempeño

En 2017 actualizamos el modelo de gestión por competencias para la evaluación de nuestros colaboradores con una herramienta que asegura la fijación de objetivos entre jefes y colaboradores, y la medición del desempeño a partir de estándares previamente establecidos, con espacios de conversación pautados en momentos clave del año.





Reconoci- mientos

En 2017 extendimos el uso de la aplicación Star Me Up a toda la organización, permitiendo que entre todos los colaboradores se puedan reconocer las acciones que reflejan nuestros valores corporativos. Cada persona puede resaltar una actitud de cualquier otra, hacer más visibles los comportamientos deseados y permitir que entre todos se compartan los logros alcanzados.

A partir de este año, celebramos el reconocimiento a la trayectoria, para aquellos colaboradores que cumplieron 25 años junto a nosotros, con una medalla de plata del maestro orfebre Juan Carlos Pallarols.

Por su parte, “Actitud Macro” sigue siendo el Programa de Incentivos que premia las mejores prácticas y destaca el desempeño excepcional entre la fuerza de ventas.



Formación y desarrollo

Pusimos foco en la capacitación técnica, como el Programa de Conductas Comerciales para la Banca Empresas, que hace posible brindar un mejor servicio a nuestros clientes, con la participación de un grupo de instructores internos que conocen en detalle el Banco.

Avanzamos en la incorporación del módulo de Aprendizaje de Success Factors (provisto por SAP), alineado a la herramienta de gestión del desempeño, desde una plataforma e-learning que permite el acceso desde cualquier lugar, a través de dispositivos móviles y lleva un registro de toda la actividad realizada.

Celebramos una alianza estratégica con la Universidad Siglo 21, con la que organizamos la Diplomatura en Habilidades de Liderazgo para 60 de nuestros líderes de todo el país, con predominio de clases virtuales, para el desarrollo de competencias de manejo de equipo y gestores del negocio.

104.413

horas de capacitación.

+12,4%

anual de horas de formación.

99%

de los colaboradores capacitados.



Teletrabajo

Basados en las posibilidades que nos brindan las herramientas digitales, lanzamos una prueba piloto de teletrabajo para 51 colaboradores de áreas centrales que, una o dos veces por semana, trabajan fuera de la oficina. Tanto los jefes como los colaboradores que forman parte de la prueba piloto han recibido capacitación y tienen seguimiento permanente para evaluar los resultados del proyecto.





Bienestar

BENEFICIOS

- Sorteo de entradas a espectáculos promovidos por Banco Macro.
- Ayuda económica para colaboradores con hijos o cónyuges con discapacidad.
- Cobertura médica gratuita desde el puesto de coordinador en adelante.
- Descuentos en compras para días especiales.
- Líneas de créditos hipotecarios y personales con condiciones de acceso preferenciales.
- Productos bancarios gratuitos.

OBSEQUIOS

- Regalos del Día del Niño para hijos.
- Kits escolares para hijos.
- Regalos por nacimiento a hijos.
- Regalos por casamiento para nuestros colaboradores.

CUIDADO Y RECREACIÓN

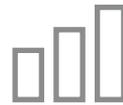
- Consultorios en áreas centrales.
- Actividades deportivas, recreativas y de competición.

- Campaña de vacunación antigripal y consejos de salud para prevenir enfermedades.
- Entrenamiento en prevención de accidentes.



Comunicación interna

Como novedad, en 2017 realizamos las Jornadas Estratégicas en varias regiones del país que promovieron un mayor acercamiento entre la Alta Gerencia y los colaboradores de diferentes lugares. Durante las jornadas se compartieron los temas más importantes del negocio y la estrategia del Banco, además del reconocimiento en público a los colaboradores de la división que cumplieron sus 25 años de trayectoria.



Eficiencia

Trabajamos para lograr un servicio de alto nivel, concentrando al máximo nuestros recursos para asegurar una misma experiencia ágil y eficiente a nuestros colaboradores. Además de innovar en medios tecnológicos que aceleran tiempos de respuesta y reducen costos, llevamos adelante un plan de centralización de áreas para dar un mejor servicio desde Casa Central y dotar de mayores recursos humanos a la red. Así, trabajamos en la modificación de algunas áreas para adecuarlas a la estructura organizativa y volverlas cada vez más eficientes.



10 años de Proyectos Solidarios



Voluntariado que genera un cambio

Desde hace más de una década, nuestro programa “Generando el cambio” ofrece espacios de participación a los colaboradores de Banco Macro, quienes se involucran en causas solidarias vinculadas con los niños, los abuelos y el medioambiente. Gracias al compromiso, concretamos refacciones edilicias, organizamos juegos, meriendas y festejos especiales por el Día del Niño, y desarrollamos la campaña Navidad Solidaria. Asimismo, pusimos en valor plazas de barrio y participamos en plantaciones masivas de árboles.

Con motivo de celebrar 10 años de solidaridad ininterrumpida, reconocimos a todos los voluntarios obsequiándoles el libro “Otro Mundo: ideas para involucrarse y construirlo”, de Manuel Lozano, Director de Fundación SI.

Además, desde 2007 contamos con el concurso anual “Proyectos Solidarios”, que premia con financiación a los mejores proyectos presentados por las sucursales y las áreas centrales del Banco, en conjunto con una organización social. Este año apoyamos a 63 instituciones, de las cuales 3 recibieron un incentivo de \$50.000 y \$30.000 para 60 proyectos para poder concretar las iniciativas.

RESULTADOS DE GENERANDO EL CAMBIO 2017

34 jornadas de voluntariado presenciales en todo el país.

4.174 voluntarios asistentes.

4.695 horas donadas.

7.643 beneficiarios directos y 22.929 indirectos de las jornadas de voluntariado.

3 colectas nacionales.

+910 cajas entregadas a organizaciones aliadas.

+2.190 beneficiarios de las colectas.

100 propuestas recibidas en Proyectos Solidarios.

1.378 colaboradores participaron de la fase interna de votación de Proyectos Solidarios.

+\$1,9 millones entregados a los proyectos ganadores.

CAPITALLY SOCIALLY REPUTACIONAL



Desarrollamos programas y acciones de valor para estar presentes en cada rincón del país y acompañamos a las comunidades locales en su desarrollo económico y social, con el objetivo de que las personas y organizaciones cumplan con sus sueños y expectativas.

Medimos anualmente su impacto a través de una herramienta digital de desarrollo propio, elaborada según los lineamientos del modelo LBG (London Benchmarking Group).

\$82.350.192
de Inversión en Sustentabilidad.

11
provincias alcanzadas.



260

organizaciones de la sociedad civil.

67.276
beneficiarios directos.

\$116.203.543
de inversión en publicidad (+40% interanual).

Reconocimiento
especial en la 14^a edición
de “Distinciones RSC”, por
el programa “Cuentas Sanas”.

11.000
usuarios del portal del Programa de
Economía Personal y Familiar “Cuentas Sanas”.

Programa ALUMBRA

+\$100
millones invertidos en formación y
entrenamiento del personal, prés-
tamos, asesoramientos y mentorías
gratuitas especialmente prepara-
das para el microempresario local.

+\$3.000
microcréditos otorgados.

+\$50
millones otorgados con destino
a actividades productivas.



Bajo nuestro Programa “Conozca
a su proveedor”, en 2017 visitamos
a 18 proveedores estratégicos, 38,5%
más que el año pasado.

99%
proveedores de origen local.

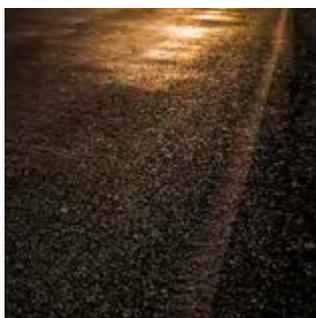
100%
de los proveedores activos se encuentran
adheridos al Código de Conducta.



Comunicación transparente

Trabajamos para brindar canales de comunicación transparentes con mensajes claros que reflejen los valores y la cultura corporativa, a fin de facilitar el diálogo.

Tenemos un fuerte compromiso en el desarrollo local, y por eso llegamos directamente a cada comunidad con nuestra inversión publicitaria en medios zonales, pequeñas radios y programas provinciales. En esta línea de acción, en 2017 invertimos \$116.203.543 en publicidad, 40% más que el año anterior.



Eventos, auspicios y patrocinios

Acompañamos a las provincias en la difusión de su cultura y el desarrollo de actividades deportivas y de espectáculos para nuestros clientes de todo el país. De este modo, seguimos acercando el mejor contenido a nuestros clientes y la comunidad en general.

Apoyamos 64 actividades deportivas, y equipos y ligas de alcance nacional y local con el fin de transmitir valores de responsabilidad, convivencia y la importancia de la salud y el bienestar de las personas. Los deportes que acompañamos fueron: hockey, fútbol, equitación, rugby, maratones, polo, tenis y golf.

Brindamos el beneficio a nuestros clientes de todo el país de participar de eventos y espectáculos de nivel internacional y local. En 2017 invitamos a más de 20.000 clientes a más de 500 funciones de diversos artistas y eventos.

También participamos en 146 ferias, exposiciones y encuentros con foco en los segmentos PyME, Comex y Agro, que nos permiten tener un contacto cercano

con clientes actuales y potenciales, y así comunicar nuestros productos, servicios y beneficios.

APOYO A ENCUENTROS CON IMPACTO SOCIAL

Con el objetivo de generar un valor social en las ferias y exposiciones en las que estamos presentes, incluimos nuestro Programa Cuentas Sanas, a fin de contribuir con la educación financiera. Durante 2017, participamos de encuentros en Pinamar, Santa Fe, Gran Buenos Aires, Ciudad de Buenos Aires, Mar del Plata, Bahía Blanca, Córdoba, Tucumán y Ushuaia; donde los asistentes tuvieron la posibilidad de conocer el primer portal web de economía personal y familiar del país.

Por su parte, el Banco participó en eventos con fines benéficos. Entre ellos, se encuentran más de 30 cenas a beneficio de organizaciones sociales, como Fundación Ineco, Fundación Zaldívar, Fundación Favalaro, Fundación Padres, Fundación Conciencia, Fundación Educando y CIPPEC.



Nuestra inversión social privada

Tenemos la mirada puesta en el desarrollo de las comunidades locales desde nuestro rol como actor social. En este marco, trabajamos en programas, productos y servicios que acompañen el crecimiento económico de emprendedores, con el foco en la inclusión y educación financiera a través de una inversión eficaz que logre maximizar nuestro impacto social en el desarrollo de nuestro país.

Con el objetivo de que nuestra inversión esté correctamente direccionada a programas de valor, medimos anualmente su

impacto a través de una herramienta digital, de desarrollo propio, elaborada según los lineamientos del modelo LBG (London Benchmarking Group). A través de sus resultados, analizamos las acciones implementadas, nuestra gestión, el aporte concreto y la capacidad instalada de cada propuesta, y priorizamos proyectos que involucran a las localidades en las que estamos presentes. En 2017, para hacer más efectivo el relevamiento de la información, implementamos una encuesta digital que respondieron 50 organizaciones de todo el país, con las cuales realizamos

acciones con alto valor social. Estos resultados complementan el monitoreo y las encuestas permanentes que se realizan a todos los participantes de los talleres Cuentas Sanas y del Programa Naves.

\$82.350.192

de Inversión en Sustentabilidad.

11

provincias alcanzadas.

67.276

beneficiarios directos.

260

organizaciones de la sociedad civil.

BENEFICIARIOS 2017

EJE DEL PROGRAMA	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Programa de apoyo a Microempresarios	4.157	16.628
Trabajo Sustentable	4.478	6.111
Inclusión y Educación Financiera	7.297	29.520
Nutrición	952	1.867
Educación	17.446	80.583
Integración	9.528	14.774
Medicina Social	15.775	59.769
Voluntariado Corporativo	7.643	22.929
Totales	67.276	232.181



Programa de inclusión financiera “ALUMBRA”

Desde la Fundación Banco Macro realizamos desde 2014 el programa de inclusión financiera ALUMBRA que brinda Microcréditos con fines productivos (capital de trabajo) a microempresarios no bancarizados. Además, complementa el financiamiento con un asesoramiento integral gratuito por parte de expertos para poder llevar adelante los emprendimientos y que estos crezcan de manera sustentable. En 2017 extendimos el alcance del programa a Tucumán y continuamos trabajando en Salta y Jujuy.

En el marco del programa, continuamos con la entrega de dispositivos mPOS (posnet móvil), herramienta financiera que facilita la operatoria comercial de los emprendimientos y genera ventajas competitivas a las que anteriormente este tamaño y tipo de negocio no tenía acceso.

Ofrecimos la tercera edición de “ALUMBRA tus ganas de emprender, de Salta al Mundo” en nueve localidades de Salta, y por primera vez lo hicimos en tres localidades de Jujuy.



ALUMBRA en números

+\$100 millones

invertidos en formación y entrenamiento al personal, préstamos, asesoramientos y mentorías gratuitas para el microempresario local.

50

colaboradores en relación de dependencia reclutados de la comunidad local capacitados específicamente para la tarea.

+3.000

microcréditos otorgados.



+\$50 millones

otorgados con destino a actividades productivas.

9

sucursales operativas (en las ciudades de Salta, San Salvador de Jujuy, Perico, Palpalá, San Miguel de Tucumán y Banda del Río Salí).

+\$13 millones

de Cartera activa.

2,19%

de tasa de mora temprana menor a 30ds (TMCM).



ALUMBRA tus ganas de emprender en números

+150

asistentes al 3er. Foro Emprendedurismo Regional NOA "ALUMBRA tus ganas de emprender, de Salta al Mundo" y su réplica en la ciudad de Jujuy, celebrándose allí la primera edición del programa en el cual participaron más de 100 emprendedores.

+1.500

Proyectos en Salta y +600 Proyectos en Jujuy con capacitación y mentorías.

\$4,8M

para financiar 44 proyectos finalistas, \$8M acumulados desde la primera edición.



Programa de educación financiera - Cuentas Sanas

Tenemos como objetivo acercar a los ciudadanos al sistema financiero, que ellos puedan ser económicamente responsables y contribuir al crecimiento económico de nuestro país.

En este marco, desarrollamos en 2015 el primer portal de educación financiera argentino: el Programa de Economía Personal y Familiar Cuentas Sanas (www.cuentassanas.com.ar) con contenidos y herramientas para que todas las personas -sin importar edad, nivel formativo, situación financiera o lugar de residencia- puedan encontrar conocimiento y recursos para administrar su economía personal y tomar decisiones seguras para mejorar niveles de bienestar e inclusión financiera.

A diciembre de 2017 el portal registró un total de 11.000 usuarios. Este año incorporamos nuevos conceptos y recursos asociados con cambios normativos, nuevos productos (cuentas para menores, préstamos hipotecarios UVA), sección de novedades y calendario de actividades.

Por su parte, continuamos los talleres presenciales en todo el país con un triple

objetivo: complementar los canales digitales con espacios presenciales, segmentar al público objetivo para adaptar los contenidos y metodología a las necesidades de cada grupo; multiplicar el alcance y facilitar la federalización del programa. Para ello, realizamos alianzas con el sector público, organizaciones de la sociedad civil y fundaciones.

Cuentas Sanas cuenta con la Declaración de Interés Educativo y Puntaje Docente para el Ciclo de Formación de Docentes y Alumnos “Cuentas Sanas para tu Futuro” en siete jurisdicciones: Tucumán, Salta, Jujuy, Misiones, Mendoza, Córdoba y Ciudad de Buenos Aires. En este contexto, durante 2017, el Ciclo de Formación con puntaje docente se realizó en Salta, con 25 horas de capacitación presencial y virtual para más de 40 docentes de la provincia.

Además de los talleres presenciales, dictamos talleres Cuentas Sanas en formato de conferencias web, lo que nos permite ampliar el alcance a personas de todo el país. Por su parte, se capacitaron docentes en los talleres de “Formación de Formadores”, con un efecto

multiplicador que amplía aún más el impacto. Durante el año, realizamos actividades virtuales dirigidas a diferentes grupos: colaboradores internos, orientadores del equipo de capacitadores del programa, público externo, docentes y formadores.

EL IMPACTO DE LOS TALLERES PRESENCIALES DE CUENTAS SANAS DURANTE 2017:

260
talleres dictados.

438
docentes capacitados en el taller de “Formación de Formadores”.

7.297
participantes directos.

29.520
beneficiarios indirectos.

78
ciudades.

15
provincias.

+5,2
millones de pesos invertidos.

7
Declaraciones de Interés Educativo.





Novedades en otros programas

Desde la Fundación Banco Macro, además de las líneas de acción definidas, apoyamos a organizaciones de la sociedad civil locales que trabajan en temas de nutrición, medicina social e integración, entre otros. Trabajamos junto con comedores y merenderos en las provincias de Salta, Jujuy, Misiones y Tucumán; apoyamos proyectos relacionados con la medicina social y diferentes hospitales públicos de las provincias donde estamos presentes; establecemos alianzas con organizaciones que trabajan en pos de la integración, por medio de los deportes y talleres de trabajo inclusivos, y el arte o las terapias alternativas de rehabilitación; apadrinamos a jóvenes de nivel primario y secundario;

otorgamos becas universitarias; y trabajamos junto a la Fundación Educando en el Programa Educando en Informática promoviendo la incorporación de nuevas tecnologías y conocimientos informáticos básicos.

INTERNET SATELITAL PARA ESCUELAS RURALES

Con el objeto de contribuir con la reducción de la brecha digital e incluir a las escuelas en el avance tecnológico, participamos del Programa “Humahuaca Escuelas en Red”, brindando el servicio de internet satelital a 80 escuelas de la Quebrada de Humahuaca. Este proyecto se encuentra avalado por el Ministerio de Educación de la Provincia de Jujuy.

En esta misma línea, continuamos apoyando a la Fundación Equidad, a través de la donación de materiales tecnológicos en desuso y la adquisición de

las computadoras recicladas en sus talleres de inclusión laboral, que luego nos permiten dar respuesta a los múltiples pedidos recibidos por parte de escuelas y demás instituciones.

FUNDACIÓN BANCO MACRO Y FUNDACIÓN ESPARTANOS

En agosto de 2017 iniciamos un plan conjunto con el objetivo de llegar a todas las provincias del país con mejoras de las instalaciones deportivas en unidades penales provinciales. Además, propiciamos espacios para brindar talleres inclusión y educación financiera en el marco de su programa de economía personal y familiar “Cuentas Sanas”.



6.599 proveedores. 99% de nuestros proveedores son de origen local.



Gestión con proveedores

Desde Banco Macro apoyamos el desarrollo social y económico local, no solo a través de la inclusión financiera desde nuestros productos, sino también desde la cadena de valor, mediante la adquisición de productos y servicios en las propias comunidades donde operamos.

En este sentido, seguimos en la búsqueda de pequeños y medianos proveedores en el interior del país, a fin de continuar con nuestro plan de apalancamiento de las economías regionales. Algunas de

nuestras compras locales e inclusivas durante el año fueron:

- **Nelson A. Rojas:** pequeña empresa de flete de Tucumán, dedicada al traslado de mercaderías al interior de la provincia.
- **Staffolani J. Augusto:** proveedor de Tucumán de productos de imagen institucional.
- **Primera Hilandería y Tejedora de la Puna:** proveedor de Gral. Güemes, Salta, contratado para la fabricación de prendas para regalos. En 2017 compramos 200 mantas de llama frisadas.
- **Campero Blanca Nieves Ramona:** nuevo proveedor del interior, dedicado a la fabricación de tándems.
- **Impel S.A.:** pequeño distribuidor instalado en San Miguel de Tucumán, a quien le compramos resmas para distribuir en la zona.
- **Fundación Warmi:** para regalos corporativos en apoyo a las comunidades locales.



PROCESO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN

Con el objetivo de estar cerca de nuestra cadena de valor, durante 2017 comenzamos a trabajar en el desarrollo de una plataforma SAP de sistematización, clasificación y monitoreo de la base de proveedores.

CÓDIGO DE CONDUCTA A PROVEEDORES

El 100% de nuestros proveedores activos firmaron y conocen nuestro Código de Conducta, lo que nos permite difundir y sensibilizarlos sobre la importancia que para el Banco tienen los asuntos

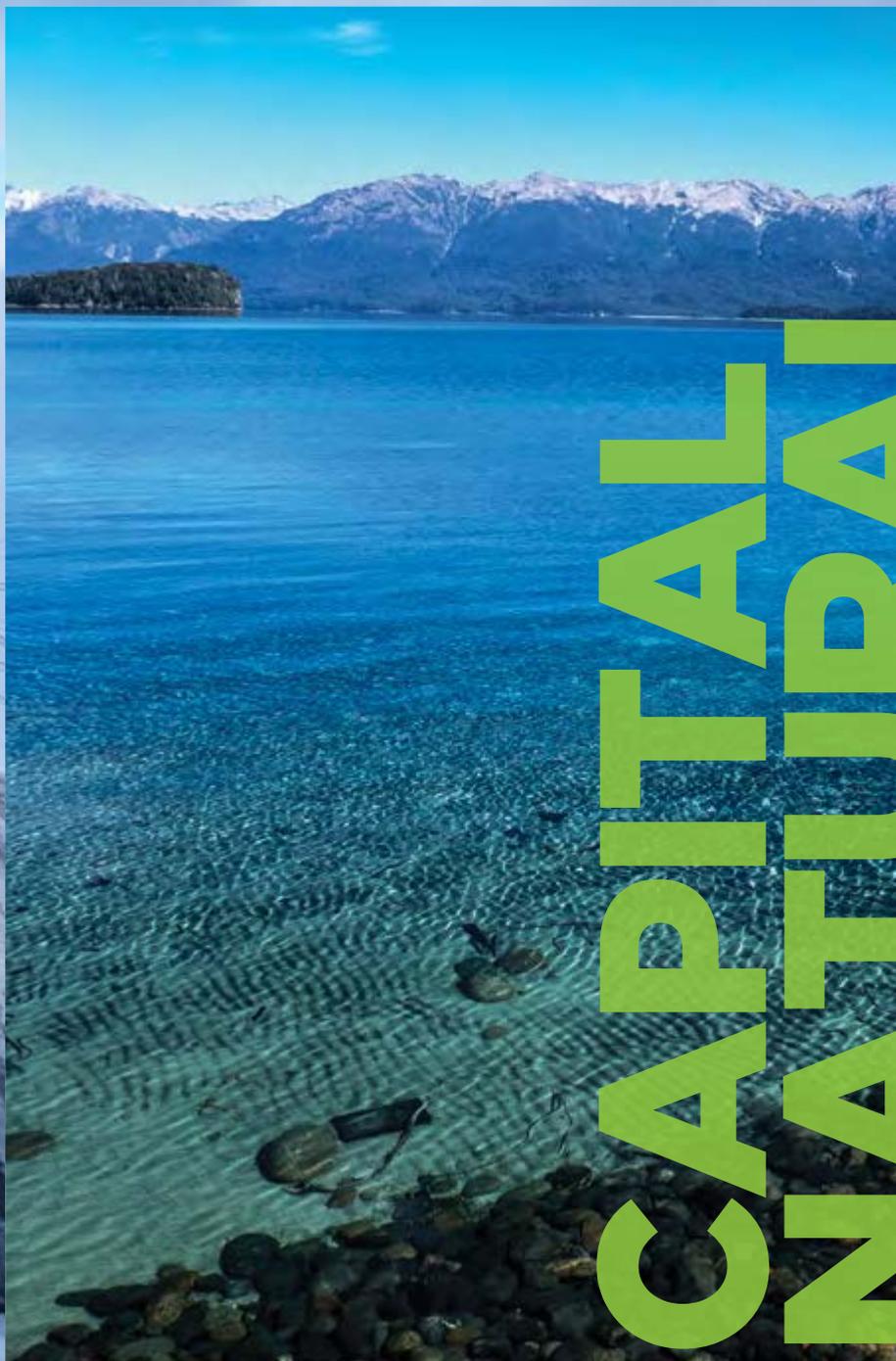
sociales, el respeto por los derechos humanos, la protección del ambiente y la gestión de negocios responsables, basados en reglas éticas y de transparencia.

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON PROVEEDORES

Buscamos mantener un vínculo fluido y transparente con nuestra cadena de valor, principalmente para recibir sus consultas, opiniones y sugerencias. Además del correo electrónico, nuestra página web y el contacto telefónico, visitamos a proveedores para tener un contacto personal con ellos. Bajo nuestro Programa “Conozca a su proveedor”, en 2017 visitamos 18 proveedores estratégicos, 38,5% más que el año pasado.

Por su parte, para estar cerca de ellos, ofrecemos a nuestros proveedores una cuenta corriente sin cargo para que puedan operar. También efectuamos análisis crediticio para evitar requerir pólizas de caución, a fin de reducir los costos.





CAPITRAL NATURAL

Somos cada vez más conscientes del impacto directo e indirecto que generamos en el ambiente a partir de nuestro negocio. Por esa razón, trabajamos en mejorar nuestra gestión ambiental a partir de la identificación de indicadores clave y su monitoreo, así como también desarrollamos iniciativas que tengan como objetivo preservar los recursos naturales y luchar contra el cambio climático.

929.965

clientes adheridos al servicio e-resumen.

32%

Crecimiento de usuarios del e-resumen.

202.031

Consumo de resmas.

132.195.027

Cantidad de impresiones.

74.920

Papel reciclado (kg).

653

Plástico reciclado (kg).



1.078

unidades de Equipamiento scrap (monitores, computadoras, impresoras, periféricos, etc.).

767

Cantidad de mobiliario donado (unidades).

11.615.824

Consumo de Energía (KWh).

5%

Baja en el consumo de energía.

7.739,91

emisiones de CO₂ (tCO₂e).



Impacto ambiental directo

Con el objetivo de ser el Banco más sustentable a nivel federal, protegemos el ambiente a través de la medición de nuestro impacto y el uso eficiente de los recursos naturales, con foco en la innovación y digitalización de procesos.

Este año nos centramos en la finalización de la construcción de la Torre Banco Macro en la Ciudad de Buenos Aires, que busca alcanzar la certificación de normas LEED (Líder en Eficiencia Energética y Diseño Sostenible). El edificio tiene en cuenta diferentes aspectos para mejorar el impacto directo del Banco, como una estructura que permite aprovechar al máximo la energía y el agua. No contiene elementos inalámbricos, por lo que no se utilizarán pilas, y contempla espacio de estacionamiento de bicicletas y otro especial para autos eléctricos.

Por su parte, continuamos comprando artículos amigables con el ambiente, como bolsas de plástico reciclado, biodegradables y ecológicas, entre otros. En todos nuestros eventos utilizamos vajilla de vidrio

y porcelana para minimizar el impacto ambiental y disminuir la generación de residuos, y realizamos la tarjetería de salutación y de invitación en formato digital para reducir el consumo de papel.

GESTIÓN DEL PAPEL

Impulsados por la innovación tecnológica, este año aplicamos nuevas herramientas y sistemas que nos permitieron ahorrar papel en gerencias de alto consumo. Por ejemplo, la Gerencia de Riesgo Crediticio revisó y adecuó sus procesos en relación con la gestión de los archivos, lo que permitió ahorrar papel, electricidad y tiempo de trabajo en la registración de la información.

Lanzamos el “Legajo Digital de Banca Empresas”, acción que impactó positivamente en la cantidad de papel utilizado y evitó el traslado físico de documentación por correspondencia, lo cual disminuyó también las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Por su parte, con la aprobación por suma de firmas en Comités o las presentaciones a Comités a través de

“Juegos Digitales”, también se redujo el consumo de papel.

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

Con el reemplazo de monitores de tecnología LCD por LED, que fuimos haciendo en los últimos años en oficinas y sucursales, contribuimos a la racionalización del uso de energía eléctrica. Desde 2016 contamos con un sistema de generación de energía solar fotovoltaica en nuestro Centro de Atención al Cliente ubicado dentro del Fisherton Plaza Chic Mall, Ciudad de Rosario. Este equipamiento tecnológico posibilitó al Centro autoabastecerse de energía durante los 365 días del año, brindar un mejor servicio de atención a los clientes y contribuir al cuidado ambiental.

Por su parte, continuamos con el proyecto de oficina sustentable. En este contexto, aprobamos la compra de un software para el control y liberación de la impresión que será implementado en la nueva Torre Banco Macro. Se estima que éste reducirá en un 15% la cantidad de impresiones.



Gestión de residuos

Buscamos generar los menores residuos posibles y para ello gestionamos responsablemente elementos electrónicos en desuso a través de circuitos de descarte respetuosos con el medio ambiente. De esta forma, donamos computadoras, monitores, impresoras, servidores, placas en desuso, discos, teclados, ATM, TAS y equipos telefónicos para su correcto tratamiento. Además, destinamos a diferentes instituciones el mobiliario que no utilizamos y reciclamos papel y plástico.



Programa MacroBici

Trabajamos para sensibilizar sobre el beneficio del uso de la bicicleta para el ambiente, y la salud y el bienestar de las personas. En este marco, desde 2015 junto con diferentes municipalidades fomentamos el uso de la bicicleta como medio de transporte entre los habitantes de la ciudad a través de la donación de bicicletas, cascos, candados, cestas, estacionadores de bicicletas y guarderías, y llegamos este año a más de

2.000 unidades. Así, con foco también en el turismo sustentable, durante 2017 el programa alcanzó a las localidades de Tilcara y El Carmen, en Jujuy; Cachi, La Caldera, San Carlos y Parque del Bicentenario, en Salta; La Falda y Villa Giardino, en Córdoba; Luján de Cuyo, en Mendoza; Yerba Buena, en Tucumán; y Posadas y San Ignacio, en Misiones; sumándose este año en esta última provincia la localidad de Iguazú.



Reacondicionamiento de espacios públicos

Desde hace más de tres años continuamos el proyecto de mejora en las condiciones y alternativas de quienes aprovechan el espacio público y se acercan a entornos naturales para esparcimiento. Para ello, continuamos el reacondicionamiento de la Plaza 9 de Julio en Salta, lo cual amplía nuestro

compromiso por colaborar en embellecer los sitios en los que asentamos nuestras sucursales y nos permite fortalecer la relación directa con la comunidad inmediata. De ese modo, mejoramos un espacio muy utilizado por los salteños para aprovechar el aire libre y disfrutar de su ciudad.





Análisis de aspectos relevantes publicados

Con objetivo de informar todos los aspectos relevantes para el Banco y sus grupos de interés, aplicamos el Principio de Materialidad, siguiendo los Estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global, el estándar AA-1000SES de AccountAbility y el Marco de Reportes Integrados elaborado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC). De esta manera, buscamos abarcar todos los temas que reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales del Banco, así como todos aquellos aspectos que

influyan sustancialmente en las decisiones de los grupos de interés.

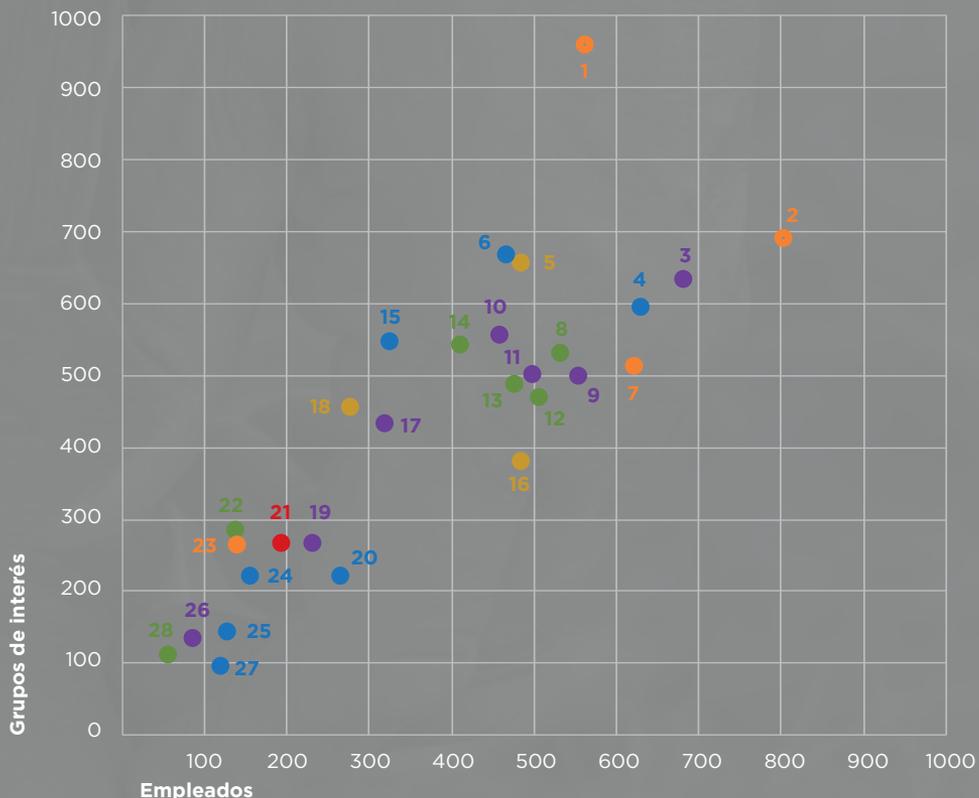
En 2016 se realizó una revisión profunda del Análisis de Materialidad con el objetivo de identificar, priorizar y validar los temas clave de sustentabilidad y aquellos que generan valor para el negocio, las inversiones y todos nuestros grupos de interés. Para ello, realizamos en 2016 una encuesta online a 1.211 personas pertenecientes a distintos grupos de interés, y una consulta interna a 1.067 empleados que incluyeron

todas las áreas del Banco que participan en la elaboración del Informe. En 2017 y con motivo de la migración a los Estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global, realizamos una revisión interna de los temas materiales y su relación con los Estándares GRI a ser reportados. Asimismo, se tuvo en cuenta en este proceso el Marco elaborado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC).

LISTADO DE TEMAS MATERIALES

1. Generación de empleo local.
2. Formación y desarrollo profesional de colaboradores.
3. Productos y servicios adaptados a cada perfil de clientes.
4. Canales de atención y reclamos eficientes.
5. Microcréditos con fines productivos para emprendimientos no bancarizados.
6. Programa de educación financiera para familias, jóvenes y niños.
7. Programa integral de beneficios para empleados y familias.
8. Uso racional del papel y proceso de reciclado.
9. Productos y servicios a la medida de las PyMEs.
10. Contratos claros y simplificados.
11. Acceso al sistema bancario en zonas poco pobladas o con bajo porcentaje de bancarización.
12. Concientización ambiental a colaboradores y clientes.
13. Uso responsable de la energía.
14. Gestión de residuos tecnológicos, plásticos y papeles.
15. Seguridad y privacidad de los clientes en el manejo de datos.
16. Acompañamiento a proveedores locales y PyMEs.
17. Planes de formación y asesoramiento para PyMEs.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



18. Financiamiento de emprendimientos con fines ambientales y sociales.

19. Productos y servicios para jóvenes.

20. Medición del nivel de satisfacción de clientes.

21. Prevención de delitos financieros y lucha contra la corrupción y el terrorismo.

22. Consumo responsable del agua.

23. Programa de Voluntariado corporativo para colaboradores y familia.

24. Programa de educación financiera para adultos mayores.

25. Línea de transparencia y mecanismos de reclamos ante temas éticos y de conflicto de intereses.

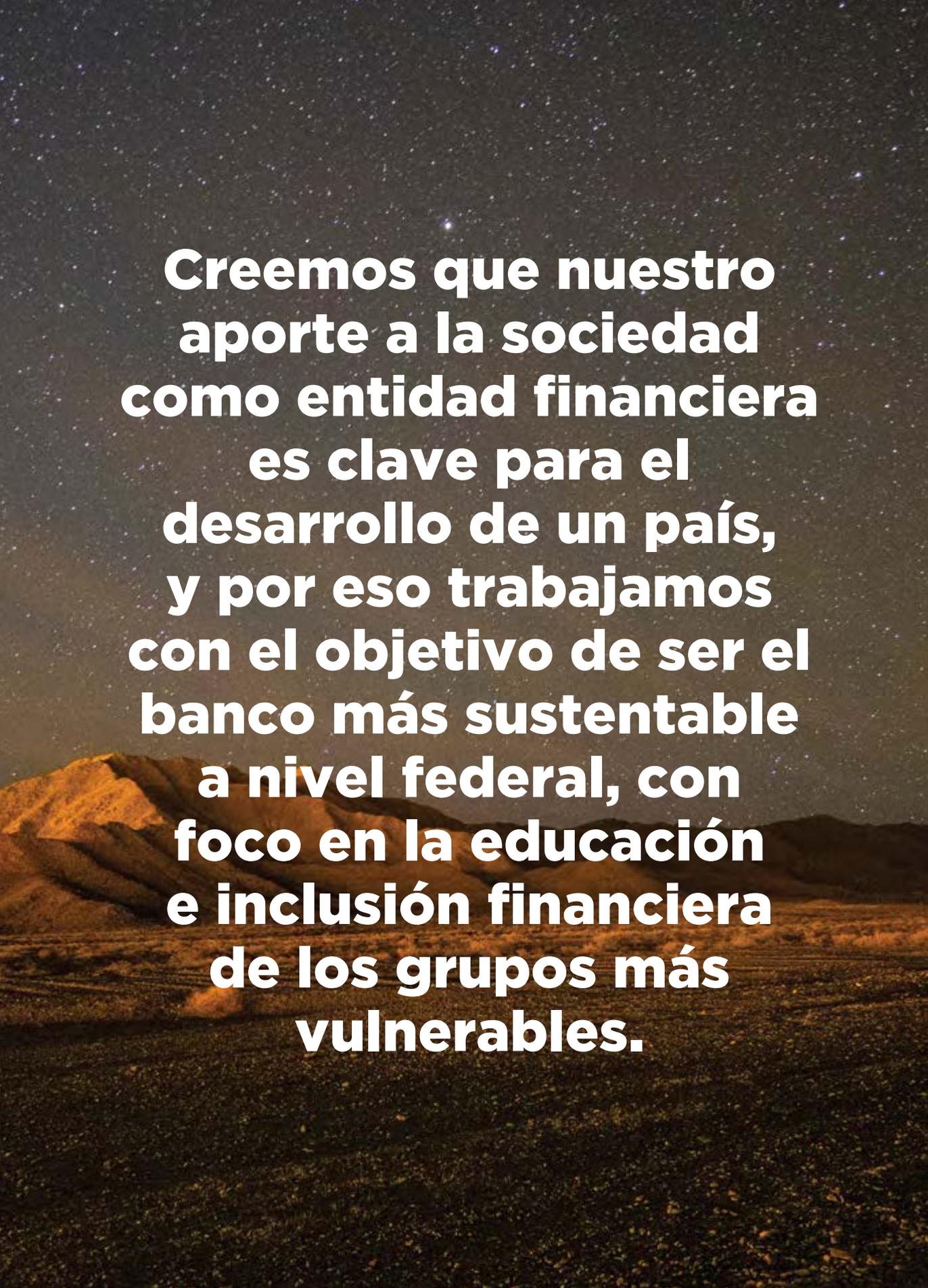
26. Productos y servicios para adultos mayores.

27. Gestión de riesgos y cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas internas aplicables al Banco.

28. Medición de la huella de carbono y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Referencias:

- Capital financiero
- Capital industrial
- Capital intelectual
- Capital humano
- Capital natural
- Capital social y reputacional



Creemos que nuestro aporte a la sociedad como entidad financiera es clave para el desarrollo de un país, y por eso trabajamos con el objetivo de ser el banco más sustentable a nivel federal, con foco en la educación e inclusión financiera de los grupos más vulnerables.



Esperamos que esta publicación sea de su interés. Por cualquier consulta o sugerencia, puede comunicarse con nuestra área de Sustentabilidad Corporativa.

COORDINACIÓN GENERAL

Milagro Medrano

Gerencia de Relaciones Institucionales y Atención al Cliente Banco Macro.

EN CONTACTO

Por cualquier consulta o sugerencia, puede comunicarse con nuestra área de Sustentabilidad Corporativa.

sustentabilidad@macro.com.ar

DISEÑO GRÁFICO

Tholón Kunst

IMPRESIÓN

Latingráfica

FOTOGRAFÍA

Rodrigo Vergara



E
VOLUCIONAR

P
PROGRESAR

G
GUIAR

A
ACCIONP AÑAR

E
ESCUCHAR

R
RECONOCER

A
AYUDAR

S
SONAR