

## MEMORIA ANUAL

Banco Macro S.A. (en adelante “Banco Macro”, la “Entidad”, o el “Banco”) presenta su Memoria Anual Integrada en la cual comunica a sus grupos de interés –accionistas, inversores, clientes, proveedores, colaboradores, organizaciones aliadas, sector público, medios de comunicación y comunidades locales– los resultados y la creación de valor a partir de las acciones, procesos y programas en materia económica, social y ambiental realizados durante 2021, y las perspectivas y los desafíos a futuro para su negocio y como actor clave en el desarrollo sostenible del país.

De esta manera, siendo este documento de conformidad con los estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative*–“GRI”<sup>1</sup>), opción Exhaustiva, presenta los resultados financieros y no financieros con indicadores de impacto en favor de la economía local, las personas y el planeta.

Para su elaboración el Banco utiliza el marco de referencia del Consejo Internacional de Reporte Integrado<sup>2</sup> (“IIRC”) y comunica su gestión integral bajo el esquema de los seis capitales: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social y Natural.

Además, esta publicación constituye la Comunicación para el Progreso 2021, informando su desempeño en relación con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas<sup>3</sup>, y su contribución a la Agenda global 2030 por medio de la identificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relevantes para su gestión. Así, a lo largo del documento, se pueden visualizar los ODS destacados a los que se realiza algún aporte por medio de las acciones comunicadas en dicha sección.

Los datos correspondientes al ejercicio 2021 se encuentran expresados en moneda homogénea, acorde a lo establecido por la NIC 29 “Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias”. Adicionalmente los mismos incluyen el efecto de la adopción de la sección 5.5 “Deterioro de valor” de la NIIF 9 “Instrumentos financieros”. Ambas normas fueron adoptadas considerando los lineamientos particulares establecidos por el B.C.R.A. en las Comunicaciones “A” 6651, 6847, 6849 y complementarias.

Por último, este documento se complementa con otros informes, tales como el formulario 20-F de la *U.S. Securities and Exchange Commission* (“SEC”) y el resumen de acciones de sustentabilidad (Informe Anual – Versión simplificada).

---

<sup>1</sup> [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

<sup>2</sup> [www.integratedreporting.org](http://www.integratedreporting.org)

<sup>3</sup> [www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar)

## CONTEXTO MACROECONÓMICO

### El contexto internacional

De acuerdo con las estimaciones del FMI, la economía mundial se expandió 5,9% en 2021, sobreponiéndose a la caída de 3,1% que provocó la pandemia en 2020. El PBI de los países desarrollados aumentó 5,2%, con Estados Unidos a la cabeza creciendo 6%, seguido por la zona del Euro con 5% y Japón con 2,4%. El PBI de los emergentes avanzó 6,4%, destacándose China con un crecimiento de 8% en parte gracias a su éxito inicial en el control del Covid-19, India con 9,5% de aumento y América Latina con una recuperación que superó el 6% respecto del nivel del año anterior.

La fuerte recuperación de la pandemia vino aparejada con un fenómeno preocupante, la reaparición de la inflación a nivel global. Muchos hogares volcaron al mercado y, por lo tanto, a la demanda de bienes y servicios los ahorros acumulados durante 2020 como resultado del confinamiento y los estímulos de emergencia tanto fiscales como monetarios, que pusieron en marcha los gobiernos. Los aumentos de precios que inicialmente se manifestaron en las propiedades y otros bienes de oferta muy inelástica en el corto plazo, rápidamente se trasladaron al resto de los mercados impulsados por las disrupciones que la pandemia provocó en las cadenas globales de valor y las políticas de estímulo fiscal y monetarias. En ese marco, se fueron registrando fuertes alzas de precios en componentes ligados a la reapertura como restaurantes, servicios de recreación, tarifas aéreas y otros rubros similares que, en conjunto con el aumento de los precios de los commodities, especialmente alimentos y energía, potenciaron y diseminaron el impacto de la inflación en el mundo. Así, la inflación en Estados Unidos alcanzó 7% en el año, el valor máximo en casi 40 años, mientras que en la zona del Euro alcanzó 5%, registro que significa un récord desde la unificación monetaria del bloque. Por su parte, en el mundo emergente Turquía (36,1%), Brasil (10%), México (7,4%), entre otros países, registraron también una fuerte aceleración inflacionaria.

Durante el año 2021, la política de los bancos centrales de los países desarrollados siguió priorizando restablecer los niveles de actividad y la recuperación del empleo en el entendimiento de que la suba de precios era un fenómeno transitorio y el endurecimiento de las políticas monetaria y fiscal podría interrumpir el proceso. En ese contexto, la política monetaria laxa fue acompañada por nuevas rondas de estímulos fiscales, ahora de menor magnitud y más focalizados en comparación con las medidas implementadas en 2020. Estados Unidos extendió los beneficios aumentados por desempleo y habilitó transferencias para los individuos de ingresos bajos y medios además de renovar los subsidios para educación, salud y pequeñas empresas golpeadas por la pandemia. La Unión Europea prorrogó la suspensión de su pacto fiscal hasta 2023, permitiendo que los países miembros incurran en déficits fiscales mayores al 3% de su PBI. En América Latina también se implementaron políticas fiscales expansivas: se destacaron los casos de Brasil, que aumentó las prestaciones a hogares, y Chile, que aprobó un tercer retiro anticipado para los usuarios de las administradoras de fondos de pensión.

Recién sobre la finalización del año el Banco de Inglaterra ajustó su tasa de interés con una suba de 15 puntos básicos en diciembre (de 0,1 a 0,25%) y la Reserva Federal de los Estados Unidos anunció el recorte gradual de las compras de activos financieros y la posibilidad de

aumentar su tasa de interés de referencia durante 2022 desde 0% a 0,25% en el que permaneció desde el inicio de la pandemia. Los analistas especulan que podría haber 3 o 4 subas de tasas. El Banco Central Europeo sostuvo una postura similar a la de su par estadounidense reduciendo la adquisición de bonos, pero manteniendo su tasa de referencia en 0%. Por su parte, las autoridades monetarias de los principales países latinoamericanos adoptaron medidas más agresivas ante el riesgo doble de la aceleración inflacionaria y la depreciación cambiaria. El Banco Central de Brasil subió la tasa Selic 725 puntos básicos, mientras que su par de Chile aumentó su tasa de referencia en 350 puntos, Perú en 225 puntos y México en 125 puntos.

La recuperación de la actividad económica en todo el mundo estuvo condicionada por la evolución de la pandemia. Estados Unidos estuvo entre los primeros países importantes en contar con vacunas efectivas contra el Covid-19 y hacia mediados del 2021 había logrado inmunizar a casi el 50% de su población, aunque luego enfrentó una fuerte resistencia de los grupos antivacunas y la campaña se estancó. A fines de diciembre llegó a cubrir el 61% de la población. Las curvas de contagio y mortalidad se atenuaron con la llegada del verano, pero a fines de 2021 volvió a registrar un aumento en los casos y hospitalizaciones, sobre todo en las regiones con menor tasa de vacunación.

El despliegue inicial de la campaña de inmunización en la Unión Europea sufrió demoras en la producción y distribución de vacunas, pero tomó ritmo a partir de mayo y a fines de 2021 la cobertura alcanzaba a casi el 70% de la población. Las nuevas variantes y el clima invernal incidieron en la suba de la curva de contagios en los últimos meses del año, pero, en países como España, donde la población vacunada superó el 80%, la mortalidad fue mucho menor que en olas anteriores. En Europa Central y Oriental las campañas de vacunación fueron menos exitosas. A fines de diciembre, Rusia no alcanzaba el 50% de cobertura y las muertes diarias reportadas eran más altas que en cualquier otro momento de la pandemia.

La llegada de vacunas contra el Covid-19 a América Latina se retrasó debido a que los proveedores priorizaron a los países desarrollados en sus contratos. Sin embargo, en la segunda mitad del año la mayor disponibilidad permitió acelerar la campaña de vacunación, que gozó de alta aceptación entre la población. Para fines de 2021, Chile y Cuba habían vacunado al 86% de su población, Uruguay al 76% y Brasil y Argentina en torno al 70%. El pico de mortalidad en la región se dio entre abril y junio de 2021, con un descenso marcado en el segundo semestre.

El desarrollo de vacunas propias permitió que China alcanzara los niveles de cobertura más altos dentro de Asia con cerca del 84% de su población inmunizada en diciembre. Otros países populosos como la India e Indonesia apenas superaban el 40% de vacunación a fines del año. Las curvas de contagio y mortalidad siguieron un patrón similar a las de América Latina en el primer semestre, pero Asia sufrió una nueva ola entre julio y septiembre. África permanece como el continente más rezagado en términos de vacunación, con una cobertura que seguía debajo del 10% en diciembre. La mayor cantidad de muertes por Covid-19 sucedieron entre julio y septiembre, pero las limitaciones para testear e informar pueden implicar un subregistro significativo.

Así como la pandemia tuvo un impacto muy fuerte en la economía de los países, en el plano socio-político se observó un aumento muy significativo de la conflictividad social y cierto

deterioro de la confianza de la gente en los sistemas políticos. Colombia, Ecuador y Cuba fueron escenario de protestas masivas. Los resultados de las elecciones en Perú y en Chile marcaron una impugnación al sistema político tradicional. 2021 también fue el año del regreso de los golpes de estado: se contabilizaron cinco, el número más alto en varios años, la mayoría en África.

Hacia el final del año, se intensificaron las tensiones entre Rusia, Ucrania y los países de la OTAN, con una fuerte repercusión en el precio del gas natural en Europa, muy dependiente de la oferta rusa. La crisis energética se extendió a lo largo del mundo. Además de la escasez de gas natural en Europa, China debió racionar el uso de energía en fábricas debido a la falta de carbón. La sequía en Brasil afectó la producción hidroeléctrica y generó un aumento de más de 30% en el costo de la energía en el país. A su vez, en julio las diferencias entre Arabia Saudita y los Emiratos Árabes dentro de la OPEP, impulsaron una escalada del precio del petróleo. El crudo cerró el año en 78,6 dólares el barril, con una suba anual de 54,5%.

En los mercados internacionales, las tasas de interés bajas contribuyeron a mantener elevado el apetito por el riesgo, impulsando la cotización de los activos financieros de renta variable sobre todo en los países desarrollados. El índice bursátil Standard & Poor 500 avanzó 26,9% en el año, el Nasdaq 100 subió 26,6%, el Euro Stoxx 50 ganó 21% y el índice compuesto MSCI Desarrollados creció 16,8%. Por el contrario, se trató de un año negativo para los mercados emergentes. El MSCI Asia (excluyendo Japón) cayó 4,9% y el índice Hang Seng perdió 23,3%. El indicador Shanghai Composite se hundió 5,2% en el año. Tampoco fue un año favorable para las bolsas de América Latina. El MSCI LATAM perdió 2,5% en 2021. El índice Bovespa de Brasil registró la mayor caída, 11,9%. El índice CAP colombiano disminuyó 1,9%, mientras que las cotizaciones en las bolsas de Santiago y Lima anotaron subas marginales, de 2,9% y 1,3% respectivamente. Las excepciones fueron México, cuyo Índice de Precios y Cotizaciones avanzó 20,9% en el año y el S&P Merval de Argentina, que ganó 12,6% en 2021 medido en dólares, interrumpiendo tres años de caídas. Por su parte, en un contexto de liquidez muy abundante en el mundo, los precios de los *commodities* y las criptomonedas, ganaron cierto protagonismo en 2021, aunque en el caso de éstas últimas la notoriedad provino tanto del aumento de su cotización como de la enorme volatilidad de su cotización.

El rendimiento del Bono del Tesoro estadounidense a 10 años fluctuó en el año 2021 en torno a 1,5%, tras estar por debajo de 1% durante la mayor parte del año 2020. Los títulos alemanes a igual plazo siguieron con rendimientos nominales negativos, aunque pasaron de -0,52% en enero a -0,18% en diciembre. Los bonos franceses volvieron a terreno positivo, con un rendimiento de 0,19% a fin de año.

El dólar estadounidense se fortaleció 6,3% en 2021 con respecto a una canasta de monedas de tal modo que el "*dollar-index*" de fin de año volvió a sus niveles a mediados de 2020. Esto se reflejó en la paridad con el Euro, que pasó de 1,22 dólares en enero a 1,14 a fines de diciembre. Por su parte, el Yuan chino mantuvo el sendero de apreciación iniciado en 2020, modificando su cotización de 6,52 por dólar a fines de 2020 a 6,35 en diciembre de 2021, su nivel más bajo desde 2018.

## La economía argentina

Con el virus circulando en prácticamente todos los países, el segundo año de la pandemia del Covid-19 resultó más costoso en términos de los contagios y las muertes en el país. No obstante, ello, la flexibilización de los protocolos sanitarios y el despliegue de la campaña de vacunación con fuerte aceptación por parte de la gente, permitieron una rápida recuperación de la actividad económica.

La economía argentina comenzó el año 2021 en un marco de dudas. Por un lado, el riesgo de sequía y la lenta disponibilidad de vacunas generaban incertidumbre; por el otro, la economía se beneficiaba de mejores precios internacionales de los productos exportables. La segunda ola del Covid-19 impactó fuerte en abril y mayo pero el avance de la vacunación, que permitió la rápida apertura de casi todas las actividades que permanecían con restricciones, la mejora de los términos de intercambio y una sequía que no fue tan grave, permitieron que el nivel de actividad económica se recuperara de manera más veloz que lo que la mayoría de los analistas suponían, cerrando el año con un crecimiento cercano del 10% y recuperando, de ese modo, casi todo lo perdido en 2020.

Se trató de una recuperación muy heterogénea y todavía incompleta. Sectores como la industria o la construcción, que contaron con la ventaja de una reapertura temprana, alcanzaron registros cercanos a los de la primera mitad de 2018 pese a sufrir los vaivenes cambiarios. En cambio, la mejora de los servicios ligados al turismo, la gastronomía o el comercio, recién comenzó en el cuarto trimestre de 2021 una vez superada la segunda ola del Covid-19 en Argentina.

Por el lado de la demanda, la gradual reducción de las restricciones sanitarias promediando el año, la recomposición de los salarios formales sobre el cierre de 2021 y la reducción del desempleo, impulsaron sostenidamente el consumo interno cuyo nivel se estima repuntó alrededor de 9,7% en el año, ligeramente por debajo del PBI. Se estima que la inversión bruta aumentó significativamente, alrededor del 32% en el año, aunque su nivel sigue siendo insuficiente para lograr un crecimiento sostenido porque no supera el 17% del PBI medido en valores corrientes. Las exportaciones de bienes y servicios crecieron alrededor de 8% mientras que las importaciones lo hicieron alrededor de un 22%, siempre medidas en volumen como se cuentan en las cuentas nacionales. El salto de las importaciones estuvo asociado a la recuperación de la actividad y a las regulaciones establecidas para realizar pagos al exterior.

La mejora en la actividad se materializó en casi todos los sectores de la economía. En los primeros 10 meses de 2021 el sector de la construcción creció 33% respecto del 2020, seguido por el de la pesca que registró un aumento de casi 20% y la industria manufacturera que creció casi 17%. Hoteles y restaurantes (un sector sumamente golpeado en 2020) y el comercio minorista fueron rubros también con muy buen desempeño. La agricultura, ganadería y forestación presentaron caídas mientras que la intermediación financiera habría crecido menos de 1 punto, muy afectada por la escasa demanda de crédito durante gran parte de 2021.

Dentro de la industria manufacturera el sector más dinámico resultó ser el automotriz con una mejora de 54% en el año, beneficiario de una sólida demanda de Brasil, seguido por el textil e indumentaria con un incremento del 47%. Luego se sitúan los rubros de minerales no metálicos y la industria metalmeccánica con 32% de aumento en el año. El uso de la capacidad instalada

en la industria mejoró llegando a 68,8% en noviembre de 2021, una mejora de 5,5 puntos porcentuales frente al año anterior. Las industrias metálicas básicas son las que trabajan más a pleno con 86,9% de la capacidad utilizada.

La producción de petróleo tuvo una recuperación muy fuerte, sobre todo en lo que respecta al área de Vaca Muerta. El aumento de extracción de crudo superó el 6,5% contra el 2020. En el caso del gas la recuperación no llegó al 1%, pero los últimos meses del año mostraron un dinamismo muy superior al de la primera mitad dejando buenas señales para 2022. Una limitante de este sector es la falta de un gasoducto para transportar el gas de la zona de producción a los centros del consumo cuya construcción se encuentra en trámite.

A nivel minorista, el levantamiento de las restricciones sanitarias sumado al mayor uso del vehículo particular en reemplazo del transporte público por miedo al contagio, impulsaron el aumento del consumo de combustible. Estimaciones preliminares indican que durante 2021 la venta de nafta habría aumentado 29% y la de gasoil 14%. En contraste, el transporte público que no recuperó su volumen previo a la pandemia. El subterráneo de Buenos Aires no llega a transportar la mitad de los más de 30 millones de personas por mes que transportaba previo a la pandemia.

La actividad de los pequeños comercios se incrementó 14,8% en 2021 de acuerdo con la Cámara Argentina de la Mediana Empresa. Los centros comerciales también tuvieron aumentos de actividad de doble dígito, mientras que en los supermercados las ventas a precios constantes sólo crecieron algo más de 1%. Estos registros están en línea con los datos que reflejan que la confianza del consumidor cerró el año casi 4% por debajo del final del 2020 pese al crecimiento de la economía, a su vez, la demanda de bienes durables ha crecido firmemente aun cuando, según las encuestas, la situación personal de los consumidores ha empeorado y éstos tienen menos expectativas de que la situación macroeconómica mejore respecto de las registradas en diciembre de 2020.

En el sector de la construcción prima más optimismo que entre los consumidores. Los empresarios tanto de obras privadas como públicas estiman que la actividad mejorará en los próximos meses en una relación de 2 a 1 en la obra privada y de 5 a 1 en la obra pública. El asfalto, mosaicos y hormigón elaborado, fueron los productos más demandados por el sector. La producción de cemento creció 26% en 2021 mientras que la producción de acero, que además de la construcción se usa en otros sectores de fuerte crecimiento como el automotriz, habría crecido un 33,5%.

La recuperación económica permitió un mejoramiento ostensible de los niveles de empleo. La tasa de empleo que había tocado un mínimo de 33,4% en la pandemia, se recuperó al 42,9% en el tercer trimestre de 2021. El desempleo bajó de un máximo de 13,1% a 8,2%, su marca más baja desde 2017. En el tercer trimestre de 2021 el 46,7% de la población económicamente activa trabajaba o buscaba trabajo, levemente menor que 47,2% que se registró en el tercer trimestre de 2019.

Con más de 12,3 millones de personas, el número de trabajadores formales se encuentra en un máximo desde mayo de 2018. En los primeros 10 meses de 2021 se generaron 437.477 puestos de trabajo, de los cuales 135.400 fueron en el sector privado en relación de dependencia, 92.300 en el sector público (incluyendo nación, provincias y municipios) y

212.000 son nuevos monotributistas. En el sector privado formal se destacó el sector de la construcción, aunque el comercio y el sector informático también exhibieron un fuerte crecimiento de su empleo, así como algunas ramas de la manufactura, tal es el caso de la metalmecánica.

Durante el año 2021, continuó rigiendo la prohibición de despidos, pero se fijó un límite para la doble indemnización de 500.000 pesos, lo que descomprimió un poco el costo para las empresas que tuvieron que desvincular personal. No obstante las rigideces del mercado laboral prosiguieron como lo demuestra el hecho de que una parte significativa de la mejora del empleo se canalizó como asalariados no registrados, quienes ahora representan 33% del total.

Los salarios en el sector privado formal le ganaron por un par de puntos a la tasa de inflación mientras que en el sector público la ganancia fue algo mayor. Así se cortó una racha de 3 años seguidos de caídas en los salarios reales. Quienes no pudieron evitar que cayeran sus ingresos fueron los trabajadores informales, para los cuales el poder de compra perdió alrededor de 10 puntos de acuerdo con el índice de salarios que calcula el INDEC. El índice RIPE que mide el salario permanente de los trabajadores formales estaba en noviembre en 100.590 pesos, evidenciando una mejora de 1,5% respecto de un año atrás, pero 13% por debajo del nivel alcanzado cinco años atrás. Por su parte el poder de compra de las jubilaciones se deterioró alrededor del 6% en términos reales como consecuencia de que los ajustes establecidos por decreto y la aplicación de la fórmula establecida por la ley se han basado en inflación pasada y no corriente.

En el frente externo, Argentina pudo cerrar el año con aproximadamente 14.750 millones de dólares de superávit en la balanza comercial de bienes, casi 3% del PBI. El valor de las exportaciones e importaciones creció alrededor de 42% y 49% en el año, respectivamente. Tanto los precios internacionales de ambos, exportaciones e importaciones, como los volúmenes crecieron significativamente durante el año en línea con cierta normalización de las economías en la era pos-pandemia. Entre las exportaciones, medidas en dólares estadounidenses, los rubros que más crecieron fueron la energía y el gas natural exportados a Brasil seguidos por las ventas de manufacturas de origen industrial. El complejo de exportación de alimentos creció más lento por problemas de la cosecha. Entre las importaciones, el rubro de mayor crecimiento fue la energía dado que se reanudaron las importaciones de gas licuado al Puerto de Bahía Blanca. Las importaciones de bienes intermedios ocuparon el segundo lugar mientras que los bienes de consumo y de automóviles son los que menos aumentaron.

Computados los servicios reales y los rubros de intereses y dividendos, el resultado del balance de pagos en el año 2021 habría cerrado con un superávit cercano a 1% del PBI, uno de los registros más elevados de la última década. De todas formas, esta comparación no es del todo adecuada, ya que parte de este superávit debe ser atribuido a la pandemia y a las restricciones que dominaron las transacciones cambiarias durante el año, situaciones que no estaban presentes en años anteriores.

El mercado de cambios continuó con la estructura que estuvo vigente durante el año anterior con alguna restricción adicional en algunos segmentos. En el mercado oficial de cambios la cotización del dólar estadounidense transitó por tres etapas claramente diferenciadas. En el primer trimestre la devaluación del Peso en ese mercado acompañó a la inflación y por momentos hasta la superó. A partir de abril, el ritmo de devaluación disminuyó a valores de

entre 1-1,2% mensual, se independizó de la inflación y esa política duró hasta las elecciones legislativas de noviembre. En el último mes del año, el BCRA permitió un poco más de depreciación llegando a una tasa de depreciación mensual del 2%, aún por debajo de la inflación. En la medición "punta a punta" el dólar oficial creció un 22,1%, comparado al 41% de aumento de los precios locales ajustados por el 7% de inflación en los Estados Unidos. Esto implica una apreciación real del Peso contra el dólar comercial de más de 13% en 2021. Medido en términos multilaterales y usando el índice del Banco Central, el tipo de cambio real para las transacciones comerciales se apreció un 21%.

La brecha entre el tipo de cambio oficial y la cotización del dólar en los mercados cuya contraparte no es el Banco Central siguió el mismo patrón temporal. Entre agosto y diciembre el dólar del mercado conocido como contado con liquidación, o CCL, cotizó en promedio 98% más que el dólar oficial. Entre enero y julio esa diferencia osciló en el 70%, en parte por factores propios del mercado y también por la intervención gubernamental en el mercado de bonos en moneda extranjera. Luego de las elecciones, esta brecha volvió a subir cerrando el año con una diferencia de casi 100%.

Las transacciones en el mercado de divisas oficial registraron dos momentos muy disímiles a lo largo del año. Impulsado por los buenos precios internacionales de las exportaciones y su liquidación en el mercado, durante la primera mitad del año el Banco Central acumuló reservas internacionales por más 7.100 millones de dólares parte de las cuales (2.100 millones en forma neta) vendió durante los últimos meses del año. A su vez recibió 4.334 millones de dólares en Derechos Especiales de Giro (DEG) del FMI, suma que le correspondía a Argentina de la emisión que los países miembros del FMI le autorizaron a emitir a la entidad por la situación de emergencia sanitaria. La cancelación de servicios de deuda con organismos internacionales, el pago de algunas deudas del sector privado y otras operaciones del sector público y de mercado consumieron prácticamente el total de los recursos ingresados en el año a las reservas de tal modo que hacia el final del año el Banco Central pudo retener sólo 275 millones de dólares. Cabe mencionar que el gobierno decidió posponer la negociación de un nuevo programa de crédito y cancelar los vencimientos de la deuda con el organismo que vencieron en la última parte del año con los DEG recibidos del propio Fondo.

Así, las reservas brutas del Banco Central incluyendo las correspondientes al encaje de los depósitos en moneda extranjera captados por los bancos, terminaron el año en US \$39.662 millones, prácticamente el mismo nivel de reservas brutas y netas con las que comenzó el año.

La política monetaria tuvo varias aristas. Desde lo nominal, las tasas de interés se mantuvieron muy estables. La tasa de política monetaria estuvo todo el año en 38%, la de pasas a uno y siete días de plazo en 32% y 36,5%, respectivamente. La tasa Badlar se mantuvo en torno al 34% en línea con la remuneración de los plazos fijos corporativos y superiores al millón de pesos a lo largo de todo el período. El interés de los depósitos a plazo fijo minoristas de montos menores a un millón de pesos se mantuvo en todo el período en 37%. El interés de los adelantos a empresas tampoco tuvo variaciones significativas con un valor medio de 35% mientras que las tasas interbancarias se movieron en un rango de 28 al 30% a lo largo de todo el año.

La base monetaria terminó el año con 3,65 billones de pesos, un aumento de 47,9% respecto del cierre del 2020, es decir 3 puntos porcentuales por debajo de la inflación. El indicador de



M2 privado desestacionalizado como porcentaje del PBI terminó el año 5% arriba del promedio histórico, indicando un cierto exceso de oferta de dinero.

Los factores de expansión de la base monetaria por AR\$ 1,18 miles de millones durante el año 2021 se concentraron básicamente en tres conceptos. El financiamiento del Tesoro Nacional le demandó AR\$ 1,76 miles de millones netos en concepto de adelantos transitorios y giro de utilidades. A su vez, emitió AR\$ 451.000 millones netos para comprar US\$ 5.049 millones de divisas en el mercado cambiario. Neutralizar el impacto monetario de esta emisión le obligó a colocar Leliqs y Pases en el sistema financiero por un monto de casi AR\$ 1,9 billones e intervenir en los mercados de bonos y Rofex esterilizando otros AR\$ 490.000 millones. Como contrapartida, debió emitir casi AR\$ 1,4 billones en concepto de intereses de su deuda remunerada.

En materia fiscal, el déficit primario cayó fuertemente desde 6,37% del PBI en 2020 a alrededor de 3,1% en 2021, ello sin contar el aporte extraordinario de DEGs recibidos del FMI en agosto. El gasto primario (antes de intereses) cayó desde 24% del PBI a aproximadamente 21,3%. Más allá del incremento del denominador, la caída del gasto primario en términos del PBI es el resultado de la reducción de las erogaciones asociadas al Covid-19 (programas como el ATP e IFE que ya no estuvieron presentes en 2021) y menores gastos previsionales, en parte compensados por mayores gastos en subsidios a energía y transporte e inversión en infraestructura.

Los ingresos totales del sector público se estiman en 18,1% del PBI porque, entre otros factores, en 2021 se registraron aumentos en los derechos de exportación que fueron parcialmente compensados por una caída de la recaudación del impuesto a los bienes personales. A su vez, aumentaron el impuesto a las rentas financieras y los ingresos no tributarios, en este caso por la contribución extraordinaria a las grandes fortunas que recaudó casi 0,5% del PBI. Además, el gobierno gozó de ingresos adicionales por la asignación extraordinaria de Derechos Especiales de Giro del FMI.

Cuando se suman los intereses, el déficit total asciende a 4,6% del PBI o AR\$ 2,1 billones. De ese total, el mercado de pesos financió unos AR\$ 736.000 millones mediante licitaciones públicas y AR\$ 1,7 miles de millones provinieron del Banco Central a través de adelantos transitorios y transferencia de utilidades. La financiación conseguida también sirvió para cancelar otras obligaciones internacionales con organismos internacionales que vencieron en el año.

El gobierno buscó emitir principalmente instrumentos a tasa fija en pesos, pero el persistente nivel de inflación y las tensiones cambiarias obligaron a apoyarse de forma creciente en la emisión de bonos indexados por CER o vinculados a la cotización del dólar ("dollar-linked"). Así, el 58% de la deuda emitida en moneda local vigente al final del año tiene ajuste por inflación.

A su vez, el 70% del total de la deuda está nominada en moneda extranjera, pero el 60% está regida por la legislación argentina. El 63% de la deuda está instrumentada a través de bonos mientras que el resto son préstamos de organismos internacionales y adelantos transitorios del Banco Central. Aproximadamente el 40% de la deuda pública bruta está en manos de otros organismos del gobierno.

La deuda en dólares con el mercado casi no tuvo vencimientos en 2021 y los pagos de intereses en 2022 no excedan 2.000 millones de dólares. Sin embargo, el mercado cerró el año con un riesgo país que se movió durante el año desde un mínimo 1.375 a 1.914 puntos básicos terminando el año en 1.700 puntos básicos, con títulos rindiendo el 25% anual en dólares.

La inflación se aceleró significativamente respecto a 2020, de 36,1% a 50,9% interanual en diciembre, luego de haber tocado un máximo en septiembre de 52,47% interanual. Además de las políticas cambiaria y tarifaria, el gobierno ensayó otras respuestas a lo largo del año como fueron introducir cuotas de exportación para algunos productos y establecer el congelamiento de algunos precios. La inflación núcleo alcanzó 54,87% en el año, los productos y servicios estacionales aumentaron 50,08% y los precios de los bienes y servicios regulados tuvieron un incremento de 37,72%. El sector de vestimenta registró el mayor incremento de precios con un aumento de 64,64%. Los alimentos, el componente más importante del Índice de Precios al Consumidor, subieron 50,35%. Vivienda con 28,35% y comunicaciones con 35,78% fueron los subíndices con menos aumento, en ambos casos afectados por regulaciones de los gobiernos nacional y provinciales.

La inflación mayorista fue apenas más alta que la minorista con un registro de 51,3% para todo el 2021. Los productos nacionales aumentaron 52% mientras que los importados lo hicieron en 44,6%, aproximadamente el doble de lo que subió la cotización del dólar. Entre los productos manufacturados los alimentos subieron un 45,2% y los textiles un 58,2% interanual. La energía eléctrica a nivel mayorista creció 61%. El costo de la construcción creció 48,5% en 2021, ligeramente por debajo de la inflación minorista y mayorista como resultado de que el precio de los materiales aumentó 55,3% pero los costos de la mano de obra lo hicieron en sólo 41,53%.

El coeficiente de Gini que mide la distribución del ingreso se mantuvo en un valor de 0,44 pese a que los planes sociales se incrementaron fuertemente durante la pandemia y en 2021 aumentaron las asignaciones para el Plan Alimentar. Se evidencia que las restricciones sanitarias afectaron con mayor dureza a la población con bajo nivel de ingresos y a los trabajadores informales. El 10% que más ingresos genera obtiene 20 veces más que el 10% más pobre de la población.

En el primer semestre de 2021 la tasa de pobreza se ubicó en el 40,6% de la población. Esto refleja una pequeña baja respecto del 42% de cierre del 2020. La pobreza extrema (indigencia) afecta al 10,7% de los argentinos.

La crisis sanitaria en conjunto con las dificultades económicas ha provocado todo tipo de tensiones en la sociedad. A nivel político, el recrudescimiento de la pandemia en el segundo trimestre provocó cruces entre autoridades nacionales y provinciales por las restricciones sanitarias. Después del triunfo opositor en las elecciones generales de noviembre (a nivel nacional, la oposición alcanzó 41,7% del voto, contra 33,6% del oficialismo) se produjeron cambios en el gabinete, con cambios en las carteras de Seguridad, Agricultura, Educación, Relaciones Exteriores y Ciencia. El Congreso, ahora más segmentado, vio su tarea resentida y no logró aprobar el presupuesto nacional para 2022.

## Perspectivas para 2022

Luego de la caída histórica de 2020, la Argentina sorprendió con una recuperación de la actividad económica en 2021 más rápida que la esperada. Con alrededor del 70% de su población con esquema de vacunación completo, el desafío para 2022 será demostrar que es posible un crecimiento sostenible luego de la pandemia. Para ello resulta indispensable un marco de políticas que permitan encarar rápidamente la solución de los problemas que arrastra la economía y que ha dejado la pandemia y, al mismo tiempo, impulsar los niveles de inversión que permitan crecer en forma sostenida durante los próximos años.

En el plano financiero, el primer paso se dio cuando se alcanzó la reestructuración de la deuda del Tesoro con los tenedores de bonos a mediados de 2020. Como resultado, las necesidades de financiamiento del Fisco han disminuido significativamente durante los próximos años. A su vez, la perspectiva de alcanzar un acuerdo con el FMI para reestructurar y refinanciar los servicios de crédito contingente otorgado al país por el Organismo en 2018, abre la posibilidad de ordenar los vencimientos de esa y otras deudas con organismos internacionales y pavimentar, de ese modo, el camino de una gradual normalización del acceso del país al crédito internacional. Esto último será clave para refinanciar los vencimientos con privados que se acumulan a partir de 2025.

Los pilares de un acuerdo serían un plan fiscal que reduzca el déficit y limite la financiación monetaria del mismo, un objetivo de acumulación de reservas y una baja de la brecha cambiaria como los primeros pasos de un programa dirigido a estabilizar la economía, todo ello fortalecido con el apoyo mayoritario de las fuerzas políticas representadas en el Congreso.

Los servicios de la deuda contraída con el propio FMI y otros organismos que comienzan a vencer en marzo de 2022 y se extienden a lo largo de todo el año y las necesidades de contar con un panorama más claro por parte de los decisores económicos, imponen la necesidad de llegar a un acuerdo antes de esa fecha. Se sabe que se ha avanzado en algunos aspectos clave de un acuerdo, resta conocer los detalles, la implementación de las políticas y la sintonía fina de los objetivos.

Siendo los desembolsos similares a los vencimientos y contando con la posibilidad de que se restituyan los fondos correspondientes a los últimos tres pagos por 4.580 millones de dólares, el panorama financiero de las cuentas públicas mejora y con ello disminuye también la incertidumbre de los decisores económicos. Esto a su vez implica que la Argentina tendrá que cumplir con los compromisos asumidos en el plano de los principales aspectos de la política económica, ya que la suspensión de un desembolso dejaría al país nuevamente al borde del incumplimiento con los organismos de crédito. Las revisiones del FMI serán trimestrales.

Se cuenta con algunos factores a favor y varios desafíos. Aunque el déficit de agua genera incertidumbre respecto del volumen que vaya a alcanzar la cosecha de soja y maíz, los dos cultivos más importantes de la Argentina, la debilidad del dólar estadounidense y la mejora de los precios agrícolas en el mundo permitirían sostener los ingresos por las exportaciones de este origen. Asimismo, el aumento de los precios internacionales de la energía en un contexto nacional de exceso de demanda en ese mercado es un obstáculo en el objetivo de reducir los subsidios fiscales y obtener el superávit comercial externo que permita mejorar las reservas internacionales del Banco Central.

No obstante, Argentina seguirá contando con una balanza comercial superavitaria pero recomponer las reservas internacionales del Banco Central requiere que tanto los pagos por servicios sobre la deuda externa como la acumulación de activos internacionales por parte del sector privado no lo terminen compensando. Para ello es indispensable restaurar la confianza en el peso e impulsar el ahorro en el país.

Por otra parte, la caída del gasto público en términos reales y en relación al PBI configura un punto de partida muy conveniente para lograr la reducción del déficit fiscal, condición indispensable para disminuir la incertidumbre, facilitar su financiamiento y mantener vigente el acuerdo con el FMI. Mantener el gasto bajo control en un marco político y social delicado será todo un desafío. Del lado de los ingresos fiscales, la apuesta al crecimiento como herramienta para aumentar la base tributaria y así impulsar el crecimiento de la recaudación, cuenta a su favor con el efecto arrastre que deja el crecimiento de 2021 en los niveles de actividad económica de 2022. Como contrapartida, ya no contará con algunos recursos extraordinarios de los que dispuso el año pasado.

En un contexto en el cual se acuerde con el FMI un nuevo programa para atender el vencimiento de los servicios de la deuda con el organismo, el Estado Nacional y los estados provinciales deberán hacer un esfuerzo fiscal importante a fin de compatibilizar las posibilidades de financiación monetaria del déficit con la demanda de deuda pública, el servicio de los intereses de la deuda del Banco Central, el financiamiento proveniente de otros organismo de crédito internacional y la necesidad de recomponer un nivel adecuado de reservas internacionales.

Adicionalmente, exigirá de las autoridades monetarias que la devaluación del Peso sea compatible con la inflación y las tasas de interés, de tal modo de cumplir con el objetivo de acumular reservas y estimular el ahorro doméstico.

Sólo en ese marco de mayor confianza y certidumbre, el crédito bancario y el mercado de capitales volverán a crecer como fuentes de financiamiento del consumo, la producción y la inversión del sector privado, condiciones indispensables para que el desempleo disminuya sostenidamente más allá de la normalización pos-pandemia.

---

## MERCADO MONETARIO Y SISTEMA FINANCIERO

### El sistema financiero

La tendencia al crecimiento real de los depósitos en pesos observada durante 2020 se mantuvo en 2021. Los depósitos totales en pesos crecieron un 61,1% medidos punta a punta, es decir algo más de un 6% en términos reales. Si se toman los depósitos del sector privado el crecimiento fue algo menor, 59,2% nominal y 5,2% en términos reales. Los depósitos a la vista crecieron casi 8% ajustados por la inflación mientras que los depósitos a plazo aumentaron 3% en los mismos términos. El crecimiento de los depósitos a plazo fue muy desigual: el saldo de los tradicionales aumentó 1% en términos reales mientras que los que ajustan por inflación aumentaron 91%. Los depósitos en dólares del sector privado cayeron marginalmente en términos nominales -1,1% o -7,5% si se ajusta por la inflación de los Estados Unidos. Los

depósitos en pesos y dólares de los sectores público y privado representaron casi el 25% del PBI.

Las exigencias de encaje establecidas por el Banco Central como autoridad regulatoria del sistema alcanzan al 45% del saldo promedio para los depósitos a la vista en entidades más grandes, 32% para depósitos a plazo fijo de menos de 29 días de duración, 22% para depósitos de entre 30 y 59 días y 4% para depósitos de hasta 89 días. Las entidades más pequeñas tienen requerimientos de inmovilización más bajos. Los depósitos que ajustan por inflación (UVA) tienen un esquema de encajes de 7, 5% y 3% en función de su duración (menos de 29, menos de 59 y menos de 89 días respectivamente). La exigencia de encaje para los depósitos en moneda extranjera de hasta 29 días alcanza al 23% del promedio pero, en un contexto de escasa demanda de crédito en moneda extranjera, los saldos de liquidez en moneda extranjera son muy superiores.

Los créditos en pesos al sector privado se incrementaron 49,2% punta a punta, lo que equivale a una pequeña caída de 1,1% en términos reales. El saldo de créditos al sector privado en dólares se desplomó un 25% dado que el sector privado ante la expectativa de que el aumento de la cotización del dólar en el mercado oficial de cambios superara las tasas de interés en pesos. En el segmento de consumo, las financiaciones con tarjeta de crédito cayeron 8% mientras que los préstamos personales quedaron sin cambios luego de ajustar por la inflación. El crédito comercial recuperó 3,7% en términos reales. Por su parte, el crédito hipotecario cayó 11% mientras que los préstamos prendarios subieron un 46%.

La morosidad exhibió una leve caída tendiendo al 4,87% hacia fines de 2021. Esto es un aumento respecto del 4,2% de diciembre de 2020, pero las cifras no son totalmente comparables ya que el Banco Central había cambiado las normas de contabilización de la mora durante la pandemia y la situación se normalizó a partir de junio de 2021. Si la comparación se hace con 2019, la mora ha caído desde el 5,7% registrado entonces y más aún desde el pico de 6,1% en febrero 2020, justo antes del comienzo de la pandemia. La cobertura de la morosidad con provisiones está en 108%, un nivel que bajó de los 130% observados a mediados del 2020.

Hay mucha heterogeneidad en la mora en función del tipo de entidad financiera. Los bancos privados registran una morosidad de sólo 3,3% y un nivel de provisionamiento de 144,5%. Asimismo, la banca pública más que duplica ese valor con un índice de incobrabilidad de 7,4% y provisiones que sólo cubren 84% de la mora. Las entidades no bancarias se encuentran a mitad de camino con un índice de incobrabilidad de 5,9%, pero con un bajo nivel de cobertura ya que las provisiones sólo representan el 68% de la cartera en mora. Los cargos por incobrabilidad del sistema pasaron de un promedio de AR\$19.600 millones por mes en 2020 a AR\$12.900 millones en 2021, todo medido en moneda constante, en línea con la baja en la morosidad experimentada.

Como parte de un conjunto de iniciativas destinadas a orientar la oferta de crédito bancario hacia algunos segmentos del mercado y hacia el Tesoro Nacional, el Banco Central permite cumplir con una parte de la exigencia de efectivo mínimo conciertos títulos públicos comprados en subastas y con deuda de la propia autoridad monetaria que las entidades pueden utilizar según su participación en los programas de crédito establecidos por la regulación. De ese modo, los ingresos provenientes de la tenencia de deuda del Tesoro y el Banco Central para el

total del sistema aumentaron su participación en el total de los ingresos financieros de 50% al 57%, mientras que los intereses de los créditos caen del 40% al 34%.

Sin cambios significativos en la cobertura de gastos con los ingresos por servicios no financieros, la evolución de la rentabilidad de los bancos estuvo dominada por el resultado de la intermediación financiera. La mejora de la morosidad no alcanzó a compensar la caída del margen de intermediación de tal modo que las ganancias del conjunto en 2021 se redujeron considerablemente. De una utilidad mensual promedio de casi AR\$25.000 millones en 2020 apenas superaron AR\$14.200 millones mensuales en 2021, todo ello medido en pesos de octubre de 2021. Baja demanda de crédito, préstamos subsidiados, tasas de interés reguladas que impactan en el margen de intermediación financiera fueron algunos de los factores que afectaron la rentabilidad de los bancos en el período. Las utilidades cayeron 43% para el total del sistema y 55% para el subsistema privado. De ese modo, el ROA acumulado en los primeros tres trimestres de 2021 ajustado por inflación para el total del sistema financiero cae de 2,4% a 0,9%. A su vez, el ROE equivalente alcanza 6% para el total del sistema financiero y 7,2% para el subconjunto de la banca privada.

El sistema está muy bien capitalizado. La integración de capital de nivel 1 es de 25,6%, es decir un 239% más de lo que se necesita según las estadísticas del Banco Central. La banca privada está aún más holgada de capital con una integración superior al 27%. Los buenos datos de capital se complementan con la gran liquidez con que cuentan las entidades. Los activos líquidos contabilizados como la suma de disponibilidades, integración de encajes, pases, títulos para integración de encajes y letras emitidas por el Banco Central (Leliq), llega al 67% de los depósitos totales, un número que ha sido bastante estable a lo largo de todo el año.

---

## EL BANCO

- Es el banco nacional de capitales privados con la mayor red de sucursales en la Argentina.
- Tiene un fuerte compromiso con el desarrollo del país.
- Su principal objetivo es ser un Banco sustentable, que respete al ser humano y al ambiente, a partir de una gestión basada en la ética, el respeto por la diversidad y la transparencia.



Para lograr objetivos sostenibles, articula sus acciones con actores clave y sus grupos de interés.

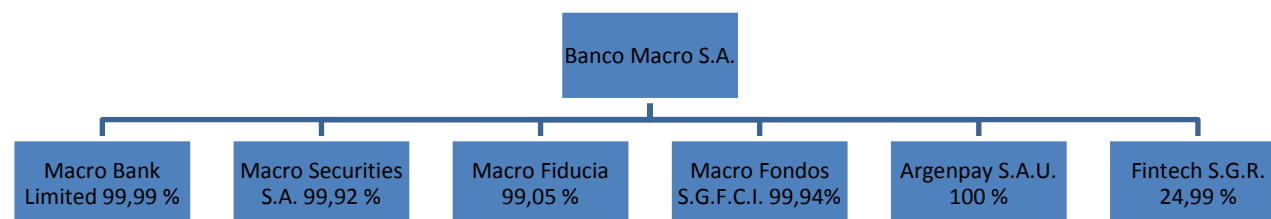
## Introducción a Banco Macro

Banco Macro es un banco comprometido con la sociedad y su desarrollo. Está presente en todo el país con una estrategia de negocios enfocada en cada perfil de clientes. Trabaja para mejorar su bienestar, desarrollo y crecimiento en cada momento de la vida de las personas, empresas y organizaciones a partir de acciones que promuevan la accesibilidad financiera desde la cercanía física, la digitalización y la tecnología, y la inclusión financiera con formación y productos diseñados específicamente para sectores vulnerables, emprendimientos y pequeñas y medianas empresas.

## Banco Macro y sus subsidiarias

Banco Macro S.A. es la sociedad mediante la cual se tiene control sobre otras entidades, que se denominan "sociedades subsidiarias" o "subsidiarias".

### Empresas controladas por Banco Macro S.A.



Los porcentajes representan el % sobre Capital Social – participación directa e indirecta

- Macro Bank Limited (99,99%): Entidad establecida en Bahamas que se dedica al negocio bancario y a toda clase de inversiones financieras, de actividades comerciales, de negociación y otras operaciones.
- Macro Securities S.A. (99,92%): Empresa argentina líder en el mercado bursátil y manejo de activos, que ofrece asesoramiento y administración de inversiones para una amplia gama de clientes, incluyendo desde inversiones particulares hasta corporaciones.

- Macro Fiducia S.A. (99,05%): Entidad que tiene como objetivo realizar actividades de agente fiduciario, de análisis y asesoramiento financiero, de mandataria y de servicios financieros y de inversión.
- Macro Fondos S.G.F.C.I. S.A. (99,94%): Sociedad administradora de Fondos Comunes de Inversión, que a través de su trayectoria se posicionó entre los primeros participantes del mercado local en el lanzamiento de tales fondos.
- Argenpay S.A.U. (100%): Entidad que tiene como objeto el desarrollo de una red propia o la incorporación a otras redes de modo que permita transaccionar con personas humanas o jurídicas, en forma presencial o remota, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación para otorgar, ofrecer o aceptar pagos electrónicos online u offline, billeteras, monederos electrónicos o virtuales y comercio electrónico en general.
- Fintech S.G.R. (24,99%): El objetivo de la sociedad es facilitar el acceso al crédito de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) a través de la presentación de avales.

## Estructura accionaria

Apellido y nombre / Razón social	Unidad	2020	2021
ANSES F.G.S. Ley N° 26.425	Porcentaje sobre capital social	28,80%	28,80%
Accionistas agrupados (Bolsas del país)	Porcentaje sobre capital social	9,72%	10,36%
Accionistas agrupados (Bolsas del exterior)	Porcentaje sobre capital social	26,73%	26,09%
Delfín Jorge Ezequiel Carballo	Porcentaje sobre capital social	17,47%	17,47%
Fideicomiso de Garantía JHB BMA (1)	Porcentaje sobre capital social	17,28%	17,28%
ANSES F.G.S. Ley N° 26.425	Porcentaje sobre los votos	26,90%	26,91%
Accionistas agrupados (Bolsas del país)	Porcentaje sobre los votos	9,28%	9,87%
Accionistas agrupados (Bolsas del exterior)	Porcentaje sobre los votos	24,98%	24,38%
Delfín Jorge Ezequiel Carballo	Porcentaje sobre los votos	19,19%	19,19%
Fideicomiso de Garantía JHB BMA (1)	Porcentaje sobre los votos	19,65%	19,65%



(1) En 2019 y 2020 el tenedor era Fideicomiso Trust JHB y al 31 de diciembre de 2021 el tenedor es Fideicomiso de Garantía JHB BMA.

## Estrategia de Sustentabilidad de Banco Macro

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

De esta forma, la sustentabilidad forma parte del ADN de la entidad. Cuenta con una Política y Estrategia que guía al Banco en la gestión, para que el negocio impacte de forma directa e indirecta en el desarrollo sostenible.

### FRAGMENTOS PRINCIPALES DE LA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Banco Macro cree que su aporte a la sociedad como entidad financiera es clave para el desarrollo de un país.

Asume el compromiso de crear valor económico, social y ambiental en el corto, mediano y largo plazo.

Trabaja para que la Sustentabilidad Corporativa sea parte esencial de su cultura.

Su foco está puesto en la creación de oportunidades en cada región del país, a partir de la oferta de productos y servicios financieros de calidad y la gestión responsable de los impactos y riesgos del negocio.

### PILARES ESTRATÉGICOS

Estos son los cinco pilares de la Estrategia de Sustentabilidad:

**1. Inclusión y educación financiera:** El Banco promueve una cultura financiera saludable. Para ello, genera productos, servicios, herramientas y contenidos de educación financiera, para formar ciudadanos bancarizados, críticos, reflexivos, económicamente responsables y que contribuyan al crecimiento económico del país.

El compromiso del Banco:

- Promover la bancarización y la accesibilidad a través de la amplia red de sucursales, anexos y cajeros automáticos.
- Incluir a los sectores de menores ingresos en la oferta de valor del Banco.
- Crear productos y servicios innovadores para incluir a los diferentes perfiles de clientes.
- Desarrollar iniciativas de educación financiera en todas las comunidades para todo tipo de sectores y actividades.



**2. Impacto ambiental directo e indirecto:** Banco Macro impulsa el cuidado del entorno social y del medio ambiente, tanto internamente como en la cadena de valor.

El compromiso del Banco:

- Usar de forma eficiente los recursos naturales.
- Concientizar a los colaboradores y clientes, lo cual busca un efecto multiplicador en la sociedad.
- Medir la huella de carbono institucional.
- Gestionar responsablemente los residuos tecnológicos, plásticos y papeles.
- Desarrollar un programa de ahorro de energía.



**3. Responsabilidad por el bienestar y la inclusión de las personas:** Banco Macro es generador de empleo a nivel federal, acompaña el desarrollo profesional de sus colaboradores, favorece la diversidad y la inclusión en el ambiente de trabajo.

El compromiso del Banco:

- Promover la generación de empleo local para ser motor del desarrollo de las economías regionales.
- Empoderar el talento a partir de una estrategia de retención y desarrollo profesional interno.
- Incorporar beneficios para los colaboradores y sus familias.



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

El compromiso del Banco:

- Crear productos y servicios a la medida de las PyMEs y emprendimientos.
- Apuntalar su crecimiento con formación y asesoramiento.
- Escuchar a los clientes con un sistema de atención de excelencia.



**5. Transparencia en todas las acciones:** El Banco opera con un objetivo de máxima transparencia, a fin de crear un marco de confianza y credibilidad para todos sus Grupos de Interés. Practica la escucha activa y la rendición de cuentas continua.

El compromiso del Banco:

- Rendir cuentas de forma transparente y detallada a todos sus públicos.
- Contar con canales de comunicación adaptados a cada perfil.
- Luchar contra la corrupción, el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- Adherir y cumplir con los principales estándares y buenas prácticas de transparencia y responsabilidad en la gestión a nivel nacional e internacional.
- Desarrollar herramientas y códigos para respetar la ética y la buena conducta en las operaciones.



## Alianzas estratégicas de sustentabilidad



- ADEBA
- Grupo de Equidad de Género.
- Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE).
- Norte Sustentable.
- IAE Business School - Universidad Austral.
- Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA).

## MODELO DE CREACIÓN, CONSERVACIÓN O EROSIÓN DE VALOR

Impacto	Recursos	Acciones <sup>4</sup>	Resultados
<b>CAPITAL FINANCIERO</b>			
Banco Macro genera rentabilidad. Provee información transparente y clara para la toma de decisiones, respetando siempre los derechos e intereses de los accionistas minoritarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondos disponibles y potenciales.</li> <li>Inversiones.</li> <li>Activos tangibles e intangibles.</li> <li>Patrimonio.</li> <li>Capital propio.</li> <li>Depósitos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de los activos financieros con transparencia y responsabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortaleza del capital.</li> <li>Uno de los bancos privados con mayor patrimonio.</li> <li>Liderazgo en préstamos personales.</li> <li>Estabilidad financiera.</li> </ul>
<b>CAPITAL INDUSTRIAL</b>			
Banco Macro trabaja para ofrecer productos y servicios financieros a la medida de cada perfil y necesidad, con foco en la inclusión, para que las personas y empresas de todo el país mejoren su calidad de vida, crezcan y puedan actuar en el mercado bancario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red de sucursales en todo el país.</li> <li>Cartera de productos y servicios.</li> <li>Infraestructura física y procesos para una banca presencial y digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de canales automáticos de atención.</li> <li>Creación de productos y servicios adaptados a cada segmento.</li> <li>Iniciativas para la accesibilidad.</li> <li>Programa NAVES.</li> <li>Sistemas para la seguridad física y protección de datos personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia en el país.</li> <li>Inclusión financiera.</li> <li>Apoyo a PyMEs y emprendimientos.</li> <li>Acompañamiento al sector público.</li> <li>Accesibilidad.</li> <li>Seguridad física.</li> </ul>
<b>CAPITAL INTELECTUAL</b>			
Banco Macro piensa constantemente en innovar, estar a la vanguardia y utilizar los avances tecnológicos para la	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de gestión y operativos de desarrollo propio.</li> <li>Inversión en tecnología y digitalización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño y medición de la experiencia del cliente.</li> <li>Banca digital y desarrollo de plataformas online.</li> <li>Servicio de atención al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buena experiencia del cliente.</li> <li>Contratos claros.</li> <li>Co-creación de productos y servicios junto a sus clientes.</li> <li>Ecosistema de abordaje para</li> </ul>

<sup>4</sup> Para la definición de las acciones relevantes a trabajar y dar cumplimiento a las Estrategias de sustentabilidad, el Banco se apoyó en el Análisis de materialidad elaborado según los Estándares GRI.

<p>transformación a una banca digital que eficiente los procesos y mejore la experiencia de los clientes.</p>			<p>sub-bancarizados y no bancarizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura digital.</li> </ul>
<p><b>CAPITAL HUMANO</b></p>			
<p>Banco Macro potencia el desarrollo profesional y personal de las personas que trabajan en la compañía, con el fin de que desempeñen sus actividades en un ambiente seguro y saludable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo multidisciplinario con foco en el talento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de selección inclusivos.</li> <li>• Capacitación y desarrollo.</li> <li>• Encuesta de clima con el modelo Great Place to Work.</li> <li>• Beneficios a colaboradores y familias.</li> <li>• Canales de comunicación interna.</li> <li>• Plan de salud y seguridad laboral.</li> <li>• Programa de voluntariado corporativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de empleo en todo el país.</li> <li>• Desarrollo de carrera.</li> <li>• Diversidad e inclusión.</li> <li>• Buen clima laboral, seguro y saludable.</li> <li>• Beneficios para el bienestar.</li> </ul>
<p><b>CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL</b></p>			
<p>Banco Macro contribuye con el desarrollo social y económico de las comunidades en las cuales está presente, para lo cual invierte en programas y acciones estratégicas que generan un alto impacto positivo, y los hace partícipes de su cadena de valor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión social privada.</li> <li>• Alianzas estratégicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en medios de comunicación a nivel federal.</li> <li>• Programas de educación e inclusión financiera.</li> <li>• Gestión social de Fundación Banco Macro.</li> <li>• Selección de proveedores locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficiarios de programas de impacto social: personas, emprendimientos, organizaciones y empresas.</li> <li>• Desarrollo económico local desde las compras.</li> </ul>
<p><b>CAPITAL NATURAL</b></p>			
<p>Banco Macro contribuye con el cuidado del ambiente desde la gestión de su propio negocio y también evaluando responsablemente la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión y gestión en proyectos de impacto ambiental positivo.</li> <li>• Inversión en energía renovable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Medio Ambiente</li> <li>• Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>• Compra energía renovable.</li> <li>• Campañas de concientización.</li> <li>• Acompañamiento en productos financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 71,6% de aumento de consumo de energía renovable utilizada</li> <li>• Reducción de 15,3% la huella de carbono.</li> <li>• Aumento de los insumos reciclados.</li> <li>• Colocación de 5 bonos verdes</li> </ul>

colocación de activos gestionados por el Banco en productos financieros.		sostenibles.	por USD 829 millones.
--	--	--------------	-----------------------



## Principales resultados del negocio

Principales resultados del negocio	2020	2021
<b>Capital Financiero<sup>5</sup></b> (millones de pesos)		
Patrimonio neto al cierre del ejercicio	223.515 <sup>6</sup>	238.606 <sup>7</sup>
ROA-Retorno sobre el activo promedio	3,5 %	2,8 %
ROE-Retorno sobre el capital promedio	16,8 %	12,2 %
Resultado operativo (antes de Impuestos)	55.258	28.786
Impuesto a las Ganancias	-18.476	-1.663
Resultado integral total	38.198	28.297
<b>Capital Industrial</b>		
Total Depósitos (millones de pesos)	737.714	588.851

<sup>5</sup> Todas las cifras del 2020 del apartado Capital Financiero sufrieron cambios debido a la actualización a moneda constante (por el índice de AxI) y a la reclasificación del Ajuste por Inflación en los resultados monetarios (por los títulos valuados a valor razonable con cambio en ORI).

<sup>6</sup> Saldo al cierre del Ejercicio una vez deducidos los dividendos aprobados por la Asambleas de Accionistas del 30 de Abril y 31 de octubre de 2020 por la suma de \$30.159 millones, expresados a valores del 31 de diciembre de 2021.

<sup>7</sup> Saldo al cierre del Ejercicio una vez deducidos los dividendos aprobados por la Asambleas de Accionistas del 30 de Abril de 2021 por la suma de \$12.840 millones, expresados a valores del 31 de diciembre de 2021.

Total Crédito al sector privado (millones de pesos)	381.065	349.006
Cantidad de jurisdicciones	23	23
Cantidad total de sucursales	463	466
Participación dentro del sector financiero con sucursales	10%	10 %
Cantidad de localidades donde el Banco tiene presencia única (incluye cajeros automáticos)	200	206
Cantidad total de cajeros automáticos	1.578	1.779
Cantidad total de terminales de autoservicio	960	955
Número de clientes individuos	4.127.737 <sup>8</sup>	4.312.883
Cantidad de clientes jubilados	697.469 <sup>9</sup>	706.109
Cantidad de tarjetas de crédito	2.631.289	2.699.455
Monto total de préstamos personales (millones de pesos) (1)	70.172	97.787
Monto total de préstamos hipotecarios (millones de pesos) (1)	17.805	24.995
Número de clientes empresas	81.676 <sup>10</sup>	89.754
Cantidad de paquetes para PyMEs	64.097	58.556
<b>Capital Intelectual</b>		
Cantidad de usuarios de canales automáticos	1.431.640	1.419.375
Índice de experiencia de cliente individuos	54%	51 %
Índice de principalidad del cliente PyME	69%	65 %
Tasa de reclamos por cliente	9%	2%
Reclamos resueltos	94%	94%
<b>Capital Humano</b>		
Cantidad de Colaboradores	8.489	7.931

<sup>8</sup> Datos reexpresados en base a la publicación de la Memoria 2020 por cambio en la metodología de cálculo.

<sup>9</sup> Ídem nota anterior.

<sup>10</sup> Ídem nota anterior.

Colaboradoras mujeres	39,70%	40,31%
Mujeres en la Gerencia primera línea	17%	9%
Edad promedio	46,09	46,42
Antigüedad promedio	16,03	18,42
Colaboradores del interior del país	71,45%	73,69%
Tasa de rotación	2,91%	9,32%
% de colaboradores capacitados	96,87%	100%
Tasa de ausentismo	15,62% <sup>11</sup>	10,96%
Índices de reincorporación al trabajo y de retención de los colaboradores que ejercieron la baja por paternidad	100%	100%
Índices de reincorporación al trabajo y de retención de los colaboradores que ejercieron la baja por maternidad	100%	100%
Participaciones en Programa de Voluntariado	1.015	3.272
<b>Capital Social y Relacional</b>		
Cantidad de proveedores	3.699	4.260
% de proveedores de origen local	98%	98%
% de proveedores activos se encuentran adheridos al Código de Conducta	100%	100%
Inversión social (millones de pesos)	144	186
Inversión social - Cantidad de beneficiarios directos	365.376	58.844 <sup>12</sup>
Inversión social - Cantidad de organizaciones aliadas	323	305
Inversión en medios de comunicación de todo el país (millones de pesos)	240	630
<b>Capital Natural</b>		
Clientes adheridos al servicio e-resumen	1.987.839	2.286.997

<sup>11</sup> Incremento como consecuencia del contexto de pandemia por COVID-19.

<sup>12</sup> La caída de la cantidad de beneficiarios directos es producto que en 2020 se realizaron dos proyectos puntuales de gran alcance: uno fue en el contexto de pandemia, y el segundo fue una inversión en infraestructura para el acceso al agua, la cual quedó instalada y actualmente sigue teniendo impacto social en la comunidad respectiva.



Papel reciclado (kg)	9.792 <sup>13</sup>	10.984
Plástico reciclado (kg)	91 <sup>14</sup>	134
Equipamiento <i>scrap</i> (monitores, computadoras, impresoras, periféricos, etc.) (cantidad)	4.089	2.055
Equipamiento <i>scrap</i> (monitores, computadoras, impresoras, periféricos, etc.) (tn)	20	15
Cantidad de mobiliario donado (unidades)	1.475	374
Consumo de Energía (MWh)	13.291,3	14.079
Consumo de gasoil en grupos electrógenos de sucursales (litros)	78.027	75.246
Consumo de energía renovable utilizada (MWh)	1.826	3.134
Emisiones de CO2 (tCO2e)	7.379,77	6.249,74
(1) Corresponde al Saldo de Cartera de Banca Individuos (capital + ajuste + interés + OCIF).		

## GOBIERNO CORPORATIVO

- El Banco cuenta con una estructura dinámica y autónoma de equipos regionales que trabajan en diferentes puntos del país.
- La transparencia, la interacción con accionistas e inversores, la sustentabilidad y un marco adecuado de gestión de riesgos son su base de apoyo.

<sup>13</sup> El descenso de kg de papel reciclado se debe a que las oficinas centrales estuvieron cerradas.

<sup>14</sup> El descenso del kg de plástico reciclado se debe a que las oficinas centrales estuvieron cerradas.



## El Directorio

El gobierno corporativo de Banco Macro está integrado por el Directorio, el Gerente General y los Gerentes que conforman su primera línea de reportes. Asimismo, por las áreas *staff* del Directorio. Como órgano de administración, el Directorio define los objetivos y las políticas de gestión comercial y de riesgos con una visión de desarrollo sustentable a largo plazo.

### **Nombramiento**

Son designados por la Asamblea General Ordinaria de accionistas por períodos de tres ejercicios y de acuerdo con los criterios de valoración del Banco Central de la República Argentina (BCRA). La Política de Gobierno Societario del Banco considera especialmente los lineamientos relacionados con la inclusión de mujeres en el Directorio.

### **Capacidad**

Mantienen las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia y experiencia en la actividad financiera requeridas por el BCRA.

### **Experiencia**

Tienen formación y vasta experiencia en el negocio bancario y participan de la gestión a través de su actuación en diversos comités.

### **Capacitación**

Reciben capacitación en temas como gobierno corporativo, control interno, gestión de riesgos, prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, normas contables internacionales, regulaciones del sistema financiero y mercado de capitales, entre otros. Para definir las áreas de capacitación, se consideran las propuestas formuladas por los miembros del órgano de administración a través de la Secretaría del Directorio y las necesidades del Banco.

### **Evaluación de la gestión**

Tal como estipula la Ley General de Sociedades, la asamblea de accionistas evalúa de manera anual la gestión de los miembros del Directorio y define sus honorarios.

### **Evaluación de su desempeño**

Los directores completan una autoevaluación que se envía al Comité de Nombramientos y Gobierno Societario, en la cual se hace referencia al conocimiento de la Política de Gobierno Societario, que contiene diversas políticas conexas, como la de Sustentabilidad.

### Reuniones

En 2021, las reuniones de Directorio –14 en el año– y la asamblea de accionistas se realizaron de acuerdo con las medidas de aislamiento por COVID-19 y a lo previsto por la resolución general Nro. 830/2020 de la Comisión Nacional de Valores permitiendo la participación a distancia por videoconferencia.

### Composición del Directorio al 31 de diciembre de 2021

Nombre	Cargo	Edad	Año de la primera designación	Vencimiento del mandato - Asamblea que considere los EE. CC. del ejercicio
Delfín Jorge Ezequiel Carballo	Presidente	69	2002	2023
Jorge Pablo Brito	Vicepresidente	42	2002	2021
Carlos Alberto Giovanelli	Director Titular	64	2016	2021
Nelson Damián Pozzoli	Director Titular	55	2016	2021
Fabián Alejandro de Paul (1)	Director Titular	58	2019	2021
Guillermo Merediz (1)(2)	Director Titular	45	2020	2021
Constanza Brito	Directora Titular	40	2007	2023
Mario Luis Vicens (1)	Director Titular	70	2016	2023
Sebastián Palla (1)	Director Titular	47	2021	2023
Mariano Ignacio Elizondo (1)(2)	Director Titular	49	2020	2023
Delfín Federico Ezequiel Carballo	Director Titular	37	2020	2022
Ramiro Tosi (1)(2)	Director Titular	46	2020	2022
Marcos Brito	Director Titular	39	2007	2021 (3)
Alan Whamond (1)	Director Suplente	60	2019	2021
Juan Santiago Fraschina (1)(2)	Director Suplente	44	2020	2021

- (1) Director Independiente.
- (2) Designado a propuesta de ANSES-FGS.
- (3) Corresponde al vencimiento del mandato original como Director Suplente. El cargo de Director Titular lo ejercerá hasta la próxima Asamblea General Ordinaria, conforme a lo dispuesto por el artículo 14 del estatuto social.

### Compromiso con el desarrollo sostenible

Con el objetivo de ser una empresa de referencia, el Directorio y los Gerentes de primera línea de Banco Macro adhieren a la estrategia de sustentabilidad y los compromisos en materia de desarrollo sostenible. Asimismo, se comprometen con la divulgación de la Política de Sustentabilidad Corporativa hacia el resto de la organización y la sociedad.

Directores por género y edad al 31/12/2021	Cantidad	%
Miembros del Directorio	15	100 %
<b>Por género</b>		
Mujeres	1	7 %
Hombres	14	93 %
<b>Por edad</b>		
Entre 31 y 50 años	9	60 %
Mayor a 50	6	40 %

### Comisión Fiscalizadora

Fiscaliza la administración de la sociedad con los deberes y las atribuciones que establece la legislación argentina.

#### Composición de la Comisión Fiscalizadora al 31 de diciembre de 2021

Nombre	Cargo	Vencimiento del mandato - Asamblea que considere los EE. CC. del ejercicio
Alejandro Almarza	Síndico Titular	2021
Carlos Javier Piazza	Síndico Titular	2021

Enrique Alfredo Fila (1)	Síndico Titular	2021
Alejandro Carlos Piazza	Síndico Suplente	2021
Leonardo Pablo Cortigiani	Síndico Suplente	2021
Gustavo Alberto Macagno (1)	Síndico Suplente	2021
(1) Designados a propuesta de ANSES-FGS.		

### Comités

Trece comités, conformados por miembros del Directorio y de los Gerentes de primera línea, guían la gestión diaria del negocio. Sus perfiles se pueden conocer en la web <https://www.macro.com.ar/relaciones-inversores/gobierno-corporativo/directivos-y-alta-gerencia>.

COMITÉ	NOMBRE DE LOS MIEMBROS	CARGO DE LOS MIEMBROS
AUDITORÍA CNV <sup>15</sup> / SEC <sup>16</sup>	Sebastián Palla	Director titular
	Fabián Alejandro de Paul	Director titular
	Mario Luis Vicens	Director titular
ACTIVOS Y PASIVOS	Jorge Pablo Brito	Director titular
	Fabián Alejandro de Paul	Director titular
	Delfín Federico Ezequiel Carballo	Director titular
	Gustavo Alejandro Manríquez	Gerente General
	Jorge Francisco Scarinci	Gerente Finanzas
	Juan Ignacio Perdomenico	Gerente de Control de Gestión
	Juan Domingo Mazzon	Gerente de Gobierno y Control de Gestión

<sup>15</sup> Comisión Nacional de Valores (CNV)

<sup>16</sup> Securities and Exchange Commission (SEC, Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos)

	Brian Anthony	Gerente de Bancas Comerciales
CRÉDITOS Senior	Delfín Jorge Ezequiel Carballo (1)	Presidente del Directorio
	Jorge Pablo Brito (1)	Vicepresidente del Directorio
	Carlos Alberto Giovanelli (1)	Director titular
	Nelson Damián Pozzoli (1)	Director titular
	Gustavo Alejandro Manríquez	Gerente General
	Ana María Magdalena Marcet	Gerenta de Riesgo Crediticio
	Alejandro Becka	Gerente de Riesgo Empresas
	Adrián Mariano Scosceria	Gerente de Banca Empresas
	Ernesto López	Gerente de Legales
	Javier Accattoli	Gerente de Banca Individuos
CRÉDITOS Junior	Nelson Damián Pozzoli (2)	Director titular
	Delfín Federico Ezequiel Carballo (2)	Director titular
	Ana María Magdalena Marcet	Gerenta de Riesgo Crediticio
	Alejandro Becka	Gerente de Riesgo Empresas
	Francisco Muro	Gerente de Distribución y Ventas
SISTEMAS	Delfín Federico Ezequiel Carballo	Director titular
	Carlos Alberto Giovanelli	Director titular
	Marcos Brito	Director titular
	Sebastián Palla	Director titular
	Fabián Alejandro de Paul (3)	Director titular
	Gustavo Alejandro Manríquez	Gerente General
	Juan Domingo Mazzon	Gerente de Gobierno y Control de Gestión
	Ernesto Medina	Gerente de Tecnología y Sistemas
	Carlos Vechhio	Gerente de Innovación y Desarrollo Tecnológico
PREVENCIÓN DE	Nelson Damián Pozzoli (4)	Director titular

LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	Mario Luis Vicens	Director titular
	Carlos Alberto Giovanelli	Director titular
	Alfredo Cobos	Gerente de Prevención del Lavado de Dinero
	Ernesto López	Gerente de Legales
AUDITORÍA INTERNA	Fabián Alejandro de Paul	Director titular
	Sebastián Palla	Director titular
	Mario Luis Vicens	Director titular
	Nelson Damián Pozzoli (3)	Director titular
	Alberto Figueroa	Gerente de Auditoría Interna
RECUPERO Senior	Delfín Jorge Ezequiel Carballo (1)	Presidente del Directorio
	Jorge Pablo Brito (1)	Vicepresidente del Directorio
	Carlos Alberto Giovanelli (1)	Director titular
	Nelson Damián Pozzoli (1)	Director titular
	Delfín Federico Ezequiel Carballo (1)	Director titular
	Marcos Brito (1)	Director titular
	Ana María Magdalena Marcet	Gerenta de Riesgo Crediticio
	Ernesto López	Gerente de Legales
	Juan Caillon Rocha	Responsable de Recupero
GESTIÓN DE RIESGOS	Mario Luis Vicens	Director titular
	Carlos Alberto Giovanelli	Director titular
	Fabián Alejandro de Paul	Director titular
	Gustavo Alejandro Manríquez	Gerente General
	Pablo Siwacki	Gerente de Gestión de Riesgos
	Ana María Magdalena Marcet	Gerenta de Riesgo Crediticio

	Jorge Francisco Scarinci	Gerente de Finanzas
	Eduardo Roque Covello	Gerente de Operaciones Bancarias
	Ernesto Eduardo Medina	Gerente de Tecnología y Sistemas
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	Mario Luis Vicens	Director titular
	Fabián Alejandro de Paul	Director titular
	Carlos Alberto Giovanelli	Director titular
	Nelson Damián Pozzoli	Director titular
	Gustavo Pessagno	Gerente de Cumplimiento
	Ernesto López	Gerente Legales
	Gerardo Adrián Álvarez	Gerente de Recursos Humanos y Administración
NOMBRAMIENTOS Y GOBIERNO SOCIETARIO	Mario Luis Vicens	Director titular
	Fabián Alejandro de Paul	Director titular
	Carlos Alberto Giovanelli	Director titular
INCENTIVOS AL PERSONAL	Mario Luis Vicens	Director titular
	Fabián Alejandro de Paul	Director titular
	Carlos Alberto Giovanelli	Director titular
PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS	Mario Luis Vicens	Director titular
	Ernesto López	Gerente de Legales
	Gustavo Pessagno	Gerente de Cumplimiento
	Daniela Campiotti	Coordinadora de Gestión de Riesgo Operacional
	Bernarda Annan	Responsable de Atención al Cliente
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dos de los directores nombrados.</li> <li>2. Uno de los directores nombrados.</li> <li>3. Suplente.</li> <li>4. Oficial de Cumplimiento UIF.</li> </ol>		



### Gerencia de primera línea

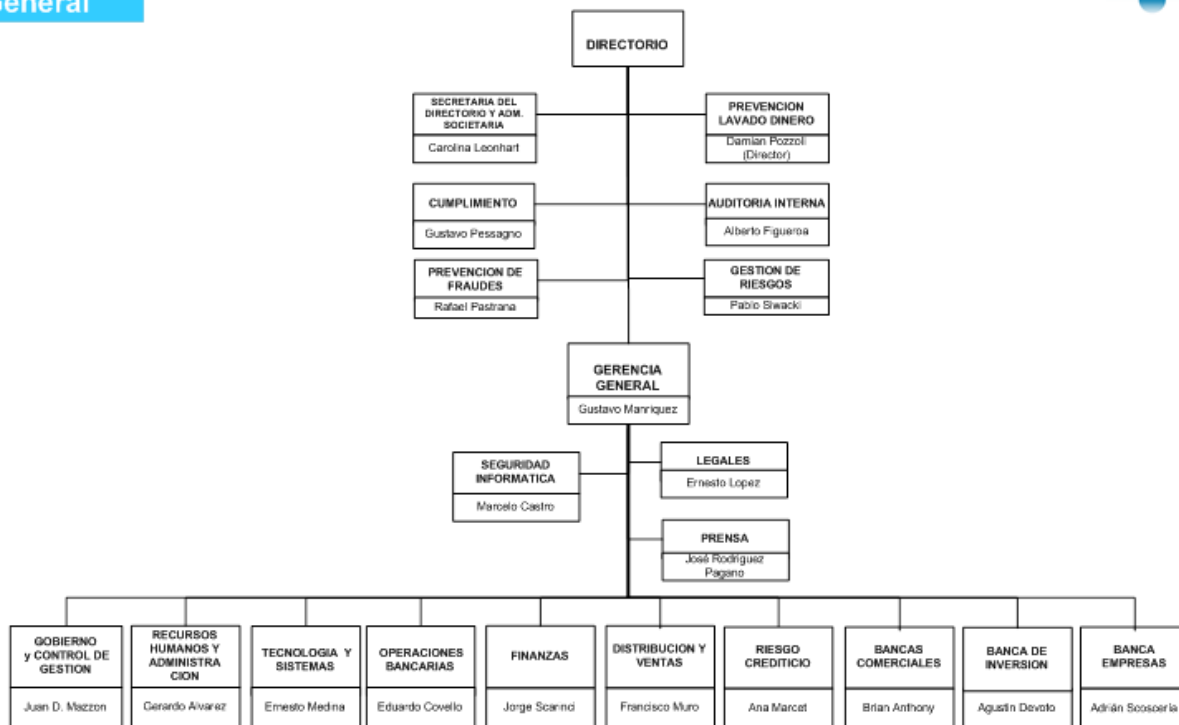
Gestiona los negocios en función de la estrategia corporativa y el cumplimiento de los objetivos de Banco Macro. Algunos de sus integrantes participan de los comités, y todos ellos se destacan por su capacidad y compromiso. Sus *curriculum vitae* pueden ser consultados en la página web [www.macro.com.ar/relaciones-inversores/gobierno-corporativo/directivos-y-alta-gerencia](http://www.macro.com.ar/relaciones-inversores/gobierno-corporativo/directivos-y-alta-gerencia).

#### Composición de la Gerencia de primera línea al 31 de diciembre de 2021

Nombre	Cargo
Gustavo Alejandro Manríquez	Gerente General
Ernesto Eduardo Medina	Gerente de Tecnología y Sistemas
Jorge Francisco Scarinci	Gerente de Finanzas y de Relación con Inversores
Francisco Muro	Gerente de Distribución y Ventas
Ana María Magdalena Marcet	Gerenta de Riesgo Crediticio
Marcelo Agustín Devoto	Gerente de Banca de Inversión
Brian Anthony	Gerente de Bancas Comerciales
Ernesto López	Gerente de Legales
Alberto Figueroa	Gerente de Auditoría Interna
Adrián Mariano Scosceria	Gerente de Banca Empresas
Juan Domingo Mazzon	Gerente de Gobierno y Control de Gestión
Gerardo Adrián Álvarez	Gerente de Recursos Humanos y Administración



## Organigrama General



## Compensaciones

La política de compensaciones –aprobada por el Comité de Incentivos y por el Directorio– alcanza a todos los colaboradores y establece un esquema de compensaciones fijas y variables. Los Gerentes de primera línea y los puestos estratégicos reciben compensaciones variables, que reconocen su gestión según su alineamiento a la misión y los valores de Banco Macro, al cumplimiento del plan anual estratégico y a los objetivos individuales. La política de compensaciones no alcanza a los miembros del Directorio, cuya remuneración es fijada por la Asamblea.

## Lineamientos de Gobierno Societario basados en la ética y la transparencia



**Banco Macro adopta principios de transparencia, ética e integridad. Estos principios se transmiten a todos sus equipos de trabajo para garantizar el cumplimiento de sus valores, la seguridad de la información, el cumplimiento de las normas y códigos, el diálogo y las mejores prácticas de gobierno.**

Banco Macro aplica los códigos propios de la industria financiera, dialoga con las partes interesadas y se apoya en la idoneidad del sistema de control interno. El estatuto social y la Política de Gobierno Societario definen los lineamientos de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, a las que adhieren las sociedades subsidiarias. El Directorio revisa anualmente esta política para asegurar su actualización y eficiencia, y aplica los procedimientos a través del Comité de Nombramientos y Gobierno Societario.

El Banco también adhiere al *Código de prácticas bancarias* elaborado por las distintas asociaciones de bancos y entidades financieras de la República Argentina. De esta manera, se compromete a promover las mejores prácticas bancarias y afianzar los derechos de los usuarios de servicios y productos financieros en el país.

## **Herramientas y procesos para cumplir con principios éticos y de integridad**

### **Política Anticorrupción**

*Alcanza a todos los colaboradores del Banco.*

Contiene los lineamientos que integran el Programa de Integridad implementado, basado en las leyes locales e internacionales aplicables en la materia y las buenas prácticas aplicables.

### **Código de ética**

*Alcanza a los miembros del Directorio, al Gerente General y a la primera línea de reporte del Gerente General.*

Garantiza los más altos niveles de integridad personal y profesional en todos los aspectos de sus tareas; vela por el cumplimiento de la ley aplicable; y desalienta cualquier comisión de actos reprochables.

### **Código de conducta**

*Alcanza a todos los colaboradores del Banco.*

Fomenta un ambiente laboral que estimula la integridad personal y profesional, la responsabilidad, la eficiencia, el compromiso, la lealtad, la honestidad, la buena comunicación, el trabajo en equipo, el respeto mutuo, la confianza y el trato cordial, tanto entre las personas que trabajan en Banco Macro como en su relación con proveedores y clientes.

### **Código de conducta para proveedores**

*Alcanza a todos los proveedores del Banco.*

Incluye aspectos como los derechos humanos, las prácticas laborales, la gestión ambiental y las prácticas éticas en el ejercicio de los negocios.

### **Línea Ética**

Canal de comunicación anónimo y confidencial para denunciar infracciones a los lineamientos de Banco Macro, administrada de manera independiente.

### Comité de Ética y Cumplimiento

Tiene a su cargo el seguimiento de las denuncias ingresadas, e informa al Directorio sobre todos los temas relevantes. Durante 2021 se recibieron 28 denuncias, en su mayoría relacionadas con situaciones interpersonales internas o con reclamos de atención al cliente.

La Línea Ética de Banco Macro funciona las 24 horas los 365 días del año:

- **Teléfono:** 0800-122-5768
- **Fax:** +54 (11) 4316-5800, dirigido a "Línea Ética Grupo Macro"
- **E-mail:** [eticagrupomacro@kpmg.com.ar](mailto:eticagrupomacro@kpmg.com.ar)
- **Página web:** <https://eticagrupomacro.lineaseticas.com/>
- **Correo postal:** Bouchard 710, 6° piso, Código Postal 1001, Buenos Aires, Argentina, dirigido a "KPMG-Línea Ética Grupo Macro".

### Sistema de control interno



El sistema de control interno de Banco Macro –integrado por las auditorías internas, las certificaciones externas, el cumplimiento del marco normativo y la adecuación a los lineamientos internacionales– permite asegurar la confiabilidad de los reportes financieros, proteger a los accionistas minoritarios y reforzar la transparencia de la gestión, y de este modo, asegurar el logro de los objetivos empresariales.

La Gerencia de Auditoría Interna evalúa de manera objetiva la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo para garantizar el funcionamiento del sistema de control. Esta gerencia reporta al Comité de Auditoría Interna, integrado en su mayoría por directores independientes, según las normas de la CNV. Durante 2021, se probaron más de 800 controles críticos, se realizaron revisiones específicas en más de 100 sucursales y se controlaron distintos indicadores de manera continua.

Al mismo tiempo, y de acuerdo con lo dispuesto por la Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos (SEC, por su nombre en inglés "U.S. Securities and Exchange Commission"), Banco Macro certifica el cumplimiento de Sarbanes-Oxley Act ("SOX"). Para lograrlo, aplica lo dispuesto en el marco de control interno emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission's ("COSO") 2013.

**Para 2022 el Banco avanzará en la digitalización de los procesos para la evaluación y control interno, con foco en el análisis de datos para la toma de decisiones.**

## Gestión de Riesgos



**Riesgos considerados: financiero, de crédito, de mercado, operacional, reputacional, legal, regulatorio, de contraparte, de tecnología informática, social y ambiental.**

A través de una política, un comité y una gerencia, Banco Macro diseña y aplica estrategias, procesos y acciones para identificar, evaluar, controlar y reducir riesgos de diferentes tipos. Entre ellos, determinación de los límites para la exposición, monitoreo de las operaciones, elaboración de reportes periódicos al Directorio, seguimiento de alertas, desarrollo de pruebas de estrés y planes de contingencia.

Estas son las principales herramientas de gestión:

- **Política Marco de Gestión de Riesgos** establece las responsabilidades dentro de la organización.
- **Comité de Gestión de Riesgos** asegura una gestión independiente y coordina la administración de los distintos tipos de riesgos y la acción de los respectivos responsables.
- **Gerencia de Gestión de Riesgos** define las políticas, procedimientos y metodologías de medición, y los sistemas de reporte de información sobre los riesgos a su cargo.

En relación con los riesgos sociales y ambientales, la Política de Créditos analiza los proyectos de inversión y los préstamos en todas sus dimensiones.

Además, durante 2021 el Banco desarrolló políticas, metodologías y procedimientos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con la conversión digital, la utilización de medios electrónicos de pago y el incremento del e-commerce frente al contexto de la pandemia.

## Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo



**Banco Macro se compromete a preservar el sistema financiero de los usos fraudulentos de las organizaciones delictivas y asume un papel activo en la prevención contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.**

El objetivo primordial es mantener las políticas y procedimientos del Banco alineados al cumplimiento de las leyes vigentes y las regulaciones de la Unidad de Información Financiera (UIF), del BCRA y de la CNV, y a las diferentes modalidades de negocio que poseen algún riesgo incremental, por su actividad o por el contexto.

- Las políticas, metodologías y procedimientos se basan en identificar, evaluar, mitigar y monitorear el riesgo de que la entidad fuera utilizada para encubrir operaciones ilegales en función de la autoevaluación y plasmando los resultados en una matriz de riesgo.
- Se aplican prácticas de conocimiento de los clientes para maximizar el alcance de la información, comprobar su identidad, verificar la razonabilidad de la actividad económica declarada en relación con los movimientos realizados y los servicios financieros demandados y determinar el origen legítimo de sus fondos.
- Se monitorea a los organismos o entes de carácter público, en aquellas provincias donde Banco Macro es agente financiero para el cumplimiento de la normativa vigente de la UIF con foco especial en el destino de los fondos.
- Se capacitó a 8.727 personas del equipo de trabajo del Banco mediante *e-learning* en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; 450 jefes y supervisores, miembros del Directorio y Gerentes de primera línea del Banco participaron virtualmente de la formación.
- Se avanzó fuertemente en el proyecto de digitalización de los legajos de clientes y se potenció el uso de medios digitales para validar información y documentación de respaldo de las operaciones analizadas.

### **Capacitaciones 2021 en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo**

**8.727 colaboradores desde *e-learning***

**450 jefes y supervisores en modalidad presencial y virtual**

**1.658 proveedores capacitados**

**14% del total de proveedores fueron capacitados**

Capacitación a empleados por e-learning	Cantidad
Gerentes de primera línea	9
Gerente	71
Jefe/Supervisor	975
Analista/Oficiales	3.329
Administrativo/Operador	4.343
<b>Total</b>	<b>8.727</b>

## Contacto con inversores y accionistas

Sostener un canal fluido con inversores y accionistas es fundamental para una gestión de éxito. Por eso, Banco Macro habilita vías que promueven el contacto y afianzan la comunicación. Además, se realizan conferencias trimestrales para explicar los resultados y la evolución de la situación económica y financiera de la entidad.

Adicionalmente, el sitio web especializado de Relación con Inversores ofrece información con criterios de transparencia, abarcando temáticas relacionadas a aspectos societarios, de gobierno y datos económico financieros.

## CAPITAL FINANCIERO

Se presentan los principales resultados en relación con el capital financiero, donde se describen los recursos económicos y financieros con los que se cuentan para el desempeño de la actividad. Se incluyen las variables y ratios relevantes que hacen a un negocio solvente, rentable y eficiente.

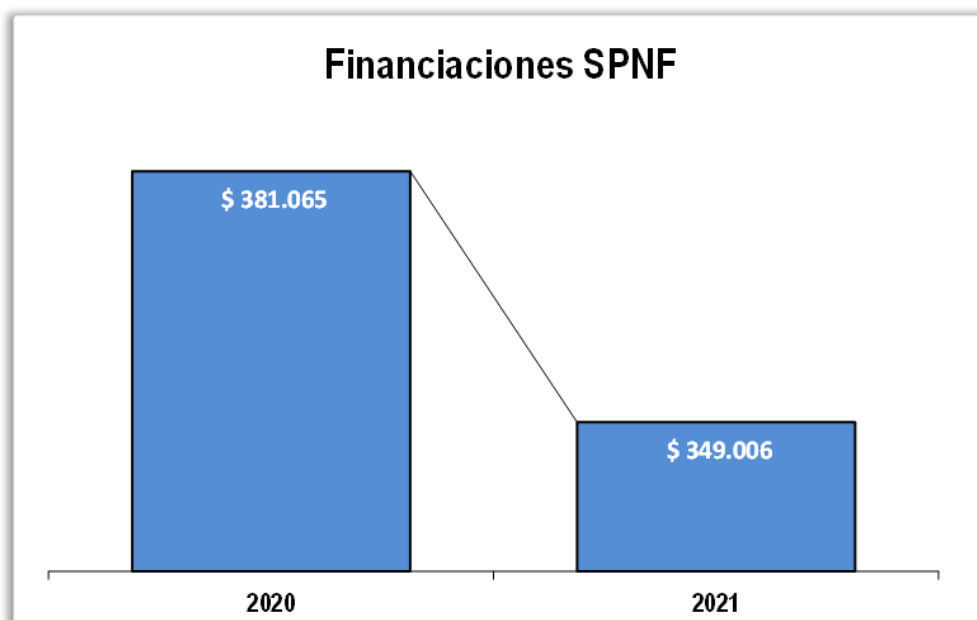


12,2 % ROE-Retorno sobre el capital promedio

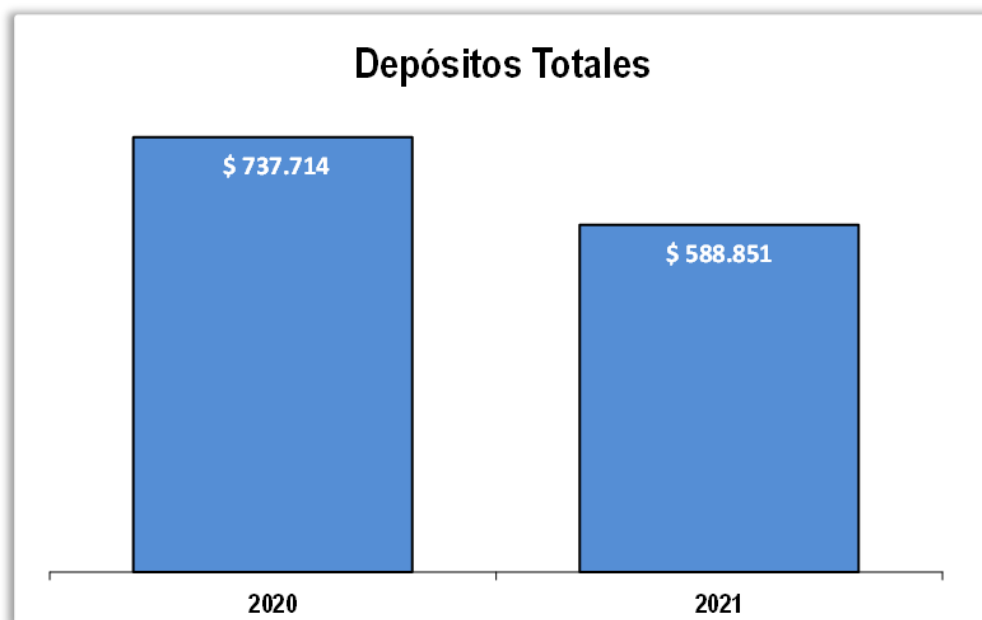
### Situación Económico Financiera

Banco Macro mantuvo durante 2021 su política de cuidado de indicadores de eficiencia y solvencia, con foco en el crecimiento y la participación de mercado.

La cartera de préstamos al Sector Privado cae 8% frente a un sistema que se mantiene sin cambios. El Banco finalizó el año 2021 con una participación de mercado en Préstamos Totales al sector privado en pesos del 6,9%.







Los depósitos totales, bajan 20% anual y totalizan \$588.851 millones.

## Solvencia

Banco Macro sigue destacándose por la fortaleza de su capital. Los indicadores han evolucionado adecuadamente a lo largo del ejercicio, posicionándose en los primeros lugares entre los bancos privados de mayor patrimonio. El exceso de integración sobre los estándares establecidos alcanza al 342%.

<b>EXIGENCIA DE CAP.MIN.</b>	<b>MACRO Consolidado</b>		<b>Variación</b>
<b>En MILLONES de \$</b>	<b>2020(*)</b>	<b>2021</b>	<b>Anual</b>
Exigencia por riesgo de crédito	28.025	36.726	31%
Exigencia por riesgo de mercado	1.556	3.585	130%
Exigencia por riesgo operacional	11.777	17.438	48%
<b>Exigencia total</b>	<b>41.358</b>	<b>57.749</b>	<b>40%</b>
Capital Ordinario de Nivel 1 (CON1)	146.350	233.700	60%
Conceptos deducibles CON1	-9.150	-14.585	59%
Capital de nivel 2 (CON2)	36.248	36.401	0%
<b>Integración de capital -RPC-</b>	<b>173.449</b>	<b>255.516</b>	<b>47%</b>
<b>Exceso de integración</b>	<b>132.091</b>	<b>197.767</b>	<b>50%</b>
<b>Margen (exceso RPC vs. Exigencia)</b>	<b>319,4%</b>	<b>342,5%</b>	

(\*) Cifras no reexpresadas en términos de poder adquisitivo al 31-12-21

El Patrimonio Neto del Banco se incrementó un 7% en términos reales, creciendo de \$223.515 millones a \$238.606 millones.

## Depósitos

En 2021 los depósitos se redujeron un 20% anual, donde los depósitos a plazo del sector privado totalizaron una baja del 24%.

El Banco finalizó el año 2021 con una participación de mercado en Depósitos Totales del 4,9% con una participación en Depósitos vista del Sector Privado no financiero de 6,3% y del 6,9% en Depósitos a plazo.

De esta manera evolucionaron los componentes del total de los Depósitos:

<b>DEPOSITOS POR MONEDA</b>	<b>MACRO consolidado</b>		<b>Variación</b>
<b>En MILLONES de \$</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Anual</b>
<b>Sector público no financiero</b>	<b>111.041</b>	<b>56.403</b>	<b>-49%</b>
<b>Sector financiero</b>	<b>1.051</b>	<b>961</b>	<b>-9%</b>
<b>Sector privado no financiero y residentes en el exterior</b>	<b>625.622</b>	<b>531.487</b>	<b>-15%</b>
Cuentas corrientes	98.717	100.869	2%
Cajas de ahorros	209.134	183.950	-12%
Plazo fijo	306.363	233.448	-24%
Otros	11.408	13.220	16%
<b>TOTAL</b>	<b>737.714</b>	<b>588.851</b>	<b>-20%</b>
<b>Pesos</b>	<b>621.337</b>	<b>492.248</b>	<b>-21%</b>
<b>Moneda extranjera</b>	<b>116.377</b>	<b>96.603</b>	<b>-17%</b>

## Préstamos y Otras Financiaciones

El crédito al Sector Privado finalizó el año 2021 con una baja del 8% anual, totalizando \$349.006 millones. Las principales líneas fueron, en cuanto a volumen de crecimiento, prendarios e hipotecarios, mientras que otros préstamos caen 41% producto del vencimiento de las líneas con tasa preferencial otorgadas en el mercado de la emergencia COVID19.

Respecto a la cartera de consumo, Banco Macro mantuvo el liderazgo entre los bancos privados en préstamos personales con una cartera de \$93.616 millones. La participación de mercado de este producto alcanzó en diciembre 2021 el 13,9% sobre el sistema financiero. Por otro lado, el producto Tarjetas de Crédito cae 2% interanual.

El siguiente cuadro muestra la composición y evolución de las Financiaciones al Sector Privado no financiero:

<b>Financiaciones SPNF</b> (Mill \$)	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Adelantos	25.774	23.265
Documentos	39.505	39.660
Hipotecarios	20.352	22.015
Prendarios	4.919	7.326
Personales	101.275	93.616
Tarjetas de Crédito	96.416	94.963
Otros	59.486	35.200
Intereses	29.828	30.851
<b>Subtotal Préstamos</b>	<b>377.555</b>	<b>346.896</b>
Leasing	859	531
Fideicomisos Financieros	179	478
Otros	2.472	1.101
<b>Total de Financiaciones</b>	<b>381.065</b>	<b>349.006</b>

## Liquidez

La liquidez alcanzó los \$530.270 millones al cierre del ejercicio, un 20% inferior al año anterior. En términos relativos a los depósitos, el indicador se sitúa en un 90%, sin cambios respecto al 2020. El siguiente cuadro muestra los saldos consolidados a fin de cada ejercicio económico:

<b>ACTIVOS LIQUIDOS</b> <b>En MILLONES de \$</b>	<b>MACRO consolidado</b>		<b>Variación</b>
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Anual</b>
Disponibilidades	196.175	172.333	-12%
Gtías Constituidas a favor de las Cámaras	18.175	15.525	-15%
Call otorgado	75	0	-100%
Leliqs	194.225	132.971	-32%
pases netos	58.570	31.406	-46%
Otros TP	197.705	178.035	-10%
<b>TOTAL</b>	<b>664.925</b>	<b>530.270</b>	<b>-20%</b>
<b>Cobertura sobre total de depósitos</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	

## Resultados

El ejercicio 2021 concluye con un resultado neto del periodo (excluyendo Otros Resultados Integrales) positivo de \$27.123 millones, 26% inferior a los \$36.782 millones del ejercicio anterior.

Los ingresos por intereses totalizaron \$225.432 millones, disminuyendo 5% con respecto a los \$237.099 millones de 2020. El resultado neto por comisiones cae un 2% con respecto al año anterior. La combinación de ambos rubros (Margen Financiero + Comisiones Netas) representó una caída interanual del 8%.

Dicha rentabilidad representó un retorno sobre el capital promedio de 12,2% y un retorno sobre los activos promedios de 2,8%, lo que permitió ubicarse 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.

Resultados del Grupo Macro (Mill \$)	2020	2021	Var %
Ingresos por intereses	237.099	225.432	-5%
Egresos por intereses	91.824	94.434	3%
<b>Resultado neto por intereses</b>	<b>145.275</b>	<b>130.998</b>	<b>-10%</b>
Ingresos por comisiones	37.347	36.984	-1%
Egresos por comisiones	3.090	3.531	14%
<b>Resultado neto por comisiones</b>	<b>34.257</b>	<b>33.453</b>	<b>-2%</b>
<b>Subtotal (Resultado neto por intereses + Resultado neto por comisiones)</b>	<b>179.532</b>	<b>164.451</b>	<b>-8%</b>
Resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	16.735	19.809	18%
Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado	1.951	244	-87%
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	6.384	4.648	-27%
Otros ingresos operativos	8.105	7.829	-3%
Cargo por incobrabilidad	12.080	2.455	-80%
<b>Ingreso operativo neto</b>	<b>200.627</b>	<b>194.526</b>	<b>-3%</b>
Beneficios al personal	40.148	39.481	-2%
Gastos de administración	21.947	20.092	-8%
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	6.645	7.126	7%
Otros gastos operativos	30.895	34.197	11%
<b>Resultado operativo</b>	<b>100.992</b>	<b>93.630</b>	<b>-7%</b>
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	-10	87	-970%
Resultado por la posición monetaria neta	-45.724	-64.931	42%
<b>Resultados antes de impuesto de las actividades que continúan</b>	<b>55.258</b>	<b>28.786</b>	<b>-48%</b>
Impuesto a las ganancias de las actividades que continúan	18.476	1.663	-91%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>36.782</b>	<b>27.123</b>	<b>-26%</b>
<b>OTRO RESULTADO INTEGRAL</b>	<b>1.416</b>	<b>1.174</b>	<b>-17%</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL</b>	<b>38.198</b>	<b>28.297</b>	<b>-26%</b>

## Principales indicadores

A continuación, se muestran los principales rubros / indicadores del Grupo:

Indicadores	Unidad	2020	2021
Activo	millones \$	1.162.101	997.701
Financiaciones al Sector Privado	millones \$	381.065	349.006
Pasivo	millones \$	938.586	759.095
Depósitos	millones \$	737.714	588.851
Patrimonio Neto	millones \$	223.515	238.606
Rentabilidad (Resultado Integral Total)	millones \$	38.198	28.297

### RATIOS ACUMULADOS ANUALIZADOS

	2020	2021
<b>Rentabilidad y desempeño</b>		
Margen neto de interés con FX	19,2%	19,1%
Margen neto de interés sin FX	18,4%	18,4%
Coficiente de ing por comisiones netos respecto a ing tot netos	12,6%	12,5%
Coficiente de eficiencia	35,7%	37,5%
Ing por comisiones netos como % de gastos adm	35,3%	33,2%
Retorno sobre el activo promedio	3,5%	2,8%
Retorno sobre el capital promedio	16,8%	12,2%
<b>Liquidez</b>		
Préstamos como % del total de depósitos	52,7%	59,8%
Activos líquidos como % del total de depósitos	90,0%	90,0%
<b>Capital</b>		
Capital total como % del total de activos	19,2%	23,9%
Capital regulatorio como % de activos de riesgo ponderado (APR)	34,2%	36,1%
<b>Calidad del Activo</b>		
Provisión por préstamos como % sobre total préstamos	3,5%	2,8%
Financiación en sit irregular como % del total de financiaciones	0,8%	1,3%
Provisión por financiaciones como % de financ. en sit irregular	479,3%	209,6%
Cost of Risk	3,0%	0,7%

## CAPITAL INTELECTUAL

- La transformación digital fue el foco en la gestión, logrando la digitalización de la gran mayoría de las operaciones de tal naturaleza.

- Banco Macro se propuso conocer en profundidad a sus clientes, y realizó encuestas e investigaciones de mercado para brindar una mejor experiencia del cliente.



**95 millones de ingresos en el portal [www.macro.com.ar](http://www.macro.com.ar)**

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Banco Macro continuó avanzando en la implementación de soluciones digitales, incorporando operaciones y servicios para brindar una mejor experiencia a los clientes de todos sus segmentos, tanto para su autogestión y las operaciones virtuales a distancia, como para hacerles la operatoria más simple en su gestión presencial.

En este marco, el rol de las comunicaciones y la formación de los clientes es clave para lograr los cambios hacia la digitalización. Para ello, se realizaron acciones con el foco en:

- Lograr una atención omnicanal.
- Mejorar los canales de autogestión para clientes Individuos y Empresas.
- Reforzar la transformación cultural de los equipos de trabajo, en pos de la visión del cliente y sus necesidades.
- Optimizar la oferta de productos digitales.
- Brindar mejor información al cliente y sus oficiales para propiciar la toma de decisiones acertadas.
- Comunicar los nuevos procesos para la adopción de herramientas y canales digitales en el día a día de sus operaciones.

**Operaciones autogestionadas por los clientes:  
46.907 altas de clientes por onboarding  
3.940.426 turnos solicitados**

**827.117 solicitudes de extracción de dinero**  
**1.154.375 blanqueo de PIN de tarjeta de débito**  
**6.224 actualizaciones de datos**

Durante 2021 el Banco facilitó en la Banca Individuos operaciones digitales y simples entre las que se destacan:

- **Biometría.** Banco Macro implementó un motor biométrico propio y habilitará los diferentes canales para que sus clientes puedan utilizarlo.
- **Nuevas operaciones simples:** apertura de cuenta, envío de dinero, pagos QR, desbloqueo de clave de tarjeta de débito, retiro de efectivo sin tarjeta, actualización de datos, adhesión a e-resumen, solicitud de turnos en sucursal, digitalización de los comprobantes de pago previsional, fecha de próximo cobro, fe de vida.
- **E-resumen.** Banco Macro mejoró la experiencia en el envío y la recepción del e-resumen, con un nuevo diseño en la recepción del mail y facilitando el ingreso a través de un micrositio donde el cliente accede al resumen con formato idéntico al del papel.
- **Tokenización.** Ante la necesidad de mejorar la seguridad de los pagos digitales y simplificar la experiencia de compra de los clientes cuando realizan transacciones de compra desde un teléfono móvil, tablet, computadora personal u otro dispositivo inteligente, Banco Macro implementó la tokenización en las tarjetas de crédito y débito. Una transacción tokenizada es aquella que utiliza un token en lugar de los datos de la tarjeta, lo que evita la exposición en comercios (tanto para consumos presenciales como digitales).
- **Alta Digital.** Como parte de la estrategia de acceso a productos a través de canales digitales, se encuentra en proceso de desarrollo el alta de tarjeta de crédito preaprobada, puntapié de alta y otorgamiento desde el portal de Banco Macro.
- **Autogestión de la pausa de la tarjeta de crédito.** Se inició un proyecto para que los clientes puedan pausar y despausar sus tarjetas de crédito Visa y Amex a través de la app Macro, con el fin de que autogestionen esta funcionalidad antes de denunciarla, sea que no la encuentran, crean que la perdieron o que se la robaron.
- **Alertas de seguridad automáticas al mail del cliente al realizar algunas de las diferentes operaciones:** alta de token (ATM/ autogestión), agenda de nuevo CBU, liquidación de préstamo personal o de adelanto de sueldo, blanqueo de PIN de tarjeta de débito o clave, *Echeq*, compraventa de dólares, entre otros.
- **Desarrollo del bot eMe para atender dudas y consultas** desde un asistente virtual automático.
- **Digitalización de clientes:** se logró un gran avance al aumentar la base de 700.000 a 2 millones de clientes.
- **IFE e inclusión financiera:** se otorgaron 1,5 millones de IFE a clientes que además recibieron capacitaciones en educación financiera.

**En 2021, Banco Macro buscó ofrecer nuevas funcionalidades de autogestión a través de Operaciones Simples en el portal del Banco.**

**95 millones de ingresos en el portal [www.macro.com.ar](http://www.macro.com.ar)**

En el segmento de empresas, aplicó nuevas funcionalidades del *home banking* exclusivo para este segmento que permiten conciliar las cobranzas y realizar pagos de haberes, proveedores,

servicios e impuestos de manera totalmente digital para dar continuidad a los negocios a través de este canal.

También incorporó la recaudación electrónica con *Echeq*, instrumento que alcanzó el 50% de emisión tanto en los servicios de pago a proveedores como en el reemplazo de la chequera tradicional.

Por su parte, se analizaron nuevas iniciativas de digitalización de Empresas 3.0: solicitud de líneas de financiación, calificación crediticia, *onboarding*, solicitud de productos, alta de comercios, entre otros.

Estas iniciativas lograron la optimización de procesos operativos tanto de cara al cliente como a la de los colaboradores, y la reducción del impacto ambiental con una baja del consumo de papel.

### **Hacia una cultura Data Driven**

Durante 2021, Banco Macro avanzó hacia una cultura Data Driven (uso eficiente de los datos). Con este objetivo, mejoró los tableros de Google Data Studio, analizó modelos de datos y desarrolló tableros para el seguimiento de los principales indicadores.

### **Ecosistemas de pagos y cobros**

Banco Macro logró potenciar los pagos ágiles, desde la interoperabilidad de los QR, para que cada cliente pueda elegir cómo prefiere pagar y cobrar.

#### Pagos NFC

Con el objetivo de brindar a sus clientes distintas alternativas de pago, Banco Macro incorporó a su ecosistema los pagos NFC (Near Field Communications), que permiten realizar pagos con el celular por proximidad a la terminal de pagos POS. Esto mejora la experiencia del cliente y el comercio y brindará mayor seguridad, ya que se basa en la tecnología de *tokenización*. Se estima la implementación en el primer semestre de 2022 para ambos sistemas operativos.

#### MODO

A un año de su lanzamiento, MODO – la billetera virtual creada en alianza con más de 30 bancos de todo el país - sumó más de 460.000 los clientes de Banco Macro que realizaron más de 115.600 envíos de dinero entre personas por \$ 429.878.815 y 56.000 pagos con QR en comercios por \$177.680.832. A fines de 2021 se logró que cualquier QR pueda ser leído y pagado con cualquier billetera con saldo en cuenta, simplificando y agilizando la experiencia.



## SAETA

Durante 2021 se incorporó la opción para el pago del transporte de la red de SAETA (Sociedad Anónima del Estado de Transporte Automotor) de Salta a través del celular con las *apps* de Banco Macro. Su implementación mejora la experiencia de los clientes, ya que no tienen que buscar puntos de recarga, no tiene costo adicional y no es necesario que tengan datos ni conexión al momento de utilizarla.

## viüMi

Durante 2021, desde viüMi se trabajó con las distintas modalidades de cobro para ofrecer un servicio de valor agregado con una solución rápida y flexible frente a variadas situaciones que los medios tradicionales no cubren.

Se implementó la lectura de tarjetas con chip y se lanzaron los nuevos lectores Magic Pos, dos herramientas importantes que sumaron tecnología, seguridad y experiencia tanto para los comercios como para los poseedores de las tarjetas.

Se relanzó el producto mejorado Botón de Pago Web, para acercar opciones digitales a comercios que necesitaran expandir su segmento de *e-commerce*.

Durante el segundo semestre, la propuesta estuvo orientada a generar inclusión financiera, acercando soluciones a feriantes, pequeños y medianos comercios que generalmente utilizan dinero en efectivo en todos los rincones del país. Además, se agregaron promociones nacionales y regionales, cuotas sin interés y descuentos que ayudan a fomentar el consumo local.

**46.340 clientes viüMi**  
**12.805 clientes activos en diciembre**  
**\$8.635 millones en transacciones**  
**2.603.661 transacciones**

## Macro Click de Pago

Banco Macro lanzó un botón de pagos online para que empresas, entes de gobierno e instituciones puedan recaudar el cobro de cuotas, servicios y deudas a través tarjetas de crédito o débito de todos los bancos y marcas; incorporando el botón a sus plataformas y con una dirección de internet provista por el Banco sin cargo.

## Cobro a distancia

Durante 2021, Banco Macro trabajó para aportar soluciones de cobro a distancia, y acompañó a los pequeños y medianos comercios y profesionales en el gran desafío que presentó el

contexto, con servicios como el call center, el link de pago viüMi para cobrar desde WhatsApp o redes sociales, y el catálogo online del Banco para comercios con promociones y descuentos para incentivar el consumo.

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Banco Macro trabaja diariamente para mejorar la experiencia del cliente desde un cambio organizacional hacia una cultura centrada en las personas, priorizando la escucha activa de sus necesidades; y poniendo el foco en la digitalización de los procesos en un trabajo articulado e integral entre las áreas de la entidad.

Durante 2021, Banco Macro se propuso conocer en profundidad a sus clientes. Para lograrlo, realizó una investigación de mercado –en todas las regiones y para todos los segmentos– basada en sus motivaciones, estilos de vida, hábitos e intereses; y así conocer sus perfiles y poder conocerlos de forma más efectiva.

También se realizaron métricas de posicionamiento del Banco - Benchmark Experiencia - y experiencia para clientes de Individuos, Banca PyME y Agro, para medir el rendimiento frente al mercado. Estas acciones permitieron seguir midiendo los principales KPI en las bancas Individuos y Empresas, con el objetivo de colaborar en la construcción de una cultura “clientecéntrica”.

### Metodología para medir la experiencia del cliente

- **Modelo de medición de Experiencia Banca Individuos.** 18.000 clientes de todas las divisiones del país respondieron una encuesta *online* y telefónica con tres instancias de medición de los principales indicadores de experiencia de cliente: NPS (índice para medir lealtad, del inglés Net Promoter Score), principalidad, esfuerzo, relación futura, experiencia y fidelidad. Entre ellos, 2.283 clientes fueron encuestados sobre el proceso de alta autogestionada, se realizaron entrevistas virtuales en profundidad para relevar y analizar la experiencia en relación con el flujo de solicitud de préstamos *online*, se evaluó la atención en las cajas, y se organizaron 400 encuestas cuantitativas en ambos segmentos y 4 *focus groups* para los segmentos Selecta y Preferencia. Se relevó también el grado de aceptación de propuestas comerciales con 6 grupos de 7 personas; y se consultó a colaboradores del *call center* y las sucursales de Salta para testear la aceptación de la app para la recarga de los viajes en colectivo en la red SAETA
- **Modelo de medición de Experiencia Banca Pyme y Negocios y Profesionales.** 1.853 clientes de este segmento respondieron encuestas *online* y telefónicas en todas las divisiones del país para medir: NPS y CES –índice del esfuerzo de cliente, del inglés Customer Effort Score–, principalidad y potencial de crecimiento.
- **Estudio del proceso de calificación crediticia y de alta de Plan Sueldo.** Se realizaron 21 entrevistas en profundidad con clientes de las bancas Empresas y Gobierno de todas las

divisiones, para entender su experiencia durante los recorridos e identificar las principales oportunidades de mejora.

- **Estudio de benchmarking de los indicadores clave de desempeño (KPI) más importantes** para conocer su posición dentro del mercado y la percepción de los clientes, Banco Macro buscó compararse con el mercado a través de encuestas *online* y telefónicas a 2.152 personas. La entidad mantiene su posición de liderazgo, donde la buena atención de los empleados y la calidad del servicio son los aspectos más valorados por los clientes.
- **Desarrollo del modelo de medición de Experiencia Agro** para determinar los principales KPI que reflejan la fidelidad de las empresas del segmento y conocer sus particularidades.
- **Investigación de mercado.** Junto con la consultora Brain Network, para realizar un diagnóstico sobre el posicionamiento, el vínculo con los clientes y el desarrollo de la cartera.

**La investigación sobre arquetipos de clientes, lo que necesitan y conocer sus patrones de comportamiento, motivaciones, hábitos y expectativas, permitió a Banco Macro conocer mejor a las personas para poder ubicarlas efectivamente en el centro de todas las decisiones.**

Indicadores de la experiencia del cliente	2020	2021
NPS Individuos	29	31
NPS PyME	21	25

## ATENCIÓN AL CLIENTE DIGITAL

**9% de crecimiento de usuarios de Macro Banca Mobile**  
**152.683 consultas recibidas en el Contact Center Digital**

En un contexto de trabajo sostenido hacia la actualización de procesos de atención con foco en la digitalización, el principal desafío del año fue concientizar a clientes y no clientes, a través de campañas de prevención de estafas y engaños, para evitar fraudes a través de las redes sociales y los canales digitales.

El reemplazo del canal “Contáctanos” por el asistente virtual eMe permitió brindar asesoramiento durante las 24 horas con mejoras en eficiencia y capacidad de respuesta.

<b>Canales de comunicación y de atención al cliente (Banca Digital)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Banca Internet (Empresas)</b>		
Usuarios	44.898	53.893
Transacciones	52.156.826	58.286.945
Montos totales (millones de pesos)	957.627	1.658.781
Montos totales (millones de dólares)	213	289
<b>Banca Internet (Individuos) (1)</b>		
Usuarios	785.120	700.280
Transacciones	208.224.543	188.542.097
Montos totales (millones de pesos)	515.600	472.858
Montos totales (millones de dólares)	859	325
<b>Banca Móvil (Individuos)</b>		
Usuarios	1.079.833	1.177.029
Transacciones	239.713.051	324.382.182
Montos totales (miles de millones de pesos)	273.806	513.587
Montos totales (millones de dólares)	224	166
(1) A raíz del aumento en la cantidad de fraudes sufridos por los clientes, se tomó la decisión de dar de baja aproximadamente a 60.000 usuarios que tenían idéntico mail o celular que otros, a fin de evitar los mismos. Esto explica la baja interanual en cantidad de usuarios, transacciones y montos.		

## Innovación en el modelo de atención

Durante 2021, Banco Macro llevó a cabo una ampliación masiva del modelo de atención Alpha lanzado en 2020, implementando en la red más de 180 Terminales de Autogestión (TAG) y 150 GURU, tablets que se encuentran en las sucursales. Esto permite a los clientes hacer las operaciones de posventa de manera sencilla y segura, en algunos casos dando sus primeros pasos como clientes digitales.

Además, trabajó en el proyecto de previsibilidad, integrando los tableros a la plataforma de uso comercial de los ejecutivos (CRM). Esto permitió que toda la red de sucursales contara previamente con la información de los clientes que asistirían, identificando posibles Próxima Mejor Acción (PMA) y derivando de manera eficiente a los clientes hacia canales de autogestión en caso de ser posible.

También se puso en marcha el proyecto de originación avanzada, que tiene como objetivo la digitalización de los procesos que comienzan con el alta de clientes individuales. La creación del legajo digital y la implementación de la firma hológrafa biométrica eliminan la utilización del papel y simplifican los trámites. Además, permiten reutilizar el legajo digital para otros procesos y próximas interacciones con el cliente.

Con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes que asisten a las sucursales, Banco Macro implementó como prueba piloto en más de 10 sucursales la nueva herramienta de turnos y cartelería digital, que permite presentar una comunicación personalizada, realizar ofertas comerciales al momento de obtener una cita, brindar agilidad y reducir los tiempos de espera.

**Banco Macro implementó una solución para que el alta de todos los trámites en las sucursales se realice de manera 100 % digital y con firma electrónica. De esta forma, el trámite empieza y se guarda en formato digital, sin necesidad de tener que imprimir ningún papel. Además de aumentar la eficiencia operativa, la originación avanzada mejora la experiencia de los clientes en las sucursales.**

## Centro de Atención Telefónica (CAT)

### 6.825.243 llamadas atendidas en el Centro de Atención Telefónica (CAT)

En 2021, Banco Macro normalizó el servicio luego de un 2020 desafiante por la irrupción de la pandemia de COVID-19, y logró brindar atención ágil y segura para los clientes que ingresaron con clave telefónica.

En agosto, cerró la Central Telefónica Virtualizada Collab –creada para enfrentar la situación sanitaria del año anterior–, e incorporó parte del staff al equipo permanente del Centro de Atención Telefónica.

Dado el contexto, Banco Macro formó un equipo especializado para brindar asistencia a clientes víctimas de fraudes, estafas o engaños, con la capacidad de accionar de manera inmediata para el bloqueo de cuentas, pedido de rescate de fondos y protección de accesos virtuales. Además, amplió la capacidad de atención los fines de semana y feriados.

También incorporó al CAT gestiones como reversos de pago; devolución de puntos y pesos por Macro Premia no entregados en el punto de contacto y stop debit permanente sobre servicios en cuenta, y sumó tecnología para mejorar la gestión diaria, como Power BI –para llevar el detalle estadístico del área– y Power APP –que permite crear un asistente virtual interno–.

El principal desafío para 2022 es iniciar la implementación del nuevo modelo de atención centrada en el cliente, sin distinción del canal de ingreso. La conformación del Centro de Contacto Integral permitirá realizar la redistribución de tareas y brindar conexión entre los diferentes canales, con el foco puesto en la gestión y resolución en el punto de contacto para dar continuidad a cada proceso.

Llamadas atendidas en el Centro de Atención Telefónico (CAT)	2020	2021
CAT Macro	811.424	774.737
CAT Individuos Contingencia Clientes No Validados (1)	495.498	-
CAT Empresas	35.984	8.024
Mesa de ayuda	154.042	134.367
CAT Selecta	73.501	68.009
CAT Inversiones	19.877	33.814
CAT Retención y ventas (1)	14.785	-
Transacciones a verificar (2)	-	29.110
Llamadas IVR (Total) (3)	13.576.264	5.777.182
Llamadas atendidas en el Centro de Atención Telefónica (CAT) - Total (4)	<b>15.181.375</b>	<b>6.825.243</b>
(1) Estas mediciones no se reportaron en el presente ejercicio. (2) Nueva medición incorporada en este ejercicio. (3) Interactive Voice Response. (4) Siendo que en 2021 el aislamiento (ASPO) Fase 1 por COVID-19 fue eliminado, los clientes individuos retornaron a los canales presenciales de atención en sucursales, explicando así la caída interanual en el volumen de llamadas atendidas en el Centro de Atención Telefónica.		

### Estrategias del CAT para Banca Empresas

Durante 2021, el CAT acompañó la migración de las empresas a la nueva Banca Internet, asistiendo a cada una de ellas en el traspaso a una plataforma capaz de realizar gestiones como pago de sueldo, depósito remoto y control de emisión de cheques. Además, sumó un nuevo número telefónico 0810 para brindar atención exclusiva y diferenciada para las bancas Gobierno, Corporativa y Megra.

Con el objetivo de realizar mejoras continuas en la atención a empresas, capacitó a sus colaboradores en los nuevos productos (clic de pagos, RapiCompras, recaudaciones y pago a proveedores), y aumentó la dotación de este sector especializado.

Como desafío para 2022, Banco Macro se propone continuar con el plan de formación de los colaboradores y automatizar las gestiones del sector.

### **IVR, mejoras en la atención al cliente por vía telefónica**

El IVR fue adaptándose a las necesidades: a comienzos de 2021 el menú inicial contaba con tres opciones, dos de ellas destinadas a clientes sin clave telefónica, que eran atendidos de manera inmediata por un operador que brindaba asistencia general y también algunas cuestiones específicas producto de la situación de emergencia sanitaria, como son stop debit en cuenta, ubicación y entrega de tarjetas, entre otros.

A mediados de año, con el cierre de la Central Telefónica Virtualizada Collab, se retomó la estructura previa a la pandemia, incorporando en el menú inicial opciones como asistencia a las víctimas de fraudes. A su vez, si el cliente navega con su clave telefónica, encuentra la opción específica para frenar un débito en cuenta (la gestión de mayor volumen en la actualidad).

El desafío para 2022 es implementar mejoras en la navegabilidad para individuos, y sumar opciones de autogestión del cliente, como stop debit sobre tarjetas de crédito, pedido de ampliación de límite de tarjetas de crédito, conocer el estado de los plásticos, captación de datos de no clientes y alta de tarjeta de débito adicional. En cuanto a las empresas, Banco Macro continuará con el análisis de las necesidades de autogestión y atención preferencial en los segmentos necesarios.

#### **Asistente virtual**

**6.917.304 total de preguntas recibidas**

**6.000.927 preguntas recibidas fueron de negocio**

El asistente virtual eMe responde consultas de clientes y no clientes de Banco Macro, y ofrece información sobre productos y servicios bancarios como préstamos, inversiones, tarjetas de débito y crédito, cuentas y paquetes, seguros, Macro Premia, educación financiera y preguntas frecuentes referidas a claves, beneficios, Banca Internet y mobile banking (*app*).

Durante 2021 se implementó una mejora en el motor de la inteligencia artificial como punto de partida para incorporar a eMe en los principales canales de contacto: *app* Macro, Banca Internet y redes sociales como Facebook e Instagram.

En 2022, la atención digital virtual de Banco Macro evolucionará hacia el concepto de *chatbanking*, transformándolo en un canal conversacional transaccional y ofreciendo a sus clientes la posibilidad de operar a través de un canal simple como WhatsApp.

## Gestión de reclamos

### 341.077 reclamos resueltos

Durante 2021, Banco Macro regularizó los niveles de atención y resolución de reclamos, alcanzando niveles óptimos de servicio a través de una mayor eficiencia en la gestión de los recursos y procesos. Además, mejoró la gestión de reversos de pago, habilitando la resolución inmediata en el punto de contacto, y aplicó inteligencia artificial para el envío automático de resoluciones por desconocimiento de consumos, agilizando los plazos de respuesta a los clientes.

En función del nuevo modelo de atención integral, los desafíos para 2022 son:

- Mejorar la experiencia del cliente, brindando asistencia para la autogestión y resolución en el canal Banca Internet.
- Ampliar la resolución en el punto de contacto para los reclamos por bonificaciones no impactadas, comisiones cuestionadas, solicitudes de reverso y baja de productos.
- Gestionar el conocimiento y las habilidades de los analistas para la resolución de aquellos reclamos que no puedan resolverse en el punto de contacto debido a que requieren mayor capacidad analítica.

Cantidad de reclamos ingresados por canal (1)	2020	2021
Sucursal	93.769	106.948
Centro de Atención Telefónica	109.243	151.187
Internet	152.375	104.134
Departamento de Gestión y Calidad de Reclamos	472	432
Cartas	226	93
Back Empresas	161	118
Responsables ante el BCRA	585	1.212
<b>Total</b>	<b>356.831</b>	<b>364.124</b>
Tasa de reclamos por cliente (total de reclamos/clientes individuos)	9%	2%
Tasa de reclamos resueltos (total de reclamos resueltos/total de reclamos)	94%	94%
(1) La información que se muestra incluye GCR (Gestión y Calidad de Reclamos) de Banco Macro.		



## CAPITAL INDUSTRIAL

- Banco Macro trabaja fuertemente para atender las demandas de los diferentes segmentos, conocer sus necesidades y brindarles soluciones a la altura de sus expectativas.
- La digitalización de las operaciones, la migración hacia herramientas de autogestión y la implementación de nuevas funcionalidades fueron el foco de la gestión.

<p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 	<p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 
<p>+ \$ 81 millones invertidos en Programa NAVES desde 2015</p>	<p>206 localidades con presencia única de Banco Macro</p>	<p>187 terminales de autogestión instaladas</p>	<p>146.099 jubilados recibieron préstamos personales</p>	<p>5 bonos verdes por USD 829 millones para el financiamiento de proyectos de energía renovable de Genneia.</p>	<p>\$ 2.000 millones en créditos a MIPYMES junto al gobierno nacional para Salta, Jujuy, Misiones y Tucumán; siendo 20% lideradas por mujeres.</p>

## CARTERA DE CLIENTES

Banco Macro cuenta con una cartera de clientes que alcanza todos los sectores económicos. Para ellos, trabajó con el objetivo de mantener un alto nivel de servicio con foco en la digitalización. En un contexto cambiante, los recursos fueron orientados a mejorar la experiencia de los clientes para seguir estando cerca, siempre.

**Banca Individuos:** son personas de todas las edades, lugares y perfiles que realizan sus actividades personales y profesionales según sus intereses particulares.

**Banca Empresas:** conforman las empresas de diferentes tamaños, sectores y localidades; desde las grandes corporaciones hasta las más pequeñas representadas por el nuevo segmento de "Negocios y Profesionales".

**Banca Corporativa:** son grandes empresas de más de \$5.000 millones de facturación o que por su actividad principal son incluidas dentro de este segmento, a las que se les brinda soluciones transaccionales y de inversión para sus negocios.

**Banca Gobierno:** organismos gubernamentales provinciales y municipales a los que el Banco ofrece servicios financieros para su administración y el desarrollo de las comunidades.

**Banca Finanzas:** servicios financieros y de Banca de inversión –fondos, bonos, obligaciones negociables– dentro del mercado de capitales.

Participación por Banca en la Cartera	2020	2021
Individuos	56,0 %	58,5 %
Empresas	29,2 %	34,1 %
Corporativa	13,3 %	6,7 %
Gobierno	1,3 %	0,6 %
Finanzas	0,2 %	0,1 %

## BANCA INDIVIDUOS

Un destacado de este año es que gran parte de la clientela logró migrar –y continúa haciéndolo paulatinamente– a los canales automáticos: *home banking*, la *app* Macro, *app* Mi Macro, Operaciones Simples y los portales. Esto simplifica sus gestiones, ya que les permite realizar transacciones de manera segura, desde cualquier lugar y de manera mucho más veloz.

Además, el modelo de negocios de la Banca Individuos se consolidó con una cartera de préstamos diversificada, que conservó la participación de mercado en los productos de consumo y el liderazgo en préstamos personales. De este modo, pudo brindar alternativas de financiación especiales para quienes debían afrontar la reestructuración de sus deudas por la falta de pago de cuotas durante la pandemia.

## Principales segmentos de la Banca Individuos

Con el objetivo de ofrecer a cada segmento una propuesta de valor centrada en sus necesidades específicas, Banco Macro mejoró los criterios de segmentación y categorización de sus clientes, considerando sus características cualitativas y cuantitativas. El estudio de arquetipos de clientes permitió entender las particularidades de los grupos que componen la cartera para:

- Ofrecer un modelo de atención específico para cada uno de ellos.
- Brindar una oferta de productos y servicios personalizada.
- Tener beneficios que les resulten de interés y les permitan optimizar su economía.
- Hacer más eficiente la comunicación.

Clientes individuos por segmento comercial	2020 (2)	2021
Jubilados	697.469	706.109
Plan Sueldo	894.727	945.212
Profesionales y Negocios	264.016	255.980
Mercado Abierto	2.249.120	2.326.901
Especiales (1)	22.405	42.681
<b>Total de clientes individuos</b>	<b>4.127.737</b>	<b>4.312.883</b>
(1) Incluye: AUH, Progresar, SUAF y Garrafas. (2) Datos reexpresados en base a la publicación de la Memoria 2020 por cambio en la metodología de cálculo		

## Segmentos masivos

Durante 2021, gracias al trabajo conjunto de distintas áreas de Banco Macro, se logró:

- Digitalizar completamente la apertura de cajas de ahorro y operaciones como blanqueo de PIN y solicitud de extracción de dinero.
- Incorporar nuevas funcionalidades en las *apps*, desarrollar nuevos portales y nuevas piezas para promover la comunicación en medios digitales.
- Establecer una comunicación digital con los clientes según su zona geográfica.
- Robustecer la oferta de valor mediante la incorporación de nuevos productos, beneficios e incentivos, incorporando mejoras en los existentes según las necesidades y exigencias de los clientes en cada segmento.

Durante este año, se puso en marcha un nuevo canal de venta indirecto, "Rapicompra", que permitió la financiación de productos en el punto de venta. También se sumó la posibilidad de

acercar productos crediticios de manera completamente digital gracias a la venta de préstamos a clientes no digitales, con medidas de seguridad que permiten validar la identidad con certeza.

Para completar la oferta de adquisición, se lanzó Adelanto Tasa 0 %, un beneficio por 12 meses al que acceden los clientes que deciden cobrar su sueldo privado en Banco Macro. El plan ofrece la posibilidad de modificar el monto del préstamo al contratarlo en el cajero automático.

## Jubilados



**Banco Macro es especialista en atención a jubilados porque sabe lo que necesitan y cómo brindárselos.**

**Banco Macro mejoró su posicionamiento en el segmento, alcanzando a más de 700.000 jubilados y pensionados, con beneficios pagados que alcanzan más de \$30.000 millones todos los meses.**

Durante 2021, un año de desafíos y avances, Banco Macro concentró los esfuerzos en brindar una mejor atención a sus clientes. Para ello habilitó 13 nuevas sucursales como agencias de pagos ANSES y continuó enriqueciendo el espacio digital dentro de la web, con contenido de interés para los beneficiarios, y mejorando la experiencia en el aplicativo web Macro Jubilados.

Se ampliaron los beneficios exclusivos, aumentando el porcentaje y tope de devolución por compras en farmacias y se sumaron a la oferta rubros como ópticas y desayunos.

Durante 2021, Banco Macro lanzó la campaña "Jubilate con Macro", destinada a clientes próximos a jubilarse, y jubilados y pensionados que cobran sus haberes en otro banco, alcanzando más de 50 mil clientes potenciales. También se llevó adelante la primera campaña de referidos interna para familiares de empleados, con premios en Puntos Macro por cada referido que decida cobrar su haber en Banco Macro. Aquellas personas que forman parte de Plan Sueldo y están próximos a jubilarse pueden optar por cobrar su haber previsional con la posibilidad de continuar con los mismos beneficios (paquete bonificado según convenio).

Segmento Jubilados	2020	2021
Cantidad de jubilados que recibieron préstamos personales	231.924	146.099
Monto total de préstamos (1)	23.331	15.257
Monto total de jubilación pagada (1) (2)	215.907	347.457
Cantidad de centros	27	24
Cantidad de jubilados atendidos por mes por caja	96.683	165.651
Cantidad de beneficios pagados en el año (2)	9.953.656	11.349.857
(1) Monto en millones de pesos. (2) Acumulado de enero a diciembre.		

## Plan Sueldo

### 919.000 cuentas de acreditación de haberes

A pesar de la mayor competencia en ofertas y beneficios dirigidos a este segmento, Banco Macro logró sostener su participación en el mercado, manteniendo el cuarto puesto en cantidad de clientes de Plan Sueldo.

Durante 2021, realizó las siguientes acciones estratégicas para acercarse a los clientes actuales y potenciales a través de los distintos canales.

- Lanzamiento de campañas comerciales orientadas a la captación, retención y fidelización de clientes.
- Incorporación de nuevos beneficios e incentivos, y mejoras de los existentes.
- Rediseño de la estrategia de comunicación con abordaje integral:
  - Nuevo portal web de Plan Sueldo con información más dinámica, ágil, beneficios de impacto y derivación al formulario en el cual los clientes dejan sus datos y son contactados por oficiales de Banco Macro.
  - *Landing* exclusiva para el sector privado (se llega por derivación en piezas de marketing directo) para fortalecer los beneficios de bienvenida.
  - Lanzamiento de la primera campaña de comunicación masiva en medios de Plan Sueldo en las jurisdicciones donde el Banco no es agente financiero.
  - Nuevo material de comunicación y mejora del existente ("Yo elijo acreditar mi sueldo en Banco Macro porque vale más"), adaptando las piezas a la nueva estética y generando formatos para promover el envío por *mailing*, WhatsApp, videos dinámicos, etc.
  - Distribución de material de merchandising para que las sucursales de la red dispongan y asignen con autonomía en las acciones comerciales de captación, fidelización, retención y relacionamiento con las empresas y cápitras Plan Sueldo.

Además, Banco Macro brindó a su fuerza de ventas nuevas herramientas para las gestiones comerciales:

- Mejoras en los tableros de seguimiento de altas y bajas de acreditaciones. Esto permitió desarrollar nuevas campañas y acciones proactivas con adaptación de la oferta de valor acorde con la necesidad de cada cliente.
- Mejoras continuas en los procesos para simplificar la operatoria y la gestión de las propuestas, otorgando mayor autonomía, flexibilidad y agilidad a la Red en la vinculación de las empresas y cápitás.
- Plan de capacitación integral a personal de la red, con abordaje virtual y/o presencial a oficiales, futuros gerentes, líderes regionales, gerentes regionales y gerentes comerciales.

Plan Sueldo	2020	2021
Cuentas con acreditación	889.148	934.656
Convenios activos	22.914	23.826
Crecimiento interanual de convenios activos	9,98 %	3,98 %

## Nucleadores

Banco Macro llevó adelante las siguientes acciones:

- Realizó campañas comerciales orientadas a la captación, retención y fidelización de clientes.
- Rediseñó la estrategia de comunicación con abordaje integral:
  - Nuevo portal web de Nucleadores con información más dinámica, ágil, beneficios de impacto y derivación al formulario en la cual los clientes dejan sus datos y son contactados por oficiales del banco.
  - Nuevo material de piezas de comunicación y mejora de los existentes a la nueva estética y en nuevos formatos para promover el envío por mailing, WhatsApp, *in situ*, etc.
- Implementó mejoras en los datos del tablero de segmento y aumentó la frecuencia de envío, pasando de semestral a trimestral, para focalizar en acciones proactivas y de regularización de la cartera.
- Mejoró los procesos para simplificar la operatoria y la gestión de las propuestas, otorgando mayor autonomía, flexibilidad y agilidad a la Red en la vinculación de las empresas y cápitás.
- Robusteció la propuesta de valor mediante la incorporación de nuevos beneficios e incentivos, incorporando mejoras en los existentes.
- Capacitó de manera integral a personal de la red, con abordaje virtual y/o presencial para oficiales, futuros gerentes, líderes regionales, gerentes regionales y gerentes comerciales.

## Macro Selecta, clientes de alta renta

Estos tres ejes estratégicos permitieron reforzar el servicio diferencial del segmento durante 2021.

- **Modelo de atención personalizado y exclusivo** para clientes de alta renta, ampliado gracias a la incorporación de sucursales que no contaban con esta asistencia. Además, Banco Macro capacitó a los Ejecutivos Macro Selecta para robustecer la propuesta de inversiones.
- **Principalidad.** Se flexibilizó la política de crédito, mejorando los límites crediticios de las tarjetas. También se incorporaron tasas diferenciales en los préstamos personales y se mejoró la propuesta de valor de beneficios exclusivos. En cuanto a nuevas funcionalidades, se lanzó la adhesión de débitos automáticos, que permitió que el Ejecutivo Macro Selecta pudiera adherir los débitos que el cliente desea sin necesidad de derivarlo a las marcas.
- **Banco Simple.** Para agilizar la interacción diaria de sus clientes, se habilitó el correo electrónico con el ejecutivo Macro Selecta, se unificaron a nivel nacional los ingresos exigidos de acceso al segmento, y se flexibilizó la Política de Mercado Abierto para Clientes Selecta (score/documentación).

Segmento Macro Selecta	2020	2021
Crecimiento del segmento interanual	2,9 %	9,17 %
Crecimiento interanual de la cantidad de paquetes	3,1 %	8,78 %
Crecimiento de los saldos promedio de cartera activa	45,3 %	61,45 %
Crecimiento de los saldos promedio de cartera pasiva	43,9 %	48,43 %
Crecimiento interanual de préstamos hipotecarios	25,8 %	38,74 %
Crecimiento interanual de fondos comunes de inversión	41,1 %	160,64 %

## Preferencial

Para conocer mejor a los clientes preferenciales, sus expectativas y necesidades, el Banco realizó un trabajo de investigación que permitió desarrollar una propuesta de valor exclusiva con beneficios diferenciales apoyada en los siguientes pilares estratégicos:

- Ser el banco facilitador que acompañe al cliente en los **proyectos** más importantes de su vida.
- Brindar una propuesta inteligente para la **economía personal** cotidiana.
- Ofrecer una **atención diferencial** bajo un enfoque de practicidad, principalmente digital.

## Inclusión financiera para clientes sub-bancarizados



Este segmento está formado por personas que desarrollan su actividad en un contexto de alta informalidad y, por este motivo, se encuentran poco incentivadas a utilizar cuentas bancarias y medios de pago. Sin embargo, constituyen una masa potencial de clientes que pueden ser activados a través de propuestas pensadas para sus necesidades específicas.

En 2021 se desarrollaron campañas y acciones comerciales para incentivar a este segmento a la bancarización a través de la oferta de una tarjeta de crédito, préstamos personales y asistencias crediticias enfocadas a promover y fortalecer las diversas actividades de cada región. En particular, se focalizaron los esfuerzos en el *onboarding* digital para promover la bancarización mediante la apertura de cuenta y acceso a beneficios en distintos lugares del país.

Un ejemplo de este esfuerzo es **"Ahora Misiones"**, un programa lanzado en conjunto con la provincia de Misiones para facilitar el consumo de bienes mediante financiación sin interés hasta en 12 cuotas pagando con las tarjetas de crédito de Banco Macro.

En el marco de la situación epidemiológica se fortaleció el contacto remoto, y el canal telefónico resultó fundamental para que los clientes pudieran contratar préstamos y realizar operaciones. Además, se incorporaron herramientas digitales, simplificando el contacto operativo, promoviendo la autogestión de los procesos, comunicándolas con claridad para fortalecer el mensaje de la simpleza y la seguridad de las operaciones.

## Préstamos

Teniendo en cuenta el objetivo organizacional de ser líderes en cantidad de clientes y cartera activa, el Banco diseñó una oferta de productos crediticios valorados y alineados a las necesidades y expectativas de los clientes. Estos se pusieron a disposición en todos los canales en los que interactúan, con procesos más simples, ágiles y digitales, y se realizaron campañas comunicacionales con información y canales de atención para la ejecución de las operaciones.



Se llevaron a cabo diferentes acciones, desplegando herramientas que permitieron multiplicar las ofertas de crédito. Entre ellas, se desarrolló una oferta de préstamos para todos los niveles socioeconómicos, especialmente pymes y no bancarizados, flexibilizando los requisitos con mejoras en las herramientas de evaluación de crédito.

Algunas de las acciones que se destacan del año son:

- Implementación de una nueva línea de crédito para financiar la compra de productos o servicios directamente en los puntos de venta, a través de una amplia red de comercios con convenios.
- Desarrollo de préstamos de monto reducido o préstamos personales a partir de convenios con municipios, para que personas con bajo nivel de bancarización puedan acceder a los beneficios del sistema.
- Puesta en marcha de un producto que permite tener un adelanto de sueldo a tasa 0% para un segmento de clientes, con condiciones diferenciales.
- Oferta de préstamos a través del canal telefónico, dirigido principalmente a los clientes que por la situación epidemiológica preferían no ir a las sucursales de manera presencial.
- Mejora del proceso integral de préstamos solicitados en sucursales, mejorando su experiencia de punta a punta, haciendo que sea más rápido y ágil y, adicionalmente, que los clientes firmen menos formularios reduciendo el consumo de papel.
- Realización de campañas acompañando a los clientes que difirieron las cuotas de sus préstamos, con un plan de pago que no pusiera en riesgo su entrada en mora.
- Nueva funcionalidad en el servicio brindado para el alta de préstamos personales por cajeros automáticos, donde el cliente al momento de sacar un préstamo puede elegir el monto y plazo que más se ajusta a sus necesidades.
- Aplicación de nuevos controles en los procesos de originación de préstamos por canales electrónicos, con el objetivo de mitigar los posibles fraudes, alineados a la Comunicación A7319 del BCRA.

Además, se ofrecieron líneas de crédito, subsidios y garantías otorgadas por proveedores de crédito y organismos del Gobierno, para que los clientes pudieran acceder a esos beneficios. Entre ellos, se destacan el financiamiento para capital de trabajo con garantía de FOGAR, ATP, y las líneas para financiar la inversión productiva.

Por su parte con la adquisición, en octubre de 2021, del 24,99% del paquete accionario de una Sociedad de Garantía Recíproca (Fintech SGR), equivalente al 49,99% del capital correspondiente a los socios protectores; el Banco pudo ofrecer acceso al crédito para pymes. Desde el inicio de las operaciones, se otorgaron 4.689 avales por \$4500 millones a 1.546 pymes, un 75% de ellas ubicadas en el interior del país. El mismo porcentaje corresponde a micro y pequeñas empresas.

**Se trabajó en la puesta en marcha de un producto con condiciones diferenciales que permite tener un adelanto de sueldo sin costo alguno para determinados segmentos de clientes.**

**Se implementaron controles en el otorgamiento de préstamos solicitados a través de canales automáticos.**

<b>Préstamos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Préstamos personales (cantidad)	1.007.756	928.268
Préstamos personales (monto en millones de pesos) (1)	70.172	97.787
Préstamos hipotecarios (cantidad)	6.824	6.339
Préstamos hipotecarios (monto en millones de pesos) (1)	17.805	24.995
Altas Préstamos UVA (hipotecarios, personales, otros préstamos)	30	47
(1) Corresponde al Saldo de Cartera de Banca Individuos (capital + ajuste + interés + OCIF).		

## Cuentas y paquetes

**Banco Macro sigue trabajando para mejorar la propuesta de valor, con el objetivo de convertirse en el banco principal para sus clientes. El crecimiento sostenido año tras año, tanto en volumen como en calidad de los paquetes, da cuenta de ese esfuerzo.**

Con el objetivo de mejorar la experiencia de sus clientes, Banco Macro implementó un nuevo canal de adhesión a *e-resumen* mediante Operaciones Simples. Allí, el cliente puede adherir todos sus productos al resumen digital desde su celular, sin necesidad de ingresar contraseñas.

A través de las Comunicaciones A6893 y A7225 del BCRA, se implementaron las Cajas de Ahorro en dólares, para que los clientes que así lo decidieran pudieran repatriar los fondos que tenían en el exterior. Con la Comunicación A7384 se comenzó a ofrecer la Caja de Ahorro para Turistas, y con el decreto 301/2021 se eliminó el cobro del impuesto a los débitos y créditos para transferencias entre cuentas de misma titularidad.

## Seguros

**En 2021, Banco Macro avanzó en la transformación digital de los seguros, permitiendo obtener coberturas de manera más simple y rápida en cualquier momento y desde cualquier lugar.**

Banco Macro ayuda a sus clientes a cuidar lo que más les importa en los rubros de vida y patrimoniales. Administra más de dos millones de pólizas, lo que lo convierte en uno de los líderes en Banca Seguros.

En 2021, el foco estuvo puesto en:

- Cuidar las coberturas para garantizar productos acordes a la variación del contexto socioeconómico nacional y global.
- Profundizar el programa de fidelización de seguros, recordando a los clientes los servicios contratados.
- Adaptar las coberturas para agilizar el otorgamiento de productos crediticios con foco en mejorar la experiencia de los clientes.
- Acompañar, dentro del contexto particular, el incremento de la reposición de electrodomésticos siniestrados.

## Tarjetas de Crédito

**Durante 2021, Banco Macro trabajó para promover los pagos digitales a través de un ecosistema que permitiera disminuir el uso de dinero en efectivo y que se ajustara a las necesidades de cada perfil de cliente con operaciones simples, seguras y accesibles.**

**2.699.455 cantidad de tarjetas de crédito emitidas**  
**\$262.824 millones en transacciones**

Banco Macro trabajó en diferentes acciones para mejorar la experiencia del uso de las tarjetas y agilizar procesos mediante la digitalización y autogestión<sup>17</sup>:

- Aumentó el límite de las tarjetas de crédito para casi un millón de personas, trabajó en potenciar los planes de cuotas del gobierno y las promociones para aumentar los niveles de consumo.
- Trabajó junto con VISA en el análisis de la cartera de clientes para fomentar el uso de los medios de pago
- Realizó recambios de tarjeta de crédito y débito por tecnología contactless/chip con el objetivo de disminuir los fraudes.
- Implementó un nuevo circuito de adhesión, baja y stop debit para pago de servicios e impuestos.

## Tarjetas de Débito

**4.187.155 cantidad de tarjetas de débito emitidas**  
**+10% de crecimiento interanual de esta cartera**

Banco Macro buscó seguir generando valor para sus clientes aumentando la eficiencia de los procesos e implementando acciones en este producto –uno de los más importantes de su cartera– a través de las siguientes acciones:

---

<sup>17</sup> Para más información ver capítulo de “Capital intelectual” en esta Memoria.

- Incorporó la tecnología contactless/chip para todos los productos sociales, generando igualdad en su clientela.
- Generó demarcaciones masivas de clave alfabética para aquellas tarjetas que ya contaban con tecnología CHIP o Dual –“tarjetas seguras”–, con el fin de simplificar y mejorar la experiencia en cajeros automáticos.
- Aumentó los límites de extracción, compra y transferencias para favorecer el uso de canales automáticos y la obtención de dinero en efectivo.
- Automatizó el proceso de blanqueo de PIN para las tarjetas de débito entregadas en sucursales, con el fin de reducir cargas operativas y facilitar la experiencia de los clientes.
- Depuró los plásticos sin uso, unificando el acceso a todas las cuentas de los clientes que poseían más de una tarjeta.

## Inversiones

Como parte del proceso de transformación digital, Banco Macro siguió motivando a sus clientes para que gestionen sus inversiones de la manera más simple, cómoda y segura mediante el uso de los canales automáticos, fomentando la utilización de la tecnología. Para ello se realizaron piezas de comunicación que buscaron asesorar a los clientes en la operatoria a través de los canales digitales como *app* Macro y Banca Internet.

## Beneficios para Clientes Individuos

Banco Macro ofrece una propuesta de beneficios a escala nacional en los que se destaca la propuesta de ahorros en supermercados, delivery, hogar, decoración e indumentaria, entre otros; y en 2021 sumó electrónica, tecnología y servicios de transporte con Uber y Cabify.

Además, en el rubro de turismo nacional, ofreció cuotas sin interés en Aerolíneas Argentinas y Despegar, y participó en la “Semana de la Pintura” con beneficios y comunicación diferenciales y exclusivos. En fechas especiales (verano, Día del Padre, Día del Niño, Día de la Madre y Fiestas, y eventos comerciales como Hot Sale y Cyber Monday), se realizaron campañas con comercios nacionales y de venta *online*, con propuestas destacadas y más cantidad de cuotas sin interés.

Algunos segmentos también cuentan con ofertas diferenciales para atender sus necesidades particulares:

- Para Jubilados, sigue el beneficio en farmacias y se sumaron los rubros de ópticas y desayunos.
- Para Preferencial, se agregó el beneficio de combustible y se incorporó la propuesta de circuito gastronómico.
- Para Selecta, siguen los beneficios de combustible, sábado Selecta en peluquerías, espectáculos y desayunos, y circuito gourmet.

- Para Selecta Privado, en 2021 se presentó una propuesta exclusiva con marcas de lujo como Testorelli, Ermenegildo Zegna, Viña Cobos, etc.

Para informar a los clientes sobre los beneficios, se implementaron campañas, que también buscaron promocionar a MODO al brindar mayores chances en los pagos realizados a través de este sistema.

Por su parte, durante el 2021 se destacó una propuesta de hasta 24 cuotas sin interés. Se realizaron campañas de descuento de puntos para recargas de celular y ofertas. También se realizó una propuesta mensual "oferta por tiempo limitado", con una selección de productos con ahorros y cuotas sin interés.

Además, Banco Macro continuó impulsando las acciones en la categoría "donaciones", presentando diferentes opciones de canje de puntos por aportes económicos para organizaciones de la sociedad civil.

**Banco Macro participó de diversos programas federales, generando acuerdos con municipios y comercios para ofrecer propuestas destacadas, promociones con tarjeta de débito o descuentos y cuotas sin interés con tarjeta de crédito (Ahora Misiones, Ahora Bienes Durables, Ahora Góndola, Ahora Patente, Ahora Gastronomía, Ahora Carne y Promo Salta).**

### Macro Premia

Desde los consumos con tarjeta de crédito, los clientes acumulan puntos Macro Premia para canjear por productos y servicios. Este año se incorporaron nuevos productos, diversificando la propuesta, con mejoras significativas de la experiencia del cliente. Se simplificó el proceso de la compra y pago y se incorporó un sistema de notificaciones de entrega. Así, en 2021 se realizaron más de 70 campañas especiales Macro Premia con marcas destacadas y diferentes temáticas como Hot Sale, Cyber Monday, Verano, Vuelta al Cole, Día del niño, entre otros.

### Aerolíneas Plus

La alianza con Aerolíneas Argentinas permite a los clientes de Banco Macro acceder a promociones en pasajes y sumar millas del programa Aerolíneas Plus. En 2021, se realizaron acciones especiales de hasta 50 % de descuento en puntos para cambiar por millas.

Macro Premia	2020	2021
Canjes		
Productos	162.278	105.177
Viajes	1.652	2.173

Recargas (1)	195.480	146.057
Millas	59.370	62.128
Ahorros	51.468	128.626
Otros (1)	30.511	42.307
Total	500.759	486.468
<b>Puntos canjeados</b>		
Productos	4.755.557.881	4.456.470.978
Viajes	125.048.293	261.277.349
Recargas (1)	897.304.874	649.578.748
Millas	1.202.311.940	1.934.783.123
Ahorros	447.898.700	655.489.500
Otros (2)	246.192.944	354.102.318
Total	7.674.314.632	8.311.702.016
<b>Usuarios</b>		
Productos	87.828	64.584
Viajes	1.398	1.769
Recargas (1)	43.636	33.208
Millas	17.483	17.842
Ahorros	15.268	24.793
Otros (2)	35.676	11.185
Total (3)	166.043	153.381
<p>(1)La categoría "Recargas" incluye la información de los premios: Recargas Celular y Carga de tarjeta SUBE.</p> <p>(2)La categoría "Otros" incluye la información de los premios: Cines, Experiencias, <i>Gift Cards</i>, Espectáculos, Premios Instantáneos, Donaciones y Chance Mundial.</p> <p>(3) El total de Clientes Únicos se contabiliza independientemente de la cantidad de categorías que haya solicitado.</p>		

## BANCA EMPRESAS

**Banco Macro está cerca de sus clientes y los conoce. Por eso, trabaja para ofrecer soluciones a la medida de las necesidades de cada negocio, consolidando la cadena de valor y optimizando los resultados.**

La relación entre las Bancas Agro, PyME, Megra y Corporativa permite generar redes y construir un modelo de negocios integrado. Al identificar las empresas de una misma comunidad y sus requerimientos específicos, es posible brindarles asistencia especializada en el momento indicado y además desarrollar procesos productivos sostenibles.

<b>Conformación de la cartera de Banca Empresas</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Corporativas	31 %	16 %
Medianas empresas	20 %	28 %
PyMEs	21 %	22 %
Negocios y Profesionales	3 %	4 %
Agro	25 %	30 %

<b>Clientes Empresa por región</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Jujuy	2.563	2.964
NEA	7.540	8.993
Salta	4.062	4.551
Tucumán	4.583	4.225
Suroeste	9.585	11.196
Casa Matriz	1.384	1.345
AMBA	6.770	8.198
Córdoba	20.281	21.390
Santa Fe	24.908	26.892
<b>Total de clientes</b>	<b>81.676</b>	<b>89.754</b>

## Principales segmentos de Banca Empresas



## Banca PyME y Negocios y Profesionales

En 2021, promovió la autogestión desde los canales digitales, amplió la atención personalizada adicional en la página web, e implementó un nuevo proceso de renovación automática de calificaciones, que incluyó la ampliación de los límites y la flexibilización de los requisitos para las evaluaciones crediticias. También ofreció líneas de financiación especiales para capital de trabajo e inversión productiva, y pago de sueldos.

Ese año se lanzó el segmento “Negocios y Profesionales”, en reemplazo de “Microemprendimientos”, con una nueva propuesta que responde a los requerimientos de su actividad comercial o profesional con su patrimonio particular.

## Programa NAVES



Por séptimo año consecutivo, con una inversión de \$17 millones, Banco Macro financió el 100% del programa NAVES Federal. En 2021 se replicó la modalidad virtual iniciada en 2020, sumando nuevas herramientas y generando más espacios de *networking* virtual. Además, se incorporaron contenidos que abordaron temáticas y desafíos del contexto actual.

Bajo el lema "Las ideas de un país", emprendedores de toda la Argentina tuvieron la posibilidad de formarse con profesores del IAE Business School de manera totalmente gratuita. En esta edición participaron 1085 proyectos de salud, tecnología, construcción, energía, educación y agro, con preponderancia del sector del turismo y la gastronomía.



Los 60 proyectos ganadores de NAVES Federal en 2021 obtuvieron un segundo acompañamiento de un mentor de Banco Macro en la validación de sus planillas financieras. Además, todos los finalistas que fueron analizados tuvieron beneficios comerciales.

El equipo de Banca Empresas y el área de Riesgos de Banco Macro analizó los proyectos finalistas de cada región. Más de 180 proyectos ya cuentan con un crédito pre aprobado con condiciones especiales, y los montos de línea en función de la categoría de los participantes. Los créditos fueron de \$100.000 hasta \$1.000.000, con un monto total de inversión de \$54.800.000.

**Desde 2015:**  
**+\$81 millones invertidos**  
**+5.000 proyectos presentados**  
**+9.600 emprendedores recibieron capacitación**  
**+1.752 horas de capacitación gratuita**

<b>Resultados de Programa NAVES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Seminarios dictados	5	4
Cantidad de localidades participantes	19	19
Empresas participantes	1.330	1.085
Personas asistentes	2.675	1.517
Cantidad de planes de negocio	321	210
Proyectos ganadores	60	60
Cantidad de provincias	19	19

### Banca Megra

Para este segmento de medianas y grandes empresas, Banco Macro brinda soluciones financieras para promover el trabajo continuo y articulado con sus cadenas de suministro a partir de líneas de crédito a la medida de cada cliente.

### Banca Corporativa

En 2021 Banco Macro generó propuestas integrales y soluciones transaccionales para mejorar la capacidad productiva de sus clientes y ayudar a su crecimiento. Gracias a una alianza con

FINOVA, un proveedor estratégico, Banco Macro brindó soluciones de financiación del capital para proveedores de clientes corporativos y logró la inclusión financiera de sectores de baja o nula sofisticación.

#### **Objetivos comerciales 2022 para Banca empresas:**

- Aumentar la penetración y el *cross-selling* en los productos transaccionales, especialmente cobranzas y pagos.
- Aprovechar al máximo la red de sucursales en todo el país para incrementar la base del Plan Sueldo.
- Facilitar las transacciones de los clientes a través de la difusión de herramientas tecnológicas para realizar operaciones y movimientos de fondos.
- Mejorar el alcance en regiones de baja presencia.

#### **Banca Agronegocios**

Con el fin de responder adecuadamente las demandas de este segmento especial del mercado financiero, Banco Macro simplificó los procesos y los consolidó en una nueva propuesta de valor, integrando sus necesidades personales con las comerciales.

En 2021, superando los desafíos de la emergencia sanitaria, Banco Macro realizó visitas en sus campos y rondas de negocios presenciales y virtuales con productores (clientes y no clientes) de todo el país, manteniendo los protocolos sanitarios correspondientes. Además, potenció la cadena de valor agrícola a través del contacto con empresas vendedoras de insumos, semillas y bienes de capital para brindar a sus clientes una solución digital exclusiva que les permitió obtener los mejores precios de contado y financiar la compra a cosecha.

También acompañó a sus clientes con líneas especiales de financiación para el pago de sueldos y atender necesidades de capital de trabajo según los ciclos de cultivo de *commodities* y producciones regionales. Aumentó los montos de asistencia a clientes calificados, con el objetivo de acompañar la necesidad de los productores, y amplió la oferta con plazos fijos dólar *linked* y Fondos Comunes de Inversión, entre otros.

**Banco Macro implementó un modelo de atención matricial, que integra al segmento Agro y a la red de sucursales para los clientes Agro Megra, con el objetivo de profundizar la relación con los mismos. A su vez, se creó Agro NyP (Negocios y Profesionales), para personas físicas que trabajan y comercializan en el sector.**

#### **Objetivos 2022:**

- Profundizar la integración de la cadena de valor del agro con herramientas digitales.
- Potenciar alianzas con fabricantes de maquinarias y vendedores de insumos para el beneficio de toda la cadena de valor.
- Participar en las muestras más representativas del sector, si la situación sanitaria lo permite.

Paquetes para Agro (cantidad)	2020	2021
Campo XXI	10.608	10.233
Comercio XXI	123	113
Emprende XXI	666	655
MACROPyME	297	299
<b>Total</b>	<b>11.694</b>	<b>11.300</b>

## Cash Management

Apalancado en las herramientas de la banca digital<sup>18</sup>, el Banco mejoró los tiempos y la calidad de respuesta brindada a los clientes. Desarrolló “Soluciones Macro”, un portal que ofrece una respuesta integral para la tesorería y permite concentrar todos los canales de cobro en una sola plataforma.

Luego de su lanzamiento en 2020, el Banco potenció “Macro Click de Pago” con nuevos desarrollos. La aplicación gestiona el cobro de cuotas, servicios, impuestos e *e-commerce* de manera digital, sumando un módulo de cuotas para permitir la financiación e incentivar el incremento de la recaudación de entes de gobierno, instituciones educativas, empresas de servicios y compañías en general. Además, con el “Botón simple” los consorcios, clubes y escuelas cuentan con una propuesta de valor para operar de forma automática y simple, y así digitalizar estos segmentos.

## Financiamiento para el sector productivo



<sup>18</sup> Para mayor información ver sección de “Transformación digital” del capítulo de Capital Intelectual en esta Memoria.

Con el objetivo de contrarrestar el impacto de la pandemia y beneficiar el otorgamiento de préstamos a las MIPYMES, Banco Macro implementó la Fianza Digital para las Sociedades de Garantía Recíproca (SGR). Al habilitar las firmas digitales para los certificados de fianza emitidos por SGR no se requiere la presencia en la sucursal de sus funcionarios ni de escribanos, lo que agiliza las operaciones.

También se otorgaron líneas de créditos promovidas por el gobierno nacional –como la Línea de Financiamiento para la Inversión Productiva– y por los gobiernos provinciales de Salta, Jujuy, Misiones y Tucumán, con tasa subsidiada por el FONDEP (Fondo Nacional de Desarrollo Productivo) y garantía del FOGAR (Fondo de Garantías Argentino) para contribuir al desarrollo de las inversiones y la financiación del capital de trabajo en el país.

Como parte de los programas comerciales con organismos públicos, Banco Macro participó de las subastas de fondos de la Agencia San Juan de Desarrollo Fondo de Financiamiento de Inversiones Productivas (FONDEFIN), que tiene como objetivo el incremento productivo de empresas radicadas en esa provincia, y desarrolló el convenio con el Consejo Federal de Inversiones (CFI) para las líneas de Créditos para la Reactivación Productiva y para la Producción Regional Exportable, que otorga préstamos con tasas mínimas destinados al desarrollo de las MIPYMES.

Por último, la implementación de *Echeq* y la penetración que tuvo permitieron que las MIPYMES obtuvieran la financiación para su capital de trabajo de forma más ágil y segura, mediante su descuento. En la misma línea, se implementó la factura de crédito electrónica.

**Línea de Financiamiento para la Inversión Productiva con bonificaciones del FONDEP y garantía del FOGAR –Proyectos de Inversión y Financiación de Capital de Trabajo–, exclusivo para las provincias de Jujuy, Tucumán, Salta y Misiones.**

**Agilización de las operaciones mediante la habilitación de las firmas digitales para los certificados de fianza emitidos por las sociedades de garantía recíproca (SGR).**

<b>Paquetes para PyMEs (cantidad)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Campo XXI	11.211	10.735
Comercio XXI	14.098	11.243
Emprende XXI	28.158	23.737
MACROPyME	10.630	12.841
<b>Total</b>	<b>64.097</b>	<b>58.556</b>

## CAMPAÑAS COMERCIALES PARA INDIVIDUOS Y EMPRESAS

En 2021, Banco Macro realizó distintas campañas de alcance nacional, masivas y particulares, poniendo atención en las particularidades de sus clientes, sus negocios y sus necesidades, para brindarles información de interés y las soluciones más adecuadas.

Con sus clientes personas, la comunicación fue realizada teniendo en cuenta el momento del ciclo de vida del cliente y sus actividades. Entre ellas se destaca el programa de incentivo al uso de tarjetas de crédito y débito para financiamiento de sus intereses personales, la captación de clientes de Plan Sueldo con ofertas específicas y préstamos 100% digitales tanto para clientes actuales como potenciales.

Con Banca Empresas, la comunicación del programa NAVES contribuyó al posicionamiento como banco líder en brindar una propuesta de acompañamiento para emprendedores. También fortaleció los vínculos con los clientes a través de distintos programas estratégicos, como las alianzas comerciales y la campaña de referidos. Esto facilitó la colocación de líneas de financiamiento y la vinculación de nuevos clientes. A través de la implementación de PMA (Próxima Mejor Acción), en el cual se recopila y analiza datos de las campañas comerciales para mapear los perfiles, necesidades y expectativas de los clientes, se orientó la gestión de colocación de productos de acuerdo a las necesidades de cada cliente.

## COMERCIO EXTERIOR

Para dar respuesta a la situación planteada por la pandemia de COVID-19, Banco Macro migró el 80% de su clientela a Banca Internet Empresas, digitalizó toda la información en el portal e instrumentó las medidas necesarias para recibir las operaciones a través del correo electrónico.

En esta transformación, acompañó a las empresas con la simplificación de formularios y *checklist*; y brindó respuestas ágiles a sus consultas, capacitando a sus equipos de analistas, oficiales y ejecutivos con material de soporte, e información relevante y actualizada para comunicar.

Además, este año se agregó para las COE (cobranzas de exportación) la posibilidad de que los clientes exportadores envíen al exterior los documentos correspondientes a este instrumento de cobro. De esta forma, se acotan los plazos de alta del producto, se reduce el tiempo de tránsito de la documentación desde las sucursales a áreas centrales y se abaratan costos al cliente. El Banco apunta a tener en 2022 el producto disponible para que el cliente realice la apertura a través de BIE (Banca Internet Empresas).

## BANCA GOBIERNO



En 2021, se consolidó el concepto de la **transformación digital** en la interacción con los organismos públicos y se ofrecieron soluciones digitales para cubrir las transacciones cotidianas de la administración; promover la inclusión financiera y la prosperidad económica brindando herramientas para hacer la vida cotidiana más fácil a los actores involucrados.<sup>19</sup> En este sentido, el Banco implementó la primera solución de pago virtual del transporte público urbano en la provincia de Salta, que permite pagar directamente con el teléfono celular a través de una tarjeta virtual con un código QR.

Con el fin de contribuir con la reactivación del sector productivo de la economía post pandemia, el Banco ofreció líneas de asistencia financiera para capital de trabajo e inversión a MIPYMES por más de \$2.000 millones en las provincias de Salta, Jujuy, Misiones y Tucumán, de manera articulada con cada gobierno provincial y con la SEPYME<sup>20</sup> a nivel nacional; siendo el 20% de las operaciones destinadas a MIPYMEs lideradas por –o de propiedad de– mujeres.

**\$2.000 millones en créditos a MIPYMES de Salta, Jujuy, Misiones y Tucumán; siendo 20% lideradas por mujeres.**

Principales acciones de 2021:

- **Apoyo financiero** continuo a los clientes para el pago de haberes por medio de la asistencia y con adelantos establecidos en las normativas del BCRA.
- **Financiación a otros actores objetivo de políticas públicas** –como empresas relacionadas con las economías regionales– a través de la administración de líneas con subsidio de tasas en las provincias de Misiones, Salta, Jujuy y Tucumán. Renovación e implementación de nuevas alianzas para la recaudación de impuestos provinciales mediante la financiación a los contribuyentes por pago anticipado con las tarjetas de crédito de Banco Macro.
- **Acompañamiento en programas de incentivo a la economía regional** a través de la implementación y renovación de los programas de fomento al consumo masivo y la extensión a fechas festivas especiales, con participación en los descuentos y financiamiento de las cámaras de comercio, la provincia y Banco Macro. Para potenciar el efecto en la economía, se

<sup>19</sup> Para mayor información ver sección de "Transformación digital" del capítulo de Capital Intelectual en esta Memoria.

<sup>20</sup> Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y los Emprendedores del Ministerio de Producción de la Nación Argentina.

incorporaron los programas de incentivo en la plataforma viüMi: de esta manera el Banco logró ampliar el alcance de los beneficios a los comercios y vendedores de menor escala que no tienen acceso a medios de cobro tradicionales. También incorporó a este esquema a las ferias regionales brindando a los feriantes una herramienta para el cobro digital presencial o remoto a través del envío de *links* de pago. Esto permitió aumentar sus ventas a través de la incorporación de descuentos y cuotas sin interés.

- **Continuidad del proceso de adhesión de organismos al cobro digital de tributos y aranceles** mediante el botón de pago web “Macro Click de Pago” y la incorporación a este segmento del “Botón simple” que permitió llegar a aquellos municipios de menor escala sin mayor infraestructura en sistemas.<sup>21</sup>
- **Consolidación del servicio de órdenes de pago judiciales electrónicas** en las provincias de Salta, Misiones, Jujuy y Tucumán, e incorporación del servicio de apertura de cuentas judiciales *online* que reemplazó al envío de oficios, avanzando con la transformación digital y la eficiencia operativa.

#### Convenios 2021

Durante este año, Banco Macro firmó convenios con diferentes jurisdicciones a fin de posibilitar el sistema de recepción y contestación de oficios judiciales. Se incorporaron en 2021 la Provincia de Buenos Aires, Santa Cruz, Entre Ríos y Chubut; a los ya existentes en CABA, Córdoba, Jujuy, Tucumán, Mendoza y Neuquén.

Programas comerciales con Organismos Públicos - convenio y alianzas	2021	
	Cantidad de Altas	Monto de Altas
Programas comerciales con Organismos Públicos	493	\$ 1.964.521.219
Financiamientos vinculados a la Emergencia Sanitaria	335	\$ 2.890.512.689
Financiación de Agromáquinas en pesos	199	\$ 1.752.835.379
Financiación de Agromáquinas en USD	17	USD 1.986.460
Convenios para la compra de insumos con pago a cosecha con TC	2503	\$ 3.615.937.997
Convenios para la compra de insumos con pago a cosecha con préstamos	120	\$ 1.208.161.435
Líneas destinadas a la financiación de compra de insumos por parte de Productores sin convenio – en Pesos	1.263	\$ 8.783.338.966

<sup>21</sup> Para más información ver sección de “Cash management” en este capítulo.

Líneas destinadas a la financiación de compra de insumos por parte de Productores sin convenio- en USD	120	USD 9.347.600
TC Agro sin convenio	1.434	\$ 916.299.941

## BANCA INVERSIÓN



### En 2021 aumentó la participación de Banco Macro en el mercado de capitales relacionada con los fideicomisos financieros.

La participación de la entidad en el mercado de la Banca de Inversión ha acompañado una actividad que tímidamente comienza a marcar un cambio de tendencia favorable luego de cuatro años de contracción. Respecto a la colocación de obligaciones negociables, Banco Macro participó en el 52% de las emisiones del mercado, medidas en pesos.

El foco estuvo puesto en clientes Megra relacionados con el agro, que fueron grandes demandantes de financiamiento, así como a empresas de *retail* que mostraron mejoras en sus ventas durante 2021. En este sentido, el Banco participó en la emisión de \$32.726 millones (expresado en bonos de mayor *seniority*) de Fideicomisos Financieros (FF) con oferta pública, y se pre financiaron FF en el orden de \$3.039 millones.

Aprovechando las oportunidades de mercado, Macro Securities acompañó a los clientes en la emisión de Obligaciones Negociables (ON) por un monto agregado de \$211.428 millones.

#### Bonos verdes

Banco Macro fue organizador y Macro Securities colocador de cinco bonos verdes para el financiamiento de proyectos de energía renovable de Genneia. Estas Obligaciones Negociables (ON) forman parte del panel de Bonos Sociales, Verdes y Sustentables (SVS) de ByMA:

Las Serie XXXI, Serie XXXII y Serie XXXIV tuvieron como destino de fondos a los Parques eólicos: Madryn I, Madryn II, Chubut Norte I, Chubut Norte II, Chubut Norte III, Chubut Norte



IV, Necochea, Pomona I, Pomona II, Villalonga I, Villalonga II; y Parques Solares: Ullum I - Ullum II - Ullum III.

La Serie XXXI, por USD 366 millones, tiene una tasa de interés fija pagadera semestralmente, con vencimiento en 2027 y amortización en diez cuotas semestrales iguales, comenzando el 2 de marzo de 2023. La Serie XXXII, por USD 49 millones, tiene una tasa de interés fija pagadera trimestralmente con vencimiento a los 24 meses desde la emisión y amortización total al vencimiento. Mientras que la Serie XXXIV, por USD 16 millones, tiene una tasa de interés fija pagadera semestralmente, vencimiento a los 36 meses desde la emisión y amortización en cuatro cuotas semestrales comenzando el 10 de febrero de 2023.

El último del año fue para el Proyecto Solar Fotovoltaico Sierras de Ullum en la provincia de San Juan. La ON Clase XXXV, por USD 340 millones, tiene una tasa de interés fija, pagadera trimestralmente, bullet, con vencimiento a los 3 años. Por otro lado, la ON Clase XXXVI, por USD 58 millones, tiene una tasa de interés fija, pagadera trimestralmente, amortizable en 12 cuotas iguales y semestrales a partir del mes 54 y con vencimiento a los 10 años.

## INFRAESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

### Presencia en todo el país



Regiones	Cantidad de sucursales	Sucursales sistema financiero	Participación
NOA	103	310	33 %
Centro	177	1.015	17 %
NEA	52	372	14 %
Patagónica	21	316	7 %
Cuyo	18	260	7 %

Provincia de Buenos Aires	67	1.488	5 %
Ciudad de Buenos Aires	28	811	3 %
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>	<b>4.572</b>	<b>10 %</b>

<b>Localidades con presencia única de Banco Macro</b>	
<b>Localidades</b>	<b>2021</b>
Salta y Jujuy	84
Tucumán	33
Córdoba	5
Misiones	63
Santa Fe	18
Mendoza	2
Bs. As.	0
Río Negro	1
<b>Total</b>	<b>206</b>

## Sucursales

### Banco Macro está presente en 23 jurisdicciones del país

Las sucursales tienen una importancia central para Banco Macro, cumpliendo el objetivo de estar cerca del cliente. Es el lugar donde mediante un trato personalizado se identifica al cliente, se define el segmento al que pertenece y se le acercan las propuestas de valor según sus necesidades.

Incluso en el contexto adverso de la pandemia por COVID-19, todas las sucursales de Banco Macro continuaron operativas, lo que le permitió destacarse frente a la competencia en el Índice de Experiencia del Cliente.

En el contexto de pandemia, el Banco adaptó su infraestructura e implementó un sistema de turnos. A través de esta modalidad, otorgó 22.000 turnos diarios para la asistencia.

## Nuevo modelo de atención

Banco Macro continuó con la implementación del nuevo Modelo de Atención en más de 200 sucursales para permitir la autogestión de las transacciones de posventa. En este sentido, la reconversión de recursos de las sucursales fue un paso importante para gestionar con eficiencia y cercanía, adaptando la atención a las necesidades del cliente.

Basados en el sistema de turnos, el Banco pudo anticipar la atención, y brindar herramientas digitales para resolver sus inquietudes u operaciones sin necesidad de ir a la sucursal.

Además, implementó el sistema de mandatos de extracción, para abastecer la demanda de dinero en efectivo de los clientes sin necesidad de presentarse en la línea de cajas aunque no contaran con su tarjeta de débito activa, y se otorgaron préstamos personales 100% telefónicos para cubrir las distintas necesidades financieras que pudieran tener los clientes sin la necesidad de que se acercaran físicamente a la sucursal.

**Combinación entre lo presencial y lo digital: El nuevo modelo de atención, en más de 200 sucursales, contempla una experiencia digital asistida por un educador que actúa cuando se lo requiere.**

## Canales automáticos

Los cajeros automáticos dan respuesta a necesidades concretas de los clientes y el público, como la extracción de dinero en efectivo o la consulta de saldo de las cuentas, de una manera simple y ágil.

En 2021, se concretó un ambicioso proyecto de renovación y ampliación del parque de cajeros automáticos, que incluyó la instalación de 336 equipos y la actualización y puesta en valor de otros 354.

Esta inversión permitió aumentar un 13% la cantidad de terminales operativas. En la actualidad, Banco Macro cuenta con un total de 1.779 cajeros y 657 de ellos permiten recibir depósitos en efectivo con acreditación inmediata, por lo que es el banco privado con la mayor cantidad de cajeros automáticos en el país.

**En 2021, se realizaron 320.441.000 transacciones anuales en cajeros automáticos, por un monto total de \$869.947 millones y 7.893.740 de transacciones anuales en Terminales de Autoservicio (TAS).**

Usuarios de canales automáticos (1)	2020	2021
Banca individuos	1.382.592	1.365.482

Banca empresas	49.048	53.893
<b>Total</b>	<b>1.431.640</b>	<b>1.419.375</b>
(1) Incluye a todos aquellos que operan por algún canal automático, como Banca Internet, Banca Móvil, Terminales de Autoservicio, IVR y Centro de Atención Telefónica.		

Transacciones por canales automáticos	2020		2021	
	Cantidad (2)	Monto (1)	Cantidad (2)	Monto (1)
Digital (Banca Internet y Banca Móvil)	500.094.420	1.747.033	571.211.224	2.645.226
TAS (Terminales de Autoservicio)	876.963 (4)	35.864 (3)	657.812 (4)	49.879 (3)
IVR (Atención Automática)	1.637.688	124,9	1.034.393	127,77
CAT (Centro de Atención Telefónica)	1.333.651	32.279,6	1.048.061	45.358,92
ATM (Cajeros Automáticos)	23.951.782 (4)	47.619 (3)	26.703.423 (4)	72.496(3)

- (1) En millones de pesos.  
 (2) Algunas cantidades caen con respecto al 2020 por la cancelación del aislamiento (ASPO) Fase 1 por COVID-19.  
 (3) Monto promedio mensual de las transacciones.  
 (4) Cantidad promedio mensual de las transacciones.

Detalle de Cajeros automáticos	2020	2021
Reemplazos	22	121
Nuevas posiciones	15	50
Refuerzos de posiciones	43	165

<b>Detalle de Cajeros automáticos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Cajeros con reconocimiento de efectivo y acreditación de depósitos en línea	464	657
Cajeros con capacidad de doble dispensado de dinero	74	75
Transacciones mensuales	23.951.782	26.703.423

### Terminales de autoservicio

Con el objetivo de brindar una mejor experiencia a sus clientes, Banco Macro trabaja para aumentar la funcionalidad de los servicios y optimizar los procesos operativos.

Las 955 terminales de autoservicio –ubicadas en la red de sucursales de todo el país– ofrecen la posibilidad de realizar depósitos durante las 24 horas, los 365 días del año, en efectivo y con cheques. Para 2021 el promedio mensual de transacciones fue de 657.812.

Como parte del plan de reducción de las tareas de las sucursales, en 2021 continuó ampliando la red de terminales con funcionalidad inteligente (TASI) que incorporan el depósito inteligente de cheques. De esta manera, los clientes pueden realizar operaciones de manera más ágil eliminando los tiempos de espera en las sucursales.

Durante 2022, se desarrollará un plan de renovación de las terminales de autoservicio, que contempla la incorporación de equipos con acreditación inmediata y mayor capacidad de captación de billetes.

<b>Terminales de autoservicio (TAS)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Equipos instalados	960	955
Reemplazos	2	11
Nuevas posiciones	4	1
Refuerzos de posiciones	7	4
Sucursales con TAS	441	441
Transacciones (1)	876.963	657.812
Monto en pesos de las transacciones (millones de pesos)	35.864	49.879

(1) La baja en la cantidad de transacciones en las TAS se debe al contexto de pandemia, en donde los salones de las sucursales han permanecido cerrados al público con la consiguiente baja en las operaciones por este canal.

Terminales con funcionalidad inteligente (TASI)	2020	2021
Equipos instalados	212	219
Sucursales con TASI	148	153
Transacciones	168.456	185.133
Monto en pesos de las transacciones (millones de pesos)	17.883	23.329

**187 terminales de autogestión instaladas, que permiten a los clientes realizar transacciones de posventa de manera muy intuitiva.**

## ACCESIBILIDAD A PRODUCTOS Y SERVICIOS



1.650 cajeros automáticos del Banco cuentan con soporte auditivo y guía por voz para que puedan ser operados por personas con disminución visual. En el mismo sentido de integración, Banco Macro cuenta con sucursales que ofrecen accesos con rampas y baños especiales para personas con movilidad reducida.

Accesibilidad en sucursales	2020	2021
Cajeros para no videntes habilitados	1.548	1.650
Cajeros automáticos para no videntes sobre el total de cajeros del Banco	99 %	93 %
Sucursales y puntos de atención con rampas	555	555
Sucursales con baños especiales	283	291

## CONTRATOS SIMPLIFICADOS



Consciente de la asimetría de información entre los clientes y las entidades bancarias, Banco Macro fue pionero en Argentina en poner a disposición de sus clientes una propuesta de simplificación de contratos con el objetivo de sintetizar procesos, volverlos más eficientes y agilizar la interacción con la red de sucursales. Esto permite a los clientes estar más informados, tomar mejores decisiones y facilita el trabajo cotidiano de los colaboradores al concentrar toda la información en un solo documento.

Los contratos simplificados, implementados por Banco Macro desde hace seis años, se complementan con fichas de producto que se envían digitalizadas por *mail* o se entregan en forma impresa. Las fichas buscan que la comunicación sea lo más simple y concisa posible, con lenguaje claro y transparente, para que los clientes utilicen de manera consciente los siguientes productos y servicios: tarjeta de crédito, préstamos personales, tarjeta de débito, seguros, paquetes de productos, canales de atención y claves.

## SEGURIDAD FÍSICA Y DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

### Cumplimiento y protección al usuario de Servicios Financieros

Banco Macro identifica a los clientes hipervulnerables –según las definiciones de la Resolución 139-20 de la Secretaría de Comercio– e implementa acciones para protegerlos. Así, establece comunicaciones tendientes a alertarlos sobre situaciones potencialmente riesgosas

(principalmente fraudes) a las que pueden estar expuestos en el uso de sus productos y servicios financieros.

Implementa diversas normativas, principalmente del Banco Central de la República Argentina (BCRA), bajo el esquema Transferencias 3.0 y la interoperabilidad de los códigos QR, relacionadas con la profundización del sistema de pagos y el acceso a los servicios financieros.

Este esquema se encuentra orientado a simplificar la gestión del usuario y permitir a los comercios la reducción de costos y comisiones.

Durante 2021, a pesar de la emergencia sanitaria, Banco Macro no dejó de atender las necesidades de sus clientes, continuó trabajando en la identificación de oportunidades de mejora, tanto en el servicio como en la comunicación, haciendo especial énfasis en la adaptación a la que se veían expuestos los clientes ante las distintas operatorias que se incorporaron a los canales digitales acompañando, así, el proceso de cambio.

También se llevaron a cabo cuatro Comités de Protección Usuario Financiero, en los cuales se presentaron temas relacionados a novedades normativas (comunicaciones, resoluciones y decretos), especialmente las Comunicaciones del BCRA con impacto en los usuarios de servicios financieros, identificando las problemáticas de este nuevo contexto.

Para darle continuidad a la gestión se siguió de cerca las mejoras e implementaciones de procesos, servicios y productos puestos a disposición de los usuarios y se llevaron a cabo los monitoreos y controles correspondientes al pleno cumplimiento de las políticas de Protección.

### **Protección de datos personales**

Banco Macro aborda la implementación y el monitoreo de buenas prácticas relacionadas con la Protección de Datos Personales (Ley N° 25.326), aplicando estándares aceptables de seguridad tanto para datos electrónicos como físicos.<sup>22</sup>

Además, el Banco extiende este compromiso a la cadena de valor, procurando que los proveedores también observen estas recomendaciones de la Agencia de Acceso a la Información Pública para el tratamiento de datos con fines comerciales y se aseguran, con diversos procesos, los derechos que asisten al titular del dato, según lo previsto en la Ley.

---

## **CAPITAL HUMANO**

- Banco Macro trabaja con el foco en las personas, promoviendo el desarrollo interno personal y profesional, y que piensen en grande.

---

<sup>22</sup> No hubo eventos masivos de filtración, robo o pérdida de datos de clientes.



- Impulsa formas de pensar, de hacer y de decir que favorezcan el crecimiento de cada integrante y potencien el capital humano, con una gestión basada en todo momento en su misión y sus principios innegociables.

				
35% de las posiciones cubiertas por colaboradores del Banco	352.633 horas hombre de capacitación	40,31% de colaboradoras mujeres	7.931 colaboradores en todo el país	34 empleados con discapacidad

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Continuando las acciones encaradas en el marco de la emergencia sanitaria, el Banco puso el foco en 2021 en el cuidado y la preservación de la salud de sus equipos. Así dispuso herramientas para procurar su bienestar y garantizó la operatoria en cada lugar del país.

En particular, generó espacios y acciones que tienden al desarrollo personal y profesional para incentivar la permanencia dentro de la compañía y el sentido de pertenencia, poniendo la voz de su gente en el centro. Además, potenció a sus equipos a que pensarán y gestionaran de forma digital sus procesos, en sintonía con las necesidades del contexto y de los nuevos modelos de trabajo.

Entre las acciones implementadas durante el año, se destacan las siguientes:

- **Ejecución de un plan de eficiencia dotacional.** A través de la detección eficiente de ingresos requeridos y personas con potencial para posiciones clave, el Banco impulsó planes de reinserción laboral de personas de grupos de riesgo que no pueden trabajar de forma presencial, ofreciendo para estos casos un programa de desarrollo de competencias digitales.
- **Completamiento del ciclo de conversaciones sobre el desempeño y el desarrollo de las personas.** El Banco midió el potencial de toda la organización y calibró los resultados en mesas gerenciales. Para ello, capacitó a todos los líderes en desarrollo y potencial. Llevó a cabo todo el proceso a través de la herramienta digital Success Factors.
- **Medición del clima laboral con Great Place to Work,** que arrojó que, según su gente, Banco Macro es uno de los mejores lugares para trabajar.

- **Profundización del modelo de atención** a través de Gestores de Personas para lograr mayor cercanía con la gente y el negocio, y trato personalizado en todas las provincias donde el Banco opera.
- **Seguimiento de salud de empleados de atención presencial.** El Banco articuló un sistema centralizado de gestión para seguir de cerca el estado de salud del personal que brindó atención al público de forma presencial y tomar decisiones rápidas en las sucursales y lugares de trabajo afectados por COVID-19 en todo el territorio.

**En 2021, Banco Macro revisó sus prácticas de recursos humanos para realinearlas a su cultura y fomentar el potencial de cada integrante de su equipo.**

## EFICIENCIA

2021 fue un año que invitó a profundizar la transformación digital ya iniciada en el Banco. Poniendo al cliente en el centro, Banco Macro comenzó a adoptar las metodologías ágiles con el firme propósito de eficientizar estructuras y procesos que permiten adaptar la forma de trabajo a las condiciones de los desafíos y proyectos que tenemos. Consiguió, así, flexibilidad e inmediatez en los productos y servicios ofrecidos a los clientes.

**40,31% de colaboradoras mujeres**  
**9% de mujeres entre los Gerentes de primera línea**  
**73,69% de colaboradores en el interior del país**

Capital humano en números	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad de colaboradores	5.119	3.371	8.489	4.734	3.197	7.931
Edad promedio	48,08	43,09	46,09	48,41	43,48	46,42
Antigüedad promedio (en años)	17,99	13,05	16,03	20,38	15,52	18,42

Distribución de la plantilla por zona geográfica	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Colaboradores en Capital Federal y Gran Buenos Aires	1.383	1.041	2.424	1.169	918	2.087

Colaboradores en el interior del país	2.329	3.736	6.065	3.565	2.279	5.844
<b>Distribución de la plantilla en Áreas Centrales y Sucursales</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Colaboradores en áreas centrales	2.031	1.172	3.203	1.430	956	2.386
Colaboradores en la red de sucursales	3.088	2.198	5.286	3.304	2.241	5.545

<b>Por antigüedad laboral</b>						
	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Menor de 5 años	891	866	1.757	811	797	1.608
Rango entre 5 y 9 años	764	587	1.351	675	553	1.228
Rango entre 10 y 14 años	686	714	1.400	708	729	1.437
Rango entre 15 y 19 años	373	250	623	392	264	656
Rango entre 20 y 24 años	670	450	1.121	599	414	1.013
Rango entre 25 y 29 años	808	304	1.112	733	273	1.006
Mayor de 30 años	927	199	1.126	816	167	983

<b>Altas de colaboradores</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Total de altas</b>	13	92
<b>Por región</b>		
Capital Federal y AMBA	12	81
Otras regiones	1	11

<b>Por género</b>		
Hombre	10	61
Mujer	3	31
<b>Por rango de edad</b>		
Hasta 30 años	2	32
De 31 a 50 años	10	53
Más de 50 años	1	7

<b>Colaboradores por edad</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Hasta 30 años	250	244	494	120	122	242
De 30 a 50 años	2.572	2.382	4.954	2.304	2.275	4.579
Más de 50 años	2.297	744	3.041	2.310	800	3.110

<b>Distribución de la plantilla por categoría profesional y género</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Gerentes de primera línea	10	2	12	11	1	12
Gerente	65	19	84	68	19	87
Jefe/supervisor	1.436	495	1.931	1.327	495	1.822
Analista/oficial	1.889	1.854	3.743	1.758	1.743	3.501
Administrativo/operador	1.719	1.000	2.719	1.570	939	2.509

Distribución de la plantilla por categoría profesional y edad	2020			2021		
	Hasta 30 años	De 30 a 50 años	Más de 50 años	Hasta 30 años	De 30 a 50 años	Más de 50 años
Gerentes de primera línea	0	6	6	0	5	7
Gerente	1	52	31	0	47	40
Jefe/supervisor	13	986	932	7	876	939
Analista/oficial	338	2.508	897	168	2.367	966
Administrativo/operador	142	1.402	1.175	67	1.284	1.158
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>4.954</b>	<b>3.041</b>	<b>242</b>	<b>4.579</b>	<b>3.110</b>

## CLIMA LABORAL



En 2021, Banco Macro invitó a responder la encuesta de clima Great Place to Work. Con una participación del 87%, alcanzó este año la certificación como un excelente lugar para trabajar, otorgada por la consultora especialista en medición de satisfacción laboral. Los puntos destacados fueron el orgullo de pertenecer a la institución, la honestidad y la ética de quienes la conducen y el compañerismo.

El Banco trabaja en espacios de construcción con los gerentes de modo de colaborar en la lectura de los datos e idear planes de acción sobre oportunidades con sentido de Propósito Macro, declarado como norte de todas las estrategias e iniciativas que se plantea. Y definió cuatro principios vectores que lo conducen y dan sentido a su forma de trabajar todos los días.

En esta línea, el Gerente General compartió en vivo vía *streaming* a todo el país el lanzamiento del Propósito como verdadera razón de existir del Banco y base fundamental para la toma de decisiones. A esta acción le siguió la transmisión de un plan estratégico de internalización a través del Gerente General, de los gerentes divisionales y líderes por JAM, la plataforma de comunicación interna, para permear y generar agentes de cambio organizacional. La iniciativa

continuará con una fuerte campaña durante 2022 vinculando la comunicación institucional.

**En un desafío que estimula a seguir impulsando prácticas de RR. HH. diferenciadoras y adaptadas a su gente, Banco Macro fue reconocido por sus propios colaboradores como un excelente lugar para trabajar en la medición anual de clima de Great Place to Work 2021.**

Además, en esta misma encuesta se definió que Banco Macro es uno de Los Mejores Lugares para Trabajar en Argentina 2021, en el segmento de las empresas de más de 1.000 colaboradores. Este logro llena de orgullo al Banco y es un motor para arrancar con los desafíos de cara al año 2022.

## FOMENTO AL EMPLEO



**35% de las posiciones cubiertas por colaboradores del Banco**

**303 promociones**

**49 búsquedas internas**

**3,82% del total de la plantilla promocionada en el año**

**58% hombres promocionados**

**42% mujeres promocionadas**

En 2021, Banco Macro siguió fomentando el crecimiento de los colaboradores dentro de la compañía a través de búsquedas internas realizadas a lo largo de todo el año. Amplió los equipos con foco en la incorporación de jóvenes profesionales, a los que brindó capacitación, planes de desarrollo y la posibilidad de estar asignados a proyectos especiales.

El Banco también estuvo presente por quinta vez consecutiva en la Expo Empleo Joven del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires –este año presencial– con más de 10.000 asistentes. Allí recibió CV de interesados a través de un código QR. Además, el Banco brindó, *in situ* y de manera gratuita, charlas de Cuentas Sanas y Learnability. De esta forma, también contribuyó a la formación de la comunidad.

Rotación	2020			2021		
	Altas puras	Bajas puras	Índice de rotación	Altas puras	Bajas puras	Índice de rotación

Por región						
Colaboradores en Capital Federal y Gran Buenos Aires	12	86	4 %	81	235	15,14 %
Colaboradores en el interior del país	1	149	2 %	11	412	7,24 %
Por grupo de edad						
Hasta 30 años	2	36	8 %	32	21	21,90 %
De 30 a 50 años	10	69	2 %	53	200	5,52 %
Más de 50 años	1	130	4 %	7	426	13,92 %

Rotación por género	2020			2021		
	Altas	Bajas	Índice de rotación	Altas	Bajas	Índice de rotación
Mujeres	3	91	3 %	31	206	7,41 %
Hombres	10	144	3 %	61	441	10,60 %
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>235</b>	<b>3 %</b>	<b>92</b>	<b>647</b>	<b>9,32 %</b>

Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo				
	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Colaboradores que tomaron licencia por maternidad o paternidad	134	157	136	141
Colaboradores que se reincorporaron después que finalizase su baja por maternidad o paternidad	134	157	136	141
Índices de reincorporación al trabajo y retención de los colaboradores que ejercieron la baja por maternidad o paternidad	100 %	100 %	100 %	100 %

## FORMACIÓN Y DESARROLLO



### **352.633 horas hombre de capacitación 100% del personal capacitado**

Banco Macro considera clave fortalecer la formación de las personas y ayudarlas a desarrollar las competencias para su crecimiento. Por eso, en 2021 se propuso alcanzar un promedio de 35 horas de formación por persona, que incluye por sobre todo –en este contexto pandémico– la modalidad digital.

El porcentaje de horas de capacitación a colaboradores creció a través de nuevas propuestas formativas, digitales y en alianza con entidades educativas, apoyadas sobre el capital de conocimiento interno con el que el Banco sabe que cuenta. La oferta contiene más de 250 títulos disponibles en modalidad sincrónica y *online*, con itinerarios formativos organizados en cuatro grandes áreas temáticas:

1. Habilidades Técnicas.
2. Habilidades Digitales.
3. Habilidades de Gestión.
4. Habilidades en Liderazgo y Management.

### **Escuelas de formación por puesto**

Buscan homogeneizar conocimientos para tener uniformidad de criterios en las sucursales y asegurar buenas prácticas desde el inicio. Son trabajadas por módulos, considerando tanto la necesidad de formación como las limitaciones del contexto.

### **Gestioná tu Aprendizaje**

Con el impulso de fomentar el autoaprendizaje y que las personas generen su propio itinerario formativo, Banco Macro actualizó y puso a disposición una nueva página de inicio con la oferta de formación y desarrollo, por la que cada colaborador puede acceder a un amplio catálogo de cursos *e-learning* e itinerarios formativos.

### **Nuevos cursos de catálogo abierto**

Continuando con la estrategia de autoaprendizaje, el Banco ofreció más de 130 cursos abiertos *online* sobre competencias técnicas y de gestión requeridas para los puestos.

### **Desarrollo de nuevos líderes**

A través de una alianza estratégica con la Universidad Siglo 21, líder en educación a distancia, Banco Macro brindó certificaciones en Competencias Ágiles y Liderazgo para desarrollar la habilidad de liderazgo de quienes, por su desempeño, compromiso y actitud, puedan ser



formados para ocupar posiciones clave a futuro. En 2021, egresaron unos 100 participantes con miras a desarrollar habilidades vinculadas a la agilidad, el liderazgo o la gestión del negocio con un enfoque socialmente responsable.

### **Ciclo de actualización para RO y Tesoreros**

Acompañando los nuevos desafíos en estas posiciones, realizamos un ciclo de actualización en capacidades y conocimiento técnico para el mejor desempeño de las funciones. Fue un ciclo de webinar acompañado por personas idóneas de cada una de las temáticas propuestas para la actualización.

### **Programa de Gestión Bancaria**

Con el objetivo de desarrollar una visión amplia sobre el negocio financiero, el Banco ofreció – junto con ADEBA (Asociación de Bancos) y la Escuela de Negocios de la Universidad Católica Argentina (UCA)– cuatro ediciones de este programa dirigido a oficiales, ejecutivos, gerentes de sucursales y puestos especialistas de áreas centrales. Con esta actividad, llegó virtualmente a 200 personas de todo el país.

### **Diplomado Universitario en Gerenciamiento de Sucursal Bancaria**

Banco Macro acompañó el desarrollo de carrera en la red de sucursales con la formación de los nuevos gerentes de sucursal. Este nuevo programa cuenta con la certificación de la UCA y ADEBA, y es dictado en conjunto con expertos del Banco, lo que asegura una excelente propuesta académica con bajada práctica. Su duración total fue de cuatro meses, con 144 horas virtuales.

### **Metodologías ágiles**

El Banco brindó capacitación dirigida a colaboradores y líderes de proyectos estratégicos para ayudar a la adaptación a este nuevo entorno y generar estructuras con menos jerarquías. Buscó, de este modo, acortar tiempos para la toma de decisiones.

### **Compliance**

Regulaciones y buenas prácticas de prevención de lavado de activos, seguridad e higiene en el trabajo, y primeros auxilios fueron los temas referidos a cumplimiento dentro de las capacitaciones a los empleados. El Banco también formó a colaboradores de sucursales en certificaciones (para otorgar la certificación de idoneidad en mercado de capitales a quienes asesoran al público inversor) y en seguros (para todos los responsables de atención al cliente asegurado).

### **Becas de estudio**

El Banco acompaña a sus colaboradores en sus estudios y los ayuda a completar su formación académica para favorecer su desarrollo. Por eso, a lo largo de 2021, otorgó 200 becas para estudios de grado y posgrado en los principales rubros vinculados al negocio bancario.

### **Planes de carrera**

Consciente de la importancia de generar crecimiento profesional, el Banco diseña planes de carrera para los integrantes de la red de sucursales. Estos planes constituyen un mapa con las necesidades que se deben cubrir y las posibilidades para crecer en la red. Todos los

colaboradores pueden visualizarlos en la plataforma *online* de Recursos Humanos. Así, Banco Macro mejora la transparencia y la uniformidad de criterios en los procesos de desarrollo.

### Programa de Formadores Internos

Mediante este programa, los colaboradores pueden ofrecerse para poner a disposición de sus compañeros los conocimientos técnicos de su especialidad. Para facilitararlo, Banco Macro brinda talleres de formación de formadores donde comparte las herramientas pedagógicas y estratégicas necesarias.

<b>Capacitación de colaboradores</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Total de horas hombre</b>	<b>288.127</b>	<b>352.633</b>
Total de horas en cursos presenciales	26.463	97.005
Total de horas en cursos a distancia	261.664	255.628
Porcentaje de participación sobre dotación total	96,87 %	100 %
<b>Horas hombre por género</b>		
Mujeres	128.244	151.632
Hombres	159.883	201.001
<b>Cantidad de horas hombre por categoría profesional</b>		
Gerentes de primera línea	320	1.228
Gerente	2.679	6.322
Jefe/Supervisor	77.095	109.999
Analista/Oficial/Otros	208.033	235.084

## GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL DESEMPEÑO

Considerando que el talento humano es su capital más valioso, en 2021 el Banco retomó las conversaciones de desempeño creadas en 2019. Se trata de un espacio en el que se fijan objetivos individuales para los colaboradores y se orienta su desarrollo profesional. El proceso trae grandes beneficios, especialmente la cercanía en los equipos y el fortalecimiento del vínculo con los líderes, y consiste en cuatro etapas:

- Fijación de objetivos: a principios de año, se acuerdan las responsabilidades y las metas junto a las competencias a desarrollar por puesto.

- Revisión: a mediados de año, se revisan estas metas para detectar desvíos y posibles correcciones.
- Evaluación final: al cierre del año, se revisa el cumplimiento de los objetivos fijados evaluando la *performance* individual según lo establecido en las etapas anteriores.
- Diseño de un nuevo modelo de competencias y habilidades vinculado a las necesidades del contexto y del desarrollo del negocio.

Por su parte, el incremento de las instancias de *feedback* tiene relación directa con el nivel de satisfacción de los colaboradores: quienes tienen al menos dos reuniones anuales con sus líderes presentan mayor nivel de satisfacción en la percepción general.

Para descubrir y potenciar el talento interno, Banco Macro gestiona además el desarrollo interno:

- Mide el potencial de toda su gente a través de identificar a futuro desarrollo personal alineado con el de la organización.
- Ofrece un amplio catálogo de ofertas de aprendizaje para el desarrollo de los colaboradores además de fomentar las reuniones con los líderes para fijar objetivos y darles seguimiento.
- Trabaja en mesas de calibración de potencial con cada gerente a fin de colaborar de manera cercana con los planes de desarrollo de sus equipos.

El Banco acompaña cada una de las etapas con capacitación a los líderes sobre la gestión estratégica del desempeño y la optimización del proceso de desarrollo. De esta manera, mapea el 100% de su dotación en desempeño y potencial, lo que le permite registrar los diferentes talentos de la organización.

**El 100% de los colaboradores en Banco Macro son evaluados por su desempeño.**

## **SALUD Y SEGURIDAD**

Banco Macro llevó adelante diversas acciones a raíz de la pandemia por COVID-19. Por un lado, elaboró e implementó los protocolos y procedimientos necesarios para el desarrollo de la actividad en forma segura. Así, minimizó riesgos y garantizó la provisión de insumos críticos tales como barbijos, desinfectantes, guantes, alfombras sanitizantes y señalización específica, con una erogación cercana a los \$30.000.000.

También gestionó para el personal tests PCR a fin de confirmar o descartar casos con sintomatología compatible con la enfermedad. Para esto, desembolsó durante 2021 una suma aproximada de \$21.000.000.

Continuando con las acciones de prevención y capacitación iniciadas en 2020, el sector de Higiene y Seguridad incorporó a su órbita las tareas de Medicina Laboral. Los hitos destacados de este sector fueron:

- Se dio continuidad a la adquisición y distribución de elementos de protección personal a todos los establecimientos (principalmente, barbijos, alcohol en gel, alcohol diluido al 70%, termómetros infrarrojos, mamparas de separación, señalética y guantes descartables) con una inversión de \$12.000.000, a diciembre de 2021.

- Se verificó la vigencia de los protocolos y el cumplimiento del marco normativo nacional en observancia de los textos aplicables a las distintas provincias.
- Se renovó la capacitación vía *e-learning* a toda la población del Banco, que incluyó información sobre las características de la enfermedad, sus vías de contagio, medidas de prevención y uso de los elementos de protección.
- Debido a las distintas etapas, picos y mesetas manifestados durante la pandemia, se adaptó y dio continuidad al plan de vuelta al trabajo en la Torre Macro para colaboradores reincorporados a la presencialidad. Al mismo tiempo, se adecuaron a este aumento de ocupación los servicios, cartelería y señalética específicas para concientizar a su población y asegurar el distanciamiento social.
- Se estandarizó el modelo de atención y equipamiento de los Consultorios Médicos existentes en las áreas centrales de Santa Fe, Córdoba, Misiones, Salta, Jujuy, Tucumán y la Torre Macro. También se implementó una plataforma *online* que permite el seguimiento de casos, asignación de turnos, registro de atenciones, conformación de historias clínicas y elaboración de distintos tipos de tableros y estadísticas.
- Se desarrolló un protocolo de seguimiento para casos de enfermedades prolongadas mediante el cual se realiza un control mensual de todos los casos por medio de herramientas de telemedicina. Así se logró reducir la incidencia en un 40%.
- Se realizaron tests de detección COVID a 6.317 colaboradores que presentaron síntomas compatibles con la enfermedad.
- Se proveyó seguridad física a las personas mediante procesos sistematizados y monitoreados para la evaluación y la prevención de situaciones adversas, como la Matriz de Riesgo de Vulnerabilidad de la Seguridad en Sucursales, el *Manual de seguridad bancaria*, el *Manual sobre políticas y procedimientos de seguridad*, el *Manual de seguridad electrónica* y el *Manual de seguridad física*. Como se detalla en en la sección "Seguridad física y del manejo de la información" en el capítulo "Capital Industrial", las políticas y procedimientos del Banco acerca de la privacidad y la protección de datos personales respetan la normativa nacional y de los organismos reguladores.

**En 2021, Banco Macro reforzó las medidas para cuidar la salud de su gente en el contexto de la pandemia por COVID-19, y brindó soporte a todas las sucursales y áreas centrales con procesos y sistemas.**

**27.273 horas de formación en seguridad por empleado.**

<b>Índices de seguridad laboral</b>		
	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Tasa de ausentismo (1)	15,62 %	10,96 %

Días perdidos por ausentismo	329.539	218.707
Tasa de ausentismo por accidentes	0,02 %	0,06 %
Días perdidos por accidentes de trabajo	6.834	13.577
Tasa de ausentismo por enfermedad	2,09 %	2,56 %
Días perdidos por enfermedad	44.024	50.996
(1) Tasa de ausentismo: jornadas perdidas en el año / jornadas laborables en el año (dotación por días hábiles).		

DÍAS PERDIDOS	2021		
	Accidentes	Enfermedad	Total
<b>Por región</b>			
Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	2.216	10.298	12.514
Interior del país	11.361	40.698	52.059
<b>Por sexo</b>			
Hombres	8.572	32.017	40.589
Mujeres	5.005	18.979	23.984

## TRABAJO REMOTO

En 2021, Banco Macro continuó ofreciendo a sus colaboradores la modalidad de trabajo remoto. Para hacerla viable, equipó a su gente con las herramientas necesarias para acceder de forma remota a la información en los servidores en la nube y tener conversaciones por videollamada.

Además, ofreció una batería de capacitaciones especiales vinculadas al uso de las nuevas herramientas y puso a disposición el Centro de Servicio Tecnológico para asesorar y resolver los inconvenientes que pudieran surgir a los usuarios.

## BIENESTAR



Al igual que en 2020, durante 2021 fue crucial cuidar el bienestar de los colaboradores del Banco. En este sentido, sostuvo su importante abanico de beneficios. Los principales de este año fueron los siguientes:

### Salud

- Campaña de vacunación antigripal.
- Alianza con Gympass y SportClub (con adecuación de ambas propuestas al bienestar físico durante el aislamiento e inclusión de clases de gimnasia y entrenamiento *online* para todos los asociados).
- Ayuda económica para colaboradores con hijos o cónyuges con discapacidad.
- Cobertura médica gratuita para empleados.
- Seguro de sepelio, un beneficio que se extiende al grupo familiar del empleado.
- Seguro quirúrgico.
- Seguro de vida optativo con precios preferenciales.
- Implementación de guardia médica *online*, bonificada para empleados.
- Campañas de prevención de riesgos cardiovasculares, hipertensión y cáncer de mama.

### Bienestar y familia

- Gratificación por nacimiento para hijos de empleados.
- Gratificación por casamiento.
- Guardería: para madres y padres viudos o con tenencia exclusiva de sus hijos, que consiste en la contribución con el cuidado de los más pequeños mediante un pago remunerativo para cubrir este gasto, que se actualiza cada año.
- Kits escolares flexibles para hijos de empleados en edad escolar (desde sala de 3 años hasta el último año de secundario). Los padres pueden seleccionar el contenido de los kits de manera simple y con anticipación al inicio de clases.
- Regalo del Día del Niño para todos los hijos (de 0 a 12 años) de los colaboradores.
- Permisos laborales ante circunstancias especiales.

### Otros beneficios

- Descuentos en compras por el aniversario del Banco.
- Productos bancarios bonificados.
- Posibilidad de pedir refrigerios *online* a través de una plataforma web, de forma fácil y dinámica, de modo de minimizar riesgos durante la pandemia.

## Camino hacia la jubilación

A pesar de las complicaciones que trajo el año 2021, el Banco mantuvo el ofrecimiento de asesoría personalizada y gestión integral del trámite previsional para los colaboradores que van llegando a la etapa final de su vida laboral.

Esto comprende la preparación del camino con trámites previos en AFIP, ANSES y Cajas Provinciales, según corresponda el caso, hasta alcanzar la finalización de la jubilación en ANSES.

Este año, Banco Macro continuó con este acompañamiento de manera virtual, concretando 105 trámites jubilatorios y comenzando 97, que aún están en trámite.

BENEFICIOS	2020	2021
Día del Niño	4.577	4.393
Kits escolares	5.976	5.814
Nacimientos	261	224
Vacunas	5.711	5.969

## RECONOCIMIENTOS

En este período especial de pandemia por COVID-19, Banco Macro reconoce el esfuerzo extra de sus colaboradores. Como trabajadores considerados *esenciales*, cada uno puso en práctica los valores de cercanía y compromiso con el desarrollo asumidos por el Banco respecto a la sociedad argentina. A través de las siguientes iniciativas, destacó su desempeño y actitud:

- Trayectoria: los 150 colaboradores que cumplieron 25 años dentro del Banco fueron homenajeados con una medalla de plata confeccionada por el maestro orfebre Juan Carlos Pallarols y un obsequio para compartir con su familia o compañeros. También fueron distinguidos todos los demás colaboradores que cumplieron su aniversario en el Banco en JAM, la red social colaborativa.
- Actitud Macro: la dotación de sucursales recibió un importante incentivo comercial mediante este programa, que refuerza los valores del Banco.
- StarMeUp: los colaboradores pudieron resaltar, mediante esta plataforma, la actitud meritoria de sus compañeros, y así hacer más visibles los comportamientos deseados y compartir los logros alcanzados.

## REMUNERACIONES

La filosofía de compensaciones del Banco es asegurar que la remuneración de los colaboradores, a lo largo de toda su carrera profesional, responda a cuatro principios fundamentales:

- Ser equitativos y entender que a puestos de similar complejidad, responsabilidad, exigencia y contribución corresponde un rango de remuneración similar.
- Ser competitivos y generar programas de compensaciones comparables con los programas de bancos de primera línea del nivel de Banco Macro.
- Diferenciar por desempeño y tener en cuenta el valor agregado por el colaborador al desarrollo de su puesto y a la organización.
- Ser sustentables y monitorear que los programas de compensación mantengan equilibrio con la capacidad económica del negocio y su consistencia en el corto y largo plazo.

Así, la remuneración percibida por los colaboradores con carácter garantizado debe asegurar una retribución mínima según las normas legales y convencionales. Además de esto, el Banco tiene en cuenta la complejidad y la responsabilidad de las funciones asignadas. Paralelamente, también reconoce las diferencias retributivas entre las personas de similar nivel de responsabilidad, con las variables diferenciadoras como desempeño individual, logro de objetivos y madurez profesional en el puesto.

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



Al igual que en años anteriores, Banco Macro colabora con Fundación Espartanos para contribuir al fomento de conductas ejemplificadoras en personas privadas de su libertad y promover su integración, socialización y acompañamiento a través del rugby. Actualmente, cuenta con siete integrantes que llevan a cabo su proyecto de reinserción laboral en Buenos Aires, Misiones y Tierra del Fuego.

Por otra parte, en el Mes de la Mujer, el Banco realizó una campaña de comunicación interna para sensibilizar a los colaboradores en materia de igualdad de género. Banco Macro cuenta, además, con el Protocolo de Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género, pensado para contener, acompañar y facilitar situaciones complejas que puedan atravesar las empleadas o empleados y su grupo familiar.



34 empleados con discapacidad.  
0,42% de empleados con discapacidad sobre el total de empleados.

### **Metodología de evaluación en temática de diversidad e igualdad**

En lo que respecta al proceso de selección de personal, todas las publicaciones externas del Banco están dirigidas al público en general, sin distinción de género. Además, el equipo de reclutamiento realiza las búsquedas con foco en el análisis exhaustivo de las capacidades, experiencia y formación de la persona postulada, sin considerar datos personales como género, edad, estado civil, maternidad o paternidad.

Con relación a la cobertura de vacantes internas, Banco Macro comparte las publicaciones a toda la organización de modo de transparentar el proceso y garantizar la igualdad de oportunidades de participación.

Por otra parte, sus procesos de promoción interna posibilitan una participación equilibrada entre hombres y mujeres, y permiten un desarrollo de todos los departamentos, puestos de trabajo y categorías profesionales. Realiza la selección de las personas basándose en aquellas que han sido evaluadas en su desempeño y potencial, y conforma, así, un *pool* de talentos que no discrimina género. El foco del Banco está puesto en la identificación de los requisitos y competencias que requiere el puesto por cubrir.

## **COMUNICACIÓN INTERNA**



Para lograr la coherencia entre su cultura y la forma en que se comunica, el Banco apuesta a su ecosistema de medios. Así, desarrolla e implementa estrategias de acompañamiento en el posicionamiento de su Propósito Macro a través de acciones con el Gerente General y los líderes de la organización.

En este marco, el Banco lleva adelante una campaña de posicionamiento interno de marca basada en el propósito y los principios Macro con el fin de generar una cultura única movilizadora por su razón de ser, con la comunicación como puente entre lo que las personas dicen, hacen y piensan.

En 2021, convirtió a JAM en su red única y colaborativa, una herramienta de comunicación interna que genera cercanía y conexión a partir de la posibilidad de compartir contenidos. Cuenta con más de 8.000 usuarios activos y ocho grupos principales, que segmentan las

novedades y las conversaciones según los temas de interés. Además, la herramienta permite que las diferentes áreas del Banco puedan autogestionar contenido según sus conocimientos y experiencia para compartirlo con el resto de los equipos.

Este año, y para honrar en particular el principio de cercanía, el Banco promovió espacios regulares de almuerzos con el Gerente General y el Gerente de Recursos Humanos, en los que los colaboradores podían contar sus proyectos, consultar asuntos y tener respuestas de primera mano.

Por otra parte, impulsó las reuniones regulares de equipo a través de ProMacro –actualmente denominado Pensá en Macro– un *newsletter* publicado en JAM que resume los temas más importantes para el negocio y los colaboradores del Banco. También continuó con resúmenes de noticias a través de podcast compartidos por WhatsApp. Además, por este mismo vehículo generó un grupo para líderes y otro para gerentes con el fin de agilizar la comunicación.

## VOLUNTARIADO QUE GENERA UN CAMBIO



Continuando con el espíritu solidario, Banco Macro se animó este año a dar un paso más para responder a la pandemia renovando integralmente su programa de voluntariado corporativo. Para ello, uno de los primeros cambios fue la incorporación de la figura “Embajadores Solidarios”.

Su misión es comunicar, visibilizar y potenciar el trabajo social de todos los colaboradores del Banco. Lo hacen liderando los proyectos solidarios en cada división, armando equipos de promotores solidarios, llevando a cabo cada iniciativa –como ser campañas de calendario, jornadas sociales– y promoviendo– el voluntariado profesional y demás actividades de voluntariado.

Los nueve embajadores fueron seleccionados teniendo en cuenta su iniciativa, su entusiasmo con las actividades solidarias y su participación y compromiso en jornadas de voluntariado. Bajo el lema “Te damos los recursos, ayudar está en tus manos”, Banco Macro logró una cantidad de 2.126 voluntarios únicos con más de 6.987 beneficiarios directos.

### Proyectos solidarios

Durante septiembre de 2021, Banco Macro lanzó la 14.<sup>a</sup> Convocatoria de Proyectos Solidarios, un concurso que ya es tradición dentro de la organización y es muy esperado por los equipos tanto de sucursales como de áreas centrales. En esta oportunidad, los ejes de colaboración

giraron en torno a proyectos de salud, nutrición, educación, deporte, talleres de oficios y creación de trabajo sustentable.

Los 115 equipos participantes de este año debieron cargar la información de su proyecto y un breve video explicativo en una plataforma especialmente diseñada para el concurso. Luego, el jurado conformado por los Embajadores Solidarios, junto con los Gerentes Divisionales y Fundación Macro, votaron y definieron así los 44 ganadores.

Los proyectos elegidos recibieron entre \$100.000 y \$700.000 para su concreción. Así, en total, este año Banco Macro entregó más de \$9.000.0000 en premios.

### **Voluntarios para la inclusión y educación financiera**

Dentro del programa Cuentas Sanas, el Banco convocó y capacitó a más de 60 colaboradores voluntarios para ser orientadores del programa mediante el dictado de talleres en sus comunidades.

La capacitación contó con el dictado de nueve talleres en habilidades blandas (cómo manejar la comunicación con cada público, cómo mantener la atención) y contenidos más duros vinculados con las temáticas de cada taller. Estos voluntarios se capacitaron en los siguientes talleres:

- Cuentas Sanas sin esfuerzo.
- Cuentas Sanas para tu futuro.
- Cuentas Sanas para tu negocio.
- Cuentas Sanas digitales.

Hoy, Banco Macro cuenta con un equipo de 20 voluntarios profesionales Cuentas Sanas. Cada uno de los participantes pudo elegir la capacitación que más se adaptaba a sus preferencias y, sobre esa base, participar de dos jornadas de formación sobre el contenido seleccionado.

---

## **CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL**

- Promoción de la inclusión social desde acciones de educación y acompañamiento de sectores vulnerables en su desarrollo desde las finanzas.
- Implementación de programas y acciones con impacto social con una inversión centralizada en la mejora de la calidad de vida de las personas desde la generación de oportunidades de empleo, y acceso a la salud y formación.

					
\$186 M en inversión social	5.652 usuarios del portal Cuentas Sanas	98% de proveedores locales	58.844 beneficiarios directos	+ de 21 M de artículos ecológicos comprados	305 alianzas con organizaciones

## PREMIOS Y GALARDONES

Durante 2021, Banco Macro recibió múltiples reconocimientos por su trabajo e incentivos para seguir avanzando en el camino del liderazgo y la innovación:

- Líderes en innovación bancaria.** Fintech Américas distinguió el accionar de Banco Macro en los Premios País como “Innovadores en Canales”, y consolidó su liderazgo en la transformación del sector en la Argentina.
- Buena reputación.** El Ranking Merco Empresas, que monitorea a las compañías líderes del país en términos de reputación corporativa, otorgó a Banco Macro el séptimo puesto dentro del sector bancario.
- Las que más venden.** La *Revista Mercado* atribuyó a Banco Macro la posición N° 13 de su ranking “Las 1000 empresas que más venden”.

## COMUNICACIÓN TRANSPARENTE

Frente al contexto de la pandemia, Banco Macro trabajó combinando lo mejor de los mundos tradicional y virtual. En este sentido, la comunicación tuvo como objetivo principal brindar a los clientes información clara y didáctica, para que pudieran elegir el canal más conveniente según la operación, el momento y el lugar. En algunos segmentos, como los corporativos y de negocios, el Banco trabajó también con nuevos formatos y canales de comunicación, como WhatsApp, para generar una interacción más dinámica y cercana.

Además, la entidad lanzó campañas de nuevos productos para individuos y empresas, nuevas herramientas digitales de autogestión, y trabajó para reforzar los consejos de seguridad y los contenidos de educación financiera.

Banco Macro encuentra siempre la manera de estar cerca de la comunidad, de brindar un trato personalizado y de dar respuestas. Allí donde la gran presencia territorial y la dispersión geográfica representaron un desafío –ya que algunos de los más de 500 puntos en todo el país donde hay sucursales no cuentan con conectividad suficiente–, la comunicación tradicional y la adaptación a las diferentes realidades continuó siendo esencial.

## EVENTOS, AUSPICIOS Y PATROCINIOS

**42 eventos deportivos auspiciados o realizados**

**14 espectáculos auspiciados**

**110 ferias, exposiciones y eventos auspiciados**

Durante 2021, Banco Macro logró mantener el contacto con sus clientes a través de eventos virtuales y presenciales de índole comercial y financiera como Nuevo Dinero (portal financiero Roadshow), las Jornadas de Derecho Bancario, la Conferencia FIEL (Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas) y las Charlas de Actualidad Económica (IERAL y Fundación Mediterránea). Además, organizó ciclos propios y charlas de capacitación para segmentos comerciales con programas apuntados a la Banca Agro, Pyme y Negocios y Profesionales.

La comunicación a través de redes sociales como LinkedIn, Facebook e Instagram permitió transmitir a todo el país los eventos, auspicios y patrocinios, con lo que se logró llegar a más clientes de todo el país de manera simultánea.

### Ferias y eventos

Banco Macro participó en eventos y ciclos de charlas para estar más cerca de los clientes y sus necesidades, poniendo el foco en los segmentos PyME, Agro, Negocios y Profesionales para brindar herramientas, experiencias y *networking*.

### Eventos deportivos

Como en tantos otros aspectos, 2021 fue un año difícil para las instituciones deportivas. Pero el esfuerzo, el compromiso y la superación pueden convertir las debilidades en fortalezas: esos son los valores que fomenta Banco Macro. Clubes y deportistas comparten la pasión por lo que hacen y promueven buenos hábitos, como el respeto por los compañeros de equipo, adversarios, árbitros y otros participantes. Por eso, en 2021 el Banco siguió apoyando y patrocinando a diferentes equipos y ligas nacionales y locales de Argentina de hockey, fútbol, rugby, entre otros deportes.

## INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA



### **El apoyo a emprendedores y PYMES, y la inclusión y educación financiera permiten impactar fuertemente y de manera positiva en las comunidades de influencia.**

La estrategia de inversión social privada de Banco Macro se centra en la inclusión financiera desde la educación, el acompañamiento a emprendedores y PYMES de cada rincón del país y el desarrollo de las comunidades en pos del bienestar de las personas.

Para tener un control de los impactos que generan sus acciones, mide de forma sistematizada los resultados de las organizaciones aliadas de forma digital con una encuesta online basada en el modelo London Benchmarking Group (LBG). En 2021, se obtuvo información útil a través de 305 encuestas a instituciones y organizaciones sociales con las que Banco Macro trabaja en alianza, a los participantes del Programa Cuentas Sanas y a los del Programa NAVES.

### **Cerca de las comunidades donde estamos presentes**

Durante la pandemia, Banco Macro se transformó para seguir apoyando a organizaciones de todo el país para contribuir con su desarrollo integral.

### **Bomberos Voluntarios de Comandante Andresito, Misiones**

La Fundación Macro realizó una donación de \$4.000.000 a la Asociación Civil de Bomberos Voluntarios de Comandante Andresito, en Misiones. Los fondos permitieron comprar una autobomba con capacidad de 1.500 litros de agua y un tanque de espuma para incendio de hidrocarburos de 120 litros, equipado con herramientas hidráulicas de corte para rescate de personas atrapadas en accidentes vehiculares.

### **Sala oftalmológica para el Hospital de San Pedro, Jujuy**

A fines de noviembre se inauguró la Sala de Oftalmología en el Hospital Doctor Guillermo C. Peterson de San Pedro, Jujuy. La Fundación Macro reafirmó su compromiso con el gobierno de esa provincia y realizó la compra de insumos y aparatología oftalmológica. Además, se hizo cargo del acondicionamiento del espacio, que incluyó trabajos de pintura, colocación de mobiliario y la compra de un equipo de aire acondicionado. La inversión total fue de más de \$3.200.000.

### Donación de equipamiento médico en Tucumán

En el mes de la lucha contra el cáncer de mama, Fundación Macro donó equipamiento para pacientes oncológicos por más de \$4.000.000 al Hospital de día Presidente Néstor Kirchner de San Miguel de Tucumán, en Tucumán.

### Donación de equipamiento para mejoras edilicias Santa Fe

Fundación Macro llevó a cabo la donación de diversos materiales a la Municipalidad de Rosario, en Santa Fe, para realizar obras para mejorar las viviendas y actividades en el actual "Barrio Corrientes" conocido anteriormente como Villa La Lata. La inversión fue de más de \$5.000.000.

<b>Inversión social en números FBM</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Inversión en Fundación Banco Macro (en pesos) (1)	105.032.206	160.078.875
<b>Por eje de trabajo social</b>		
Programa de Apoyo a Emprendedores (2)	11.092.920	18.928.884
Programa de Trabajo Sustentable	842.375	2.602.648
Programa de Inclusión y Educación Financiera (3)	7.357.073	10.442.843
Nutrición	985.159	12.145.931
Educación	8.806.835	17.809.840
Integración	14.074.450	15.710.000
Medicina social	10.520.932	6.073.000
Voluntariado	7.437.000	18.243.154
Medio ambiente	786.645	6.816.090
Asistencia social	15.304.352	38.794.340
Administración Fundación Banco Macro	27.824.465	12.512.145
<b>Inversión social en números Banco Macro</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Aportes donaciones varias (Banco Macro)	39.448.108	26.858.000
<b>Total inversión social en números (FBM y Banco Macro)</b>	<b>144.480.314</b>	<b>186.936.875</b>

<b>Otros indicadores</b>		
Cantidad de participaciones de los voluntarios (4)	1.015	3.272
Cantidad de voluntarios únicos (5)	-	2.126
Horas destinadas a causas solidarias	3.340	18.435
Cantidad de programas (6)	10	10
Cantidad de provincias	11	11
Cantidad de beneficiarios directos	365.376	58.844 (7)
Cantidad de alianzas con organizaciones (8)	323	305
<p>(1) Indicador compuesto por inversión social y gastos administrativos de la gestión de Fundación Banco Macro.</p> <p>(2) Incluye Programa NAVES y otras acciones de Apoyo a Emprendedores.</p> <p>(3) Incluye Programa Cuentas Sanas y otras acciones de Educación Financiera.</p> <p>(4) Es la sumatoria de la cantidad de participaciones de los voluntarios en las Jornadas de Voluntariado, Campañas, Proyectos Solidarios y Voluntariado Profesional.</p> <p>(5) Nuevo indicador 2021. Es la cantidad de voluntarios que participaron al menos una vez en una acción de voluntariado.</p> <p>(6) Incluye: Trabajo Sustentable, Inclusión y Educación Financiera, Nutrición, Educación, Medicina Social, Integración, Voluntariado, Apoyo a Emprendedores, Medio Ambiente y Asistencia Social.</p> <p>(7) La caída de la cantidad de beneficiarios directos es producto que en 2020 se realizaron dos proyectos puntuales de gran alcance: uno fue en el contexto de pandemia, y el segundo fue una inversión en infraestructura para el acceso al agua, la cual quedó instalada y actualmente sigue teniendo impacto social en la comunidad respectiva.</p> <p>(8) Incluye organizaciones sociales con las cuales trabajamos desde la Fundación Banco Macro y organizaciones y municipios donde se impartieron talleres de educación financiera Cuentas Sanas.</p>		

<b>Beneficiarios 2021</b>		
<b>Eje del programa</b>	<b>Beneficiarios directos</b>	<b>Beneficiarios indirectos</b>
Trabajo sustentable	791	3.164
Inclusión y educación financiera	6.328	20.130
Apoyo a Emprendedores	2.201	21.128



Nutrición	3.660	17.861
Educación	7.839	36.787
Integración	16.075	59.432
Medicina social	616	2.464
Voluntariado corporativo	13.184	62.346
Medio Ambiente	8.150	31.168
<b>Total</b>	<b>58.844</b>	<b>254.480</b>

## INCLUSIÓN FINANCIERA

### Educación financiera

#### Programa de Educación Financiera: Cuentas Sanas



**\$10.427.441 invertidos en el programa Cuentas Sanas**

**65.790 usuarios totales del portal**

**211 talleres –153 en modalidad virtual y 58 presenciales–**

**5.634 participantes en los talleres Cuentas Sanas**

**23 provincias**

**221 ciudades**

En 2021 Banco Macro llevó adelante por sexto año consecutivo el programa de inclusión y educación financiera “Cuentas Sanas” ([www.cuentassanas.com.ar](http://www.cuentassanas.com.ar)). En los 211 talleres dictados durante el año –153 en modalidad virtual y 58 presenciales– participaron 5.634 personas. La difusión de esta actividad alcanzó a medios de comunicación de todo el país.

Además, a través de la web [www.tallerescuentassanas.com](http://www.tallerescuentassanas.com), se continuó brindando capacitaciones online abiertas a la comunidad todas las semanas. Los 37 talleres realizados de esta manera obtuvieron más de 20.000 visualizaciones.

El programa también sumó alianzas institucionales con la Feria de Empleo Joven del GCBA, la Secretaría de la Mujer de Ushuaia, la Asociación de Yerbateros de Misiones, el Rotary Club Buenos Aires y la Fundación Pequeños Pasos, y con medios de comunicación de Misiones (Radio Portal, Radio News y El Doce TV), Tucumán (Radio Ciudad 87.9 y América TV) y Córdoba (El Doce TV).

## NOVEDADES EN OTROS PROGRAMAS



### Nutrición

A través de su alianza con Fundación Sí, Banco Macro financió 12.000 platos de comida por mes en 24 centros comunitarios de Salta, Jujuy, Misiones, Tucumán, Córdoba, Santa Fe y Buenos Aires. Cada centro es relevado y supervisado periódicamente para garantizar la buena distribución de los elementos donados.

### Medicina social

Como desde hace más de 10 años, Banco Macro apoya a la Asociación Civil Saberes en su gestión comunitaria de la salud.

En 2021 se realizaron dos actividades de fuerte impacto social en el área.

- Capacitación sobre manejo comunitario de la desnutrición aguda: estrategias de prevención y tratamiento para la identificación y el manejo de la desnutrición aguda en niños/as de 6 a 59 meses de edad.
- Relevamiento de las condiciones de acceso al módulo alimentario en la población de la provincia de Salta: los resultados orientarán las políticas y programas alimentarios vigentes, con el objetivo de mitigar el daño ocasionado por la emergencia sociosanitaria y la pandemia de COVID-19.

Además, Fundación Macro acompañó el lanzamiento del libro *Nuevas estrategias para la promoción comunitaria de la salud en el Chaco salteño*.

## Integración

Mediante el trabajo con organizaciones especializadas, poniendo el foco en la inclusión a través del deporte, el arte y otras terapias de rehabilitación; Banco Macro mejora la calidad de vida y el desarrollo psicofísico de las personas. Algunas de esas organizaciones son Fundación ASEMCO, Fundación Cecilia Baccigalupo, Fundación de Equinoterapia del Azul, Fundación Puentes de Luz, Asociación Civil Te Acompañamos y Fundación Por Nuestros Niños.

## Apoyo a la educación

Banco Macro continuó reforzando su compromiso con la educación a través del padrinazgo a jóvenes de nivel primario y secundario. Este programa, que se realiza junto con la Universidad Católica de Salta, Fundación Sí, Anpuy y Brazos Abiertos –entre otras instituciones– benefició a 99 jóvenes en 2021, ofreciéndoles becas y apoyo pedagógico para generar un vínculo cercano y ayudarlos en su trayectoria escolar.

## **Colaboración con la Fundación Espartanos**



En 2021, Banco Macro capacitó a 30 miembros de Espartanos con contenidos básicos de economía personal, que incluyeron tanto sugerencias para manejar la economía propia y la familiar como claves para elaborar un *curriculum vitae*.

Además, los voluntarios de Banco Macro estuvieron presentes en el torneo deportivo a favor de la inclusión que se realizó en la sede del San Isidro Club y donde participaron los equipos Los Gladiadores (Espartanos), Los Pumpas XV, Las Lobas y Las Lionas. Esta iniciativa busca construir una sociedad más inclusiva, y fomenta la importancia de brindar segundas oportunidades.

## **Mecenazgo Cultural junto al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

A través del régimen de Mecenazgo de la Ley de Participación Cultural del GCBA, el Banco se propuso promover disciplinas artísticas y culturales que hicieran foco en el fomento y generación de empleo a través de la movilización de equipos de trabajo. Algunos de los proyectos que responden a este apoyo a la reactivación cultural y laboral son los vinculados a: Grabaciones Musicales, Patrimonio Cultural, Infraestructura, Audiovisuales y Publicaciones.

El total de las disciplinas promovidas fueron 10, dentro de las cuales se presentaron 76 proyectos. Banco Macro aportó un total de \$72.828.835 para este fin.

<b>Mecenazgo Cultural</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Aportes a Mecenazgo Cultural (Banco Macro)	3.154.400	72.828.835

## **POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS**

En 2021, Banco Macro continuó difundiendo la Política de Derechos Humanos. Este es un pilar importante de la gestión, ya que establece los principios y valores fundamentales sobre los cuales debe desarrollarse el negocio: la igualdad de oportunidades, la inclusión, la lucha contra la discriminación y el rechazo de las prácticas abusivas. Incluye compromisos que guían la relación con colaboradores, clientes, proveedores y la sociedad en general, y brinda un respaldo formal a cada actividad. Además, este documento cuenta con un proceso de evaluación para garantizar su correcta implementación y cumplimiento, y un mecanismo de reclamos con procedimientos correctivos ante cualquier desvío.

## **GESTIÓN CON PROVEEDORES**

### **Fomento del desarrollo local: compras locales e inclusivas**



**4.260 proveedores**

**\$29.374.388.901 pago a proveedores**

**21.858.112 artículos ecológicos comprados: bolsas biodegradables, de plástico reciclado, ecológicas, entre otros.**

**98% de los proveedores de Banco Macro es de origen local.**

**Banco Macro continuó con el proceso de desarrollo de proveedores locales, y las visitas a proveedores críticos y nuevos respetando los protocolos por COVID-19.**

Banco Macro, cuya red de sucursales se extiende a lo largo de todo el país, prioriza la contratación de productos y servicios locales como una parte esencial de la cadena de valor para potenciar las economías regionales. Los proyectos de alcance nacional, por otra parte, son llevados a cabo por grandes compañías líderes.

Entre las compras inclusivas realizadas en 2021 a proveedores locales se destacan:

- Gráfica y cartelería.
- Fabricación e instalación de mobiliario.
- Provisión de agua mineral.
- Equipamiento (construcción e instalación de tableros eléctricos).
- Impresión de rollos de cajeros.
- Ejecución de obras.

## La gestión del Banco

A fin de año se actualizó el estatus de los proveedores activos mediante una evaluación para los casos con montos comprometidos superiores a \$25.000.000.

Durante el proceso de alta, Banco Macro realiza una evaluación inicial a través de un informe comercial Nosis, para verificar si el proveedor seleccionado posee observaciones negativas en términos financieros o impositivos.

A pesar de las restricciones que impuso la pandemia, 2021 fue un año de logros para Banco Macro:

- Seleccionó y contrató proveedores que aseguraran un tratamiento responsable del material reciclable y de los residuos desechables para el proceso de *scrap* de equipamiento de microinformática y telefonía celular.
- Realizó compras vinculadas a productos de microinformática tales como notebooks y auriculares headset para el trabajo remoto de los colaboradores. Asimismo, se realizaron compras vinculadas a elementos de protección contra COVID-19 (alcohol en gel, barbijos, mamparas de protección, controladores de temperatura, etc.) a proveedores locales.
- Habilitó el portal de proveedores, para que puedan gestionar con autonomía la presentación de facturas y consultar sus comprobantes y retenciones impositivas.

Si la situación sanitaria lo permite, en 2022 el Banco intensificará las visitas y buscará proveedores locales que brinden servicios en las áreas de imagen institucional, capacitaciones técnicas, obras y mantenimiento edilicio, informática y cerrajería bancaria, entre otros. Además, promoverá acciones para que todos los proveedores sean también clientes de Banco Macro.

<b>Proveedores en números</b>	<b>2020</b>		<b>2021</b>	
<b>Cantidad de proveedores activos</b>	<b>3.699</b>		<b>4.260</b>	
<i>Proveedores por región:</i>	Total	%	Total	%
Buenos Aires	1.641	44%	1.899	45%
Norte Grande Argentino	346	9%	403	9%
Centro	1.380	37%	1.550	36%
Nuevo Cuyo	180	5%	214	5%
Patagónica	152	4%	194	5%

<b>Gastos de proveedores por región (1)</b>	<b>2021</b>
<i>Proveedores por región:</i>	%
Buenos Aires	83%
Norte Grande Argentino	4%
Centro	12%
Nuevo Cuyo	1%
Patagónica	0,41%
(1) Considera únicamente los gastos realizados a proveedores nacionales, que constituyen el 98% de los gastos totales del Banco.	

<b>Cantidad de proveedores en los 10 principales rubros</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Transporte	366	371
Servicios profesionales	440	464
Mantenimiento de máquinas y equipos	40	44
Propaganda y publicidad	496	541
Servicios de sistemas	151	154
Seguridad	62	65
Librería y útiles	38	38
Servicios médicos	34	42
Servicios de limpieza	39	44
Reparación y mantenimiento edilicio	262	275

**Banco Macro avanzó en la transformación digital, modificando los procesos y la normativa interna para poder generar licitaciones, concursos de precios y renovaciones de contratos en forma absolutamente digital.**

### **Gestión con proveedores 2021**

Entorno flexible de mutua colaboración con los proveedores para mayor eficiencia:

- Reducción sensible del costo total de adquisición.
- Disminución del capital de trabajo inmovilizado.
- Mejora en el nivel del servicio pactado.
- Aplicación de tecnología para reducir tiempos de gestión.
- Desarrollo de nuevos proveedores o aliados estratégicos del negocio.

### **Principales eslabones e industrias:**

- Obra civil.
- Eléctrica y termomecánica.
- Servicios de mantenimiento edilicio.
- Servicios logísticos.
- Servicios de limpieza.
- Vigilancia.
- Bienes y servicios de tecnología.
- Carpintería y mobiliario.
- Bienes generales.
- Maquinaria.

### **Portal de Proveedores, sistema de calificación y base de datos**

Esta herramienta, utilizada por la mayoría de los proveedores en 2021, permite a cada proveedor precargar sus comprobantes, lo que garantiza la trazabilidad completa del proceso y agiliza las tareas del sector de pagos. Además, el sistema contempla la nueva reglamentación de AFIP respecto de la Factura de Crédito Electrónica (FCE), asegura el seguimiento de los documentos y mejora la experiencia. Los proveedores también pueden modificar su CBU o su situación impositiva a través del portal, protegiendo su información.

El sistema de calificación constante de proveedores aporta una base homogénea, de alta calidad informativa sobre los aspectos financieros, éticos y políticos de cada uno. Este año el Banco actualizó los formularios e implementó el sistema Remedy que brinda una trazabilidad completa de altas, bajas y modificaciones de los proveedores, y permite identificar y resolver ineficiencias en el proceso.

**Banco Macro continúa poniendo el foco en el cumplimiento de la política de anticorrupción integral: esto permite conocer con mayor profundidad al proveedor y generar barreras de control para las contrataciones.**

## Código de Conducta para proveedores



Banco Macro incentiva el conocimiento y la aplicación del Código de Conducta para proveedores, que marca un ideal de cooperación y se orienta a un beneficio recíproco. Las principales cuestiones que aborda este documento –que todos los proveedores suscriben mediante su firma– son las siguientes:

- **Conducta ética.**
- **Derechos humanos.**
- **Prácticas laborales.**
- **Ambiente.**
- **Regla de conducta.**

## Comunicación y diálogo con los proveedores



Banco Macro promueve relaciones a largo plazo con sus proveedores. Para ello, implementa una comunicación clara, efectiva y continua a lo largo del año mediante sus canales de contacto y a través de visitas a sus empresas. Adicionalmente, otorga el beneficio de una cuenta corriente sin cargo, y realiza análisis crediticios para evitar requerir pólizas de caución.

### **Contrataciones de IT**

El área de contrataciones de IT participa desde el inicio del proceso y la detección de la necesidad, y trabaja de forma integral en el armado y análisis de impacto del presupuesto para mejorar los tiempos de contratación e implementar procesos internos eficientes en las



licitaciones de tecnología de Banco Macro.

Esta área lidera los equipos de trabajo, busca alternativas con mejor solución y precio, participa en la selección de proveedores nacionales e internacionales y elabora los documentos para licitar, con el objetivo de mantener la transparencia requerida. Además, es el único canal de comunicación con los oferentes y realiza el seguimiento del trabajo contratado y la gestión del pago.

Frente a la pandemia, se digitalizaron los procesos privilegiando el trabajo a distancia y brindando las condiciones de seguridad y accesibilidad necesarias. Además, se integraron los proveedores por marca, servicios y productos, para optimizar el trabajo de profesionales especializados con estándares reconocidos internacionalmente y con economía de escala. También se implementaron procesos ágiles para contratar y disponer tanto de infraestructura tecnológica como de herramientas de colaboración adecuadas a las necesidades del trabajo remoto.

## CAPITAL NATURAL

- Gestión con foco en la minimización del impacto ambiental, en particular en materia de cuidado de los recursos naturales.
- Acompañamiento en la emisión de bonos verdes, impactando en el ambiente desde las finanzas sostenibles.

<p><b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> 	<p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 
<p>22% del total consumido proveniente de fuentes renovables (8 puntos porcentuales más que en 2020)</p>	<p>5 bonos verdes organizados por el Banco para proyectos de energía renovable</p>	<p>-13% el consumo de resmas</p>	<p>-15,3 % de emisiones de TCO<sub>2</sub>eq generadas</p>	<p>Certificación "Sello Verde" del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para la Torre Macro.</p>

## IMPACTO AMBIENTAL DIRECTO

### Política Ambiental y Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de Banco Macro se ajusta a los lineamientos establecidos en la Norma ISO 14.001:2015, que considera al liderazgo como una pieza fundamental para que la gestión ambiental funcione correctamente. De esta manera, los Gerentes de primera línea refuerzan su compromiso con la sustentabilidad y aseguran que se realicen las acciones necesarias para minimizar el impacto sobre el entorno.

La Torre Macro es otro buen ejemplo de este compromiso. Cuenta con su propia política ambiental y posee energía inteligente y un diseño que prioriza la eficiencia energética de acuerdo a los estándares del sistema de certificación de edificios sostenibles LEED (Leadership in Energy & Environmental Design). Además de la eficiencia energética, logra reducir el consumo de agua mediante la reutilización y el uso controlado de insumos.

### Política ambiental de la Torre Macro

La política ambiental de la Torre Macro tiene como objetivo reducir el impacto que generan las acciones de la entidad sobre su entorno a través del compromiso con la normativa ambiental nacional y los estándares internacionales aumentando la eficiencia en el uso de los recursos naturales y reduciendo la contaminación.

La capacitación y sensibilización de las personas que trabajan en Banco Macro, junto con el desarrollo, monitoreo y revisión de los objetivos propuestos de manera continua, también forman parte del compromiso de Banco Macro con la sustentabilidad y con el desarrollo ambientalmente responsable de la sociedad argentina. En el mismo sentido, durante 2021 el Comité de Gobierno Societario renovó su compromiso revalidando el alcance de la política ambiental y corroborando la vigencia y cumplimiento de la Matriz Legal de aplicación sobre la Torre Macro.

### Principales contenidos de la Política ambiental

El uso eficiente de los recursos es uno de los principales objetivos de Banco Macro. Por este motivo, la entidad busca concientizar interna y externamente sobre sostenibilidad ambiental en el entorno mediante estos compromisos:

- Aplicar la normativa ambiental y asegurar el cumplimiento de otros requisitos asumidos voluntariamente.
- Utilizar de forma eficiente los recursos naturales y proteger el medioambiente a través de la gestión responsable de los residuos para prevenir la contaminación.

- Desarrollar, monitorear y redefinir objetivos ambientales, orientados a la mejora continua.
- Trabajar articuladamente en la concientización ambiental para el éxito de la Política Ambiental de la Torre Macro.

### Edificio corporativo sustentable



En 2021, se inició el proceso de certificación “Sello Verde” del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para la Torre Macro. Esta iniciativa del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana del GCBA acompaña y reconoce a las empresas que logran prácticas destacadas en la gestión de sus residuos secos. Como parte del programa, se capacitó a cuatro colaboradores de Banco Macro y se los designó “Embajadores Verdes de la Ciudad de Buenos Aires”.

### Proceso de Certificación LEED

En 2021, Banco Macro siguió trabajando para lograr la Certificación SILVER LEED, con el objetivo de alcanzar el más alto nivel mundial de sustentabilidad en edificios.

Estos fueron algunos de los principales hitos en ese camino.

- En febrero recibió la aprobación final de la presentación de diseño (Design Submittal), con los 52 puntos aprobados.
- Avanzó en la revisión y preparación de la documentación que acredita la trazabilidad del proceso de construcción. La presentación del Construction Submittal, que se realizará en 2022, podría permitir obtener la certificación GOLD.
- Continúa la medición de energía en tableros para certificar el cumplimiento de los requisitos de eficiencia energética.

### Gestión de la energía



**71,6% de aumento de consumo de energía renovable utilizada  
8 puntos porcentuales de crecimiento en la energía renovable consumida sobre el total.**

**Caída de 15,3% en la huella de carbono producto, principalmente por el aumento en el consumo de energías renovables.**

<b>Consumo de energía</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Consumo de energía eléctrica (en MWh) (1)	13.291,3	14.079
Porcentaje del consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables	14 %	22%
Consumo de energía renovable utilizada (MWh)	1.826	3.134
Consumo de gasoil en grupos electrógenos de sucursales (2)	78.027	75.246
(1) El cálculo de consumo de energía considera el interno de la organización e incluye el consumo eléctrico en AA. CC. y Torre Macro (sin sucursales) (2) El consumo de gasoil en todo el país.		

<b>Huella de carbono</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Emisiones de CO <sub>2</sub> en tCO <sub>2</sub> e (alcance 1)	247,79	203,16
Emisiones de CO <sub>2</sub> en tCO <sub>2</sub> e (alcance 2)	7.110,84	6.025,81
Emisiones de CO <sub>2</sub> en tCO <sub>2</sub> e (alcance 3) (1)	21,14	20,77
Emisiones de CO <sub>2</sub> en tCO <sub>2</sub> e Totales	7.379,77	6.249,74
(1) El Alcance 3 incluye los vuelos corporativos, calculados según la herramienta World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Versión 2.6.		

**Se continuó abasteciendo el consumo total de uno de los centros de cómputos con energía renovable producida por la empresa Genneia en virtud del contrato firmado en 2018 por 10 años.**

**0,135 MWh/M2 ratio de intensidad energética para la Torre Macro.**

**0,0650 TCO<sub>2</sub>eq/M2 ratio de intensidad emisiones de carbono para la Torre Macro.**

## Gestión de los materiales



Gracias a la implementación del sistema de carpetas digitales de Higiene y Seguridad, actualmente toda la información se encuentra disponible en el Gestor Documental del Banco. En esta plataforma digital también se alojan legajos de proveedores, clientes e información específica del negocio, lo que permite reducir el uso de papel.

**13% de ahorro en consumo de resmas**  
**2% de ahorro en cantidad de impresiones**  
**4.116 unidades de toner consumidas**

Gestión del papel	2020	2021	Variación interanual
Consumo de resmas	123.582	107.719	-13 %
Cantidad de impresiones	89.279.806	87.428.160	-2%

Adhesiones a e-resumen	2020	2021
<b>Adhesiones</b>		
Clientes adheridos al servicio (1)	1.987.839	2.286.997
Clientes adheridos a cuentas	1.967.820	2.159.052
Clientes adheridos a tarjetas	1.606.727	1.763.729
<b>Cuentas</b>		
Cuenta corriente	14.714	15.645
Caja de ahorro	1.085.177	1.208.395
Paquetes	867.929	935.012

Tarjetas		
Visa	1.181.213	1.333.028
MasterCard	384.286	385.499
American Express	41.228	45.202
(1) Una adhesión puede corresponder a más de un producto.		

## Gestión de residuos



En la Torre Macro, que se encuentra registrada en CABA como generador y tributa tasa anual, los residuos peligrosos se recolectan en forma diferenciada, y se contabilizan y se eliminan en forma directa por un tratador habilitado.

Gestión de residuos electrónicos	2020	2021
Equipamiento <i>scrap</i> (monitores, computadoras, impresoras, periféricos, etc.) (cantidad)	4.089	2.055
Equipamiento <i>scrap</i> (monitores, computadoras, impresoras, periféricos, etc.) (toneladas)	20	15
Equipamiento proveniente de cajeros automáticos enviados a disposición final (toneladas)	105	20
Equipamiento informático donado (cantidad)	42	77
Instituciones beneficiadas totales	12	24
Computadoras recicladas - Equidad (cantidad)	0	161
Instituciones beneficiadas - Equidad (cantidad)	0	99

Gestión de otros residuos	2020	2021
Papel reciclado (kg) (1)	9.792	10.984
Plástico reciclado (kg) (2)	91	134
Cantidad de mobiliario donado	1.475	374
Instituciones beneficiadas	12	38
(1) Desglose 2021: AMBA 2.724 kg; Salta 1.110 kg; Santa Fe 3.750 kg; Córdoba 3.400 kg. (2) Desglose 2021: AMBA 61 kg; Salta 45kg; Santa Fe 28 kg		

## GESTIÓN DE IMPACTO INDIRECTO



Banco Macro asume su rol en el desarrollo sostenible desde la promoción y gestión de productos financieros con impacto social y ambiental positivo. Es en esta tarea donde está la mayor contribución al planeta desde la entidad.

En este contexto, en 2021 acompañó a Genneia con la organización de cinco bonos verdes para proyectos de energía solar por un monto total de USD 829 millones.<sup>23</sup>

## POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS Y CONSTITUCIÓN DE RESERVAS

Las normas sobre Distribución de Resultados del BCRA establecen que las entidades financieras podrán distribuir resultados sin superar diversos límites extracontables, a fin de evitar comprometer su solvencia y liquidez. Dichos límites tienen por objeto mantener el cumplimiento de las regulaciones normativas básicas y que las entidades financieras cuenten con márgenes adicionales de cobertura. A tal fin se les requiere considerar, adicionalmente al exceso de capitales mínimos, un margen de conservación del capital establecido en el 2,5% de los activos ponderados por riesgo, estableciendo un 1% adicional para aquellas entidades

<sup>23</sup> Para más información ver en el capítulo de "Capital Intelectual" el apartado Bonos Verdes.

calificadas como de importancia sistémica, entre las que se encuentra Banco Macro. A su vez, el BCRA establece un límite adicional, que es el denominado margen anticíclico, que debe mantenerse como cobertura, aunque hasta el momento dicho Organismo no ha fijado el porcentaje de su integración. A su vez, el Directorio del Banco debe velar por su liquidez y solvencia y, asimismo, aprobar la estrategia global del negocio y monitorear el perfil de riesgo de la entidad.

La distribución de resultados de las entidades financieras se encontraba suspendida por disposiciones del BCRA hasta el 31 de diciembre de 2021. A partir del 1° de enero y hasta el 31 de diciembre de 2022, las entidades financieras podrán distribuir resultados por hasta el 20% del importe que hubiera correspondido de aplicar las normas del T.O. Distribución de Resultados.

El resultado del ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2021, expresado en moneda homogénea del 31 de diciembre de 2021, arrojó una ganancia de \$ 27.122.495.859,89. Asimismo, se informa que, con motivo del dictado de la Comunicación "A" 7211 del Banco Central de la República Argentina emitida el 28 de enero de 2021 y según surge de la sección "Cambios normativos introducidos en este ejercicio" de la nota 3 a los estados financieros al 31 de diciembre de 2021, a partir del 1° de enero de 2021 se comenzó a registrar en el resultado del ejercicio el efecto monetario devengado respecto de partidas de naturaleza monetaria que se encuentren medidas a valor razonable con cambios en Otros Resultados Integrales (ORI). En consecuencia, al inicio del ejercicio se ajustaron los correspondientes Resultados No Asignados como Ajustes de Resultados de Ejercicios Anteriores (AREA), a fin de incorporar los resultados monetarios de las mencionadas partidas que se hubieran contabilizado en el ORI acumulado a dicha fecha, registrándose un ajuste negativo en los Resultados No Asignados al 31 de diciembre de 2021 de \$ 8.920.324.858,06. Por lo tanto, luego del ajuste mencionado, el total de Resultados No Asignados al 31 de diciembre de 2021 asciende a \$ 18.202.171.001,83. Tomando en cuenta los elementos antes mencionados y a fin de mantener adecuados estándares de solvencia, el Directorio propondrá a la Asamblea de Accionistas que los Resultados No Asignados al 31 de diciembre de 2021 por \$ 18.202.171.001,83, se destinen: a) \$ 3.640.434.200,37 a Reserva Legal; b) \$ 373.864.100,25 al Impuesto sobre los bienes personales sociedades y participaciones y c) \$ 14.187.872.701,21 al pago de un dividendo en efectivo y/o en especie, en este último caso valuado a precio de mercado, monto por el cual se constituirá una reserva facultativa a denominarse Reserva para Dividendos Pendientes de Autorización del Banco Central de la República Argentina hasta que se obtenga dicha autorización delegando en el Directorio su desafectación para aplicarla al pago del dividendo y la determinación de la oportunidad, moneda, plazos y demás términos y condiciones del pago de acuerdo al alcance de la delegación dispuesta por la Asamblea. El dividendo propuesto asciende a \$ 22,18 por acción, que representa el 2.218% del capital social del Banco de \$ 639.413.408. Cifras expresadas en moneda homogénea del 31 de diciembre de 2021.

Conforme a lo establecido por las normas del BCRA, la distribución de utilidades que apruebe la Asamblea de Accionistas de la Entidad sólo podrá efectivizarse una vez que se cuente con la previa autorización de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del BCRA en los términos del TO "Distribución de Resultados", el cual en el punto 7.5 establece que deberá realizarse en 12 cuotas iguales, mensuales y consecutivas.



## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a nuestros clientes, corresponsales, proveedores y entidades colegas, a los accionistas y a las autoridades y los funcionarios de los organismos de control por el apoyo recibido.

Muy especialmente queremos reconocer al personal del Banco, por el alto grado de lealtad, cooperación y profesionalismo con que han desempeñado sus tareas.

Buenos Aires, 9 de marzo de 2022.

El Directorio

## Anexo I – Reporte de Gobierno Societario 2021

### Introducción

La CNV mediante la RG 797/2019 estableció los lineamientos generales para el gobierno societario de las sociedades cotizantes. El gobierno societario es el conjunto de prácticas, procesos y estructuras por el cual se dirigen y controlan las compañías. En términos generales, las buenas prácticas de gobierno societario facilitan la creación de un ambiente de confianza y transparencia que busca favorecer las inversiones a largo plazo, la estabilidad financiera y la integridad en los negocios. Además, la adopción de estas prácticas permite a las compañías mejorar su competitividad, reputación y el diálogo con inversores y partes interesadas.

El Código está estructurado en tres niveles: Principios, Prácticas recomendadas y Orientaciones. Los Principios son conceptos generales que subyacen a todo buen gobierno societario y guían e inspiran a las Prácticas recomendadas en el código y otras prácticas ad-hoc que la compañía ha determinado como mejor para ella. El segundo nivel son Prácticas recomendadas concretas que se consideran como “mejores prácticas” y cada una permite ser considerada como “aplicada” cuando la compañía las lleva a cabo de la misma manera como detalla el código. Por último, las Orientaciones son la justificación y explicación de los principios y de las prácticas que los reflejan. El valor de las Orientaciones consiste en guiar, inspirar y clarificar los temas que se tratan en cada capítulo.

Es obligatorio para la compañía preparar un reporte, que debe ser presentado al regulador anualmente junto con la Memoria, en el cual el Directorio debe detallar y relatar cómo aplican los principios bajo el sistema denominado “aplica o no, explique”. Este sistema reconoce que la práctica del gobierno societario no debe traducirse en un modelo rígido de reglas que se aplican de igual manera para todas las compañías. Por el contrario, los principios son lo suficientemente amplios y flexibles para brindar un grado de libertad a las compañías para explicar la eventual no adopción de una determinada práctica. Es por ello que el Directorio puede proveer una explicación justificada que denote una forma alternativa de cumplir con el principio.

El Banco cuenta con la Política de Gobierno Societario, que da cuenta de los lineamientos generales de las prácticas y procesos adoptados por el Banco, en consideración de las buenas prácticas emanadas de las recomendaciones de la Comisión Nacional de Valores y el Banco Central de la República Argentina.

# REPORTE DE GOBIERNO SOCIETARIO

## 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.**

### Prácticas

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. El Directorio es responsable de aprobar políticas que promuevan la inclusión y diversidad, asegurando la existencia de políticas de educación y entrenamiento en materia de género y prevención o tratamiento de la violencia de género.
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.

## Aplicación

El Directorio lleva a cabo la administración del Banco, mediante la determinación y el establecimiento de visión, misión y valores, y asimismo, la definición de la estrategia global del negocio, en un marco de adecuada gestión de riesgos, que vela por la liquidez y la solvencia de la entidad, y la sustentabilidad del negocio en el largo plazo. Promueve prácticas de gobierno societario y supervisa la implementación del Código de Gobierno Societario, difundiendo los principios y valores societarios, reafirmando el compromiso de la Dirección. El Comité de Nombramientos y Gobierno Societario es responsable de la implementación y seguimiento de las buenas prácticas en la materia. El Comité reporta al Directorio con posterioridad a cada una de las reuniones celebradas, dejando constancia de los temas considerados en actas.

A través de su participación en los diversos comités del banco, el Directorio evalúa el desempeño de la Alta Gerencia supervisando el ejercicio de sus funciones y controla la ejecución de las acciones requeridas a los efectos de identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos asumidos. Asimismo, esta revisión se efectúa a través del seguimiento de los Planes de Negocio y Presupuesto, y su ajuste a la estrategia definida por el Directorio. Existe un canal de información para la revisión oportuna de las políticas y el monitoreo de los objetivos societarios.

Realiza, a través del Comité de Nombramientos y Gobierno Societario, un relevamiento anual del Código de Gobierno Societario, a los efectos de que el mismo resulte adecuado al perfil del Banco, en función de su tamaño, complejidad e importancia relativa dentro del sistema financiero.

El Directorio y los Comités conformados, cuentan con reglas claras, escritas y formalizadas para su funcionamiento, que describen asimismo el alcance de sus funciones y responsabilidades. El Reglamento del Directorio se encuentra publicado en nuestra web corporativa. Asimismo, la composición del Directorio y la estructura de Comités, así como los integrantes de cada uno de ellos, son divulgadas a terceros a través del sitio web del Banco.

No se requiere a los Directores limitar la cantidad de sociedades en las cuales desempeñen funciones similares, no obstante, se requiere compromiso y disposición para el ejercicio de la tarea. Salvo eventualidades, los Directores deben tener asistencia perfecta a las reuniones que se celebren.

## 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.**

### Prácticas

1. 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.
2. El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.
3. 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.
4. La Secretaría Corporativa apoya al Presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.
5. 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.

## Aplicación

La Secretaria del Directorio auxilia al Presidente del Directorio en el desarrollo de sus funciones y vela por el buen funcionamiento de las reuniones del Directorio y de la Asamblea de Accionistas. Entre sus principales funciones se encuentra la distribución tanto a los Directores como a los Accionistas, del orden del día de las reuniones previstas y toda la información relevante concerniente y correspondiente a la Asamblea que se celebrará, con suficiente antelación para su análisis.

Asimismo, es la encargada de reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las reuniones del órgano de administración y el registro adecuado de la documentación social.

El Directorio ha establecido la Política de Autoevaluación del Directorio, siendo el Comité de Gobierno Societario el responsable de implementar y revisar la misma, que se realiza en forma individual, mediante una Encuesta de Autoevaluación.

La evaluación tiene carácter cualitativo y se orienta al funcionamiento del directorio como órgano colegiado, la frecuencia de sus reuniones, el tiempo dedicado a las mismas, la disponibilidad de información suficiente y en tiempo, la evaluación de la Alta Gerencia, y finalmente cuestiones de índole individual.

El proceso de autoevaluación de la gestión del Directorio se efectúa durante el primer trimestre de cada año y el Comité de Gobierno Societario evalúa los resultados obtenidos. Los Directores integrantes del Comité son los encargados de transmitir los resultados al cuerpo colegiado. Los resultados de la gestión se exponen en el Informe Anual Integrado de Sustentabilidad, integrado en la Memoria y Balance del Ejercicio.

El Comité de Nombramientos y Gobierno Societario evalúa anualmente las implicancias de una indisponibilidad imprevista del Gerente General, como, asimismo, la existencia de planes de retiro o sucesión. Es responsable de evaluar conjuntamente con la Gerencia de Recursos Humanos, a los miembros de la Alta Gerencia como potenciales candidatos a ocupar el lugar del Gerente General en casos de indisponibilidad prolongada o repentina, y sugerir al Directorio los candidatos a considerar en caso de ocurrir tal evento.

## 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.**

### Prácticas

1. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.
2. 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.
3. 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.
4. Las normas de BCRA consideran buena práctica, que las entidades contemplen el criterio de paridad de género en la composición del órgano, a los efectos de potenciar la discusión y enriquecer la toma de decisiones; y se considere la incorporación progresiva de mujeres, en ocasión de nuevas designaciones y/o renovaciones, hasta alcanzar la paridad de género.
5. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.

### Aplicación

Banco Macro cuenta con directores independientes, de acuerdo con las normas que le resultan aplicables por su carácter de entidad financiera y emisora de acciones bajo el régimen de oferta pública con cotización en los mercados locales y su listado en la New York Stock Exchange. La independencia de los Directores permite ejercer un juicio independiente y afianzar la objetividad en la toma de decisiones.

Actualmente, el Banco no cuenta con una política dirigida a mantener una proporción específica de Directores independientes sobre el número total de Directores, como tampoco posee políticas específicas para que los Directores independientes efectúen reuniones exclusivas.

El Banco cuenta con un Comité de Nombramientos y Gobierno Societario presidido por un Director independiente. Se conforma de modo tal que los Directores independientes cuenten con mayoría y ejerzan la presidencia.

El Comité de Nombramientos y Gobierno Societario no tiene entre sus funciones y responsabilidades, desarrollar un plan de sucesión para sus miembros o los miembros que componen el Directorio. Los candidatos a ocupar puestos en el Directorio de Banco Macro S.A., son propuestos por los accionistas y elegidos por la Asamblea Anual Ordinaria.

Es política del Banco que se solicite a los accionistas reunidos en asamblea donde se trate la designación de los integrantes del Directorio, que informen respecto de la independencia de las personas propuestas, en concepto de declaración jurada.

El Banco cuenta con un programa de capacitación y entrenamiento para miembros del Directorio y de la Alta Gerencia. El Programa de Capacitación tiene en cuenta tanto temas legales como regulatorios, aspectos vinculados a prácticas de sustentabilidad corporativa, desarrollo de productos y servicios, innovación, educación financiera y otras cuestiones del negocio. La Secretaría de Directorio toma a su cargo la responsabilidad de la coordinación para la elaboración y aprobación del Plan de Capacitación del Directorio.



## 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.**

### Prácticas

1. La compañía 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.
2. El Directorio, a través del Comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el Gerente General y miembros del Directorio.

### Aplicación

El Banco cuenta con un Comité de Incentivos, que es responsable del establecimiento de la Política de Compensaciones Fijas y Variables, aplicables a todos los colaboradores de Banco Macro, incluyendo la Alta Gerencia.

La Política de Compensación Variable es consistente con la misión y valores de la organización, sus objetivos, la sustentabilidad del negocio a largo plazo, la estrategia, el entorno de control y la asunción prudente de riesgos. Están destinados a reconocer el desempeño extraordinario de los colaboradores de acuerdo a: i) Su contribución a los resultados alcanzados, y ii) La forma de gestionar alineada a la misión y valores de la Organización.

Los objetivos que persigue Banco Macro son remunerar a su personal asegurando el reconocimiento al desempeño, la equidad interna, la competitividad, la productividad, la eficiencia y el valor agregado.

El Comité de Incentivos no tiene responsabilidad respecto al establecimiento de la remuneración del Directorio. La Asamblea Ordinaria de Accionistas establece el monto de la retribución basada en criterios de razonabilidad en función de los resultados obtenidos durante su gestión, teniendo en cuenta las disposiciones de la Ley de Sociedades Comerciales N° 19.550, modificatorias y complementarias, la Asamblea puede delegar en el Directorio la asignación individual de los honorarios aprobados. Anualmente, el Directorio pone a consideración de la Asamblea una propuesta para su retribución como cuerpo colegiado.

Conforme con lo dispuesto por el artículo 261 de la Ley General de Sociedades (“LGS”) y las normas de la Comisión Nacional de Valores (“CNV”), el monto máximo de las retribuciones que por todo concepto pueden percibir los miembros del Directorio no puede exceder del veinticinco por ciento (25%) de las ganancias. Dicho monto máximo se limita al cinco por ciento (5%) cuando no se distribuyan dividendos a los

accionistas, y se incrementa proporcionalmente a la distribución, hasta alcanzar el límite del veinticinco por ciento (25%) cuando se reparta el total de las ganancias.

Cuando el ejercicio de comisiones especiales o de funciones técnico administrativas por parte de uno o más directores imponga la necesidad de exceder los límites prefijados, sólo pueden hacerse efectivas tales remuneraciones en exceso si fuesen expresamente acordadas por la asamblea de accionistas.

Como buena práctica, el Directorio designa para integrar el Comité a aquellos miembros independientes, que posean experiencia en la gestión de riesgos y conocimientos en los sistemas de retribuciones.

## 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.**

### Prácticas

1. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa 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.
2. 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 directa al Comité de Auditoría.
3. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.
4. 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.
5. 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.

## Aplicación

Banco Macro, atendiendo a la política de la entidad y con el objetivo de implementar los lineamientos para una adecuada administración de riesgos, ha decidido implementar un Comité de Gestión de Riesgos y definido la función de Gerente de Gestión Integral de Riesgos, responsable de asegurar que el Banco cuente con políticas específicas orientadas a la gestión y administración del riesgo operacional (incluyendo Riesgo Tecnológico), crediticio, de mercado (incluyendo en esta descripción Liquidez y Tasa), de contraparte, de titulización, estratégico y reputacional.

El proceso de Gestión de Riesgos involucra diversas responsabilidades, alcanzando al órgano de dirección, al Gerente General, los gerentes de primera línea y los funcionarios del Banco e incluye a todo el personal.

Dicha gestión es aplicable a la definición de estrategias y es diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus implicancias dentro del rango de riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos. En consecuencia, existe una política integral y distintas políticas específicas para cada uno de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco.

Por otra parte, el Banco cuenta con una Gerencia de Auditoría Interna, que es encargada de evaluar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, el cumplimiento de las políticas y procedimientos emanados desde la dirección y las disposiciones que regulan la industria, en un marco de profesionalidad, objetividad e independencia propias de la función.

La auditoría interna es independiente, tiene reporte directo al Comité de Auditoría Interna, y cuenta con recursos suficientes y presupuesto acorde a la complejidad de los negocios. Anualmente elabora y presenta para su aprobación al Comité, el Plan Anual de Auditoría.

El Comité de Auditoría está integrado por tres directores titulares y uno suplente. Efectúa una revisión anual sobre el desempeño del área de Auditoría Interna y asimismo sobre el grado de independencia de la función. Asimismo, evalúa anualmente la idoneidad, experiencia y desempeño de los Auditores Externos.

## 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.**

### Prácticas

1. 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.
2. 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.
3. 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.

## Aplicación

El Banco cuenta con un Código de Ética aplicable a los directores y miembros de la Alta Gerencia. La entidad espera que sus representantes actúen de acuerdo con los más altos niveles de integridad personal y profesional en todos los aspectos de sus actividades; que cumplan con la ley aplicable, que desalienten la comisión de actos reprochables.

En el Código de Ética se establecen lineamientos y mecanismos formales para tratar situaciones donde existan conflictos de interés; el mismo establece que actúen de modo honesto y ético, incluyendo el manejo ético de conflictos de interés, sean aparentes o reales, entre sus relaciones personales y profesionales, promoviendo también un comportamiento ético entre colegas y subordinados. Se deberá informar al Comité de Auditoría toda transacción significativa o relación personal que razonablemente pudiera generar tal conflicto.

El Código de Ética se complementa con el Código de Conducta del Banco, que es aplicable a la totalidad de los colaboradores.

El Código de Conducta tiene como intención establecer los principios y valores que todos los miembros del Banco deben respetar. Todos los colaboradores del Banco toman conocimiento de los estándares éticos y de conducta definidos por la Dirección, y asumen el compromiso de observarlos en todo momento. El esquema está complementado por capacitaciones o acciones comunicacionales específicas, respecto al esquema en general o situaciones en particular, que merecen ser resaltadas. La Dirección y la Alta Gerencia, asumen la conducción y liderazgo en este ámbito, asegurando una guía de comportamiento desde arriba, hacia la organización.

Banco Macro S.A. ha implementado un Programa de Integridad, en los términos de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas N° 27.401, leyes y regulaciones aplicables, y buenas prácticas difundidas por diversos organismos en la materia.

Dicho Programa se encuentra basado en la Política Anticorrupción, aprobada por el Directorio y contempla entre otros, los siguientes elementos:

- i) La realización de capacitaciones o acciones informativas periódicas, dirigidas a directores, alta gerencia, colaboradores y terceros, sobre temática de integridad, cumplimiento y ética.
- ii) La existencia de una línea de denuncias y un protocolo de tratamiento de las mismas.
- iii) La protección a los denunciantes, contra represalias,
- iv) La existencia de políticas de integridad con proveedores o terceros socios de negocios
- v) El análisis periódico del programa, que incluye la matriz de riesgos y el esquema de monitoreo y reporte.
- vi) Lineamientos para la interacción con funcionarios públicos, y asimismo para la identificación de vulnerabilidades en procesos de transformación societaria o adquisiciones.
- vii) Un Código de Conducta para Proveedores, y lineamientos para la relación con socios de negocios, bajo el establecimiento de cláusulas contractuales.

El Directorio ha establecido que el Comité de Ética y Cumplimiento será responsable de la aplicación de la Política, de su seguimiento y reporte periódico al Directorio.

Asimismo, ha designado un miembro de la Alta Gerencia, como responsable de la implementación del Programa de Integridad y establecido que la Gerencia de Cumplimiento realizará el Monitoreo del Cumplimiento del Programa.

## **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 Dividendos transparente que se encuentre alineada a la estrategia.**

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

### **Prácticas**

1. 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.
2. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.
3. 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.
4. 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.
5. 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.



## Aplicación

Banco Macro promueve la transparencia de su información, brindando amplia e inmediata difusión de la información societaria y financiera a los inversores, accionistas, clientes y público en general, nuestras partes interesadas, de acuerdo con normas aplicables y las mejores prácticas en la materia. Se puede acceder al sitio de Relación con Inversores mediante la web en la siguiente dirección <https://www.macro.com.ar/relaciones-inversores/home>

El Banco ha designado un Responsable de Relación con Inversores cuyo objetivo es crear y mantener vínculos con inversores institucionales, analistas y otros agentes del sistema financiero local e internacional. El principio de transparencia en la exposición de la información, se complementa con la disposición a atender las inquietudes y consultas de aquellas personas interesadas.

Por su parte, la Secretaría de Directorio remite a los accionistas previo a cada Asamblea y con suficiente antelación el orden del día de las mismas.

La política de distribución de dividendos del Banco tiene fundamento en mantener un adecuado equilibrio entre los montos distribuidos y las políticas de inversión y expansión; no pudiendo comprometer la liquidez y solvencia de la entidad. La distribución de dividendos a los accionistas se encuentra regulada por el Banco Central de la República Argentina (T.O. CONAU – B. Manual de Cuentas – 9. Distribución de Resultados).

Cabe señalar que la distribución de dividendos está condicionada a la autorización previa del Banco Central de República Argentina.

Los dividendos deberán ser pagados en proporción a las respectivas tenencias accionarias que surgen del registro de accionistas del Banco. Conforme la normativa de la Comisión Nacional de Valores ("CNV"), los dividendos deben ser pagados dentro de los treinta (30) días corridos de su aprobación por la Asamblea. De acuerdo al reglamento de Bolsas y Mercados Argentinos ("BYMA"), en el caso de dividendos en efectivo, se debe iniciar el pago dentro de los diez (10) días de resuelto por el órgano competente.

**Delfín Jorge Ezequiel Carballo**  
**Presidente**