

Memoria Anual
Reporte Integrado



2018



Desempeño
financiero, económico,
social y ambiental.

Versión simplificada





Fieles a nuestros valores corporativos, nuestro principal objetivo es ser un banco sustentable que respete al ser humano y al ambiente, a partir de una gestión basada en la ética y la transparencia.





Mensaje de la Gerente de Relaciones Institucionales y Atención al Cliente

Tenemos el compromiso de ser un actor social relevante para el desarrollo de nuestro país. Es así que trabajamos responsablemente para contribuir, desde nuestros productos y servicios, al bienestar de las comunidades, y el crecimiento de las empresas y organizaciones que acompañamos. Con este mismo compromiso, presentamos por quinto año consecutivo nuestra Memoria anual integrada con información financiera y no financiera, comunicando a todos nuestros públicos el desempeño económico, social y ambiental del Banco durante 2018. Este documento es elaborado siguiendo el Marco de referencia proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC) y los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), estando de esta forma a la vanguardia en materia de rendición de cuentas.

Los invito a leer la Memoria completa y esta versión simplificada que resumen los principales logros que dan respuesta a nuestra estrategia de sustentabilidad y al aporte del Banco en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Milagro Medrano,
Gerente de Relaciones Institucionales
y Atención al Cliente

Esta es una versión simplificada, el documento completo está disponible en macro.com.ar

Contenido

- 2 Modelo de creación de valor
- 4 Nuestra política de Sustentabilidad Corporativa
- 5 El Banco

**Capital
Financiero**
10



**Capital
Industrial**
14



**Capital
Intelectual**
28



**Capital
Humano**
36



**Capital
Social y Relacional**
44



**Capital
Natural**
54



60 Análisis de materialidad





Mensaje de la Gerente de Relaciones Institucionales y Atención al Cliente

Tenemos el compromiso de ser un actor social relevante para el desarrollo de nuestro país. Es así que trabajamos responsablemente para contribuir, desde nuestros productos y servicios, al bienestar de las comunidades, y el crecimiento de las empresas y organizaciones que acompañamos. Con este mismo compromiso, presentamos por quinto año consecutivo nuestra Memoria anual integrada con información financiera y no financiera, comunicando a todos nuestros públicos el desempeño económico, social y ambiental del Banco durante 2018. Este documento es elaborado siguiendo el Marco de referencia proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC) y los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), estando de esta forma a la vanguardia en materia de rendición de cuentas.

Los invito a leer la Memoria completa y esta versión simplificada que resumen los principales logros que dan respuesta a nuestra estrategia de sustentabilidad y al aporte del Banco en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Milagro Medrano,
Gerente de Relaciones Institucionales
y Atención al Cliente

Esta es una versión simplificada, el documento completo está disponible en macro.com.ar

Modelo de creación de valor

Recursos.
Nuestros
capitales

**Factores que influyen
en nuestra gestión
del negocio**

Rendimiento



**Capital
Financiero**

**Factores internos: las bases
de nuestra gestión**

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

Capital Financiero

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



**Capital
Industrial**

**Fortalezas competitivas
del Banco**

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

Capital Industrial

Uno de los Bancos con mayor
presencia en el país.
Inauguración y remodelación de sucursales
en localidades donde Banco Macro
es la única entidad bancaria presente.
Recategorización de clientes actuales
y potenciales para ofrecer productos
según sus necesidades específicas.
Apoyo a PyMEs y emprendimientos
con el otorgamiento de créditos
y productos a su medida.
Financiación de la competencia NAVES del
IAE Business School para la promoción
de emprendimientos productivos.
Otorgamiento de préstamos
por canales automáticos.
Acompañamiento al sector público:
renovación por 10 años del convenio de
agente financiero con la provincia de Misiones.



**Capital
Intelectual**

**Factores externos que
guían nuestro negocio**

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

Capital Intelectual

Proyecto de transformación digital con foco
en la mejor experiencia de nuestros clientes.
Renovación del 100% de los portales
del Banco.
Área de Protección al Usuario
Servicios Financieros en resguardo
de la satisfacción del cliente.
Incorporación de nuevas herramientas
como parte de las Estrategias de Atención
con foco en los canales digitales.
Nuevas guías prácticas sobre nuestros
productos, en el marco del programa
de Simplificación de contratos.



**Capital
Humano**



**Capital Social
y Relacional**



**Capital
Natural**

Resultados

Capital Humano

Generación de empleo en todo el país. Mejora en los índices de participación y satisfacción en la encuesta de clima laboral bajo el modelo Great Place to Work. Acompañamiento en el desarrollo con herramientas para asegurar fijación de objetivos entre jefes y colaboradores. Implementación de una red social y colaborativa provista por SAP como principal canal de comunicación interna. Ampliación de los permisos de teletrabajo para 90 colaboradores de áreas centrales.

Capital Social y Relacional

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

Capital Natural

Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en la Torre Banco Macro. Compra de energía renovable a través un acuerdo firmado con GENNEIA. Inclusión del análisis de riesgo social-ambiental dentro de las políticas crediticias.

Capital Financiero

30,7% ROE – Retorno sobre capital promedio. 15.777 millones de pesos de resultado positivo del ejercicio.

Capital Industrial

193 localidades donde el Banco tiene presencia única (incluye sucursales y cajeros automáticos). 471 sucursales. 44% de crecimiento en la cantidad de usuarios de App Macro (Banca Mobile). 10% participación dentro del sector financiero. 11% clientes PyMEs / total de clientes empresas. 1.896 clientes activos en el Programa de inclusión financiera ALUMBRA Microcréditos. 34,5% de aumento interanual de préstamos al sector privado, totalizando \$171.525 millones. 716.081 jubilados atendidos. 97% de los cajeros automáticos son para no videntes.

Capital Intelectual

50% índice de experiencia de cliente individuos. 44% índice de experiencia del cliente PyME. 8% tasa de reclamos por cliente. 94% de reclamos resueltos.

Capital Humano

8.965 colaboradores de Banco Macro y Banco del Tucumán. 23% mujeres en Alta Gerencia. 40% colaboradores mujeres. 68% de los colaboradores son del interior del país. 100% de reincorporación al trabajo de los colaboradores que ejercieron la licencia por maternidad o paternidad. 2.741 participaciones en Programa de Voluntariado.

Capital Social y Relacional

99% proveedores locales. Más de 108 millones de pesos en inversión social. 329 talleres presenciales alcanzados con Cuentas Sanas.

Capital Natural

800 MWh de energía renovable utilizada, que representa el 8% del consumo de electricidad. Más de 10 millones de impresiones evitadas. Donamos 4 veces más de plástico para reciclar y 3 veces más mobiliario que en 2017.



Nuestra política de Sustentabilidad Corporativa

En Banco Macro creemos que nuestro aporte a la sociedad como entidad financiera es clave para el desarrollo de un país. Asumimos el compromiso de crear valor económico, social y ambiental en el corto, mediano y largo plazo, para beneficio de nuestra entidad y el de cada uno de nuestros grupos de interés, lo que es entendido como Sustentabilidad Corporativa.

— Estrategia de Sustentabilidad

Nuestra meta es ser el Banco más sustentable a nivel federal. Para ello desarrollamos una estrategia que encuadra nuestras acciones en cinco pilares que responden al beneficio de nuestros grupos de interés.

Pilares estratégicos de Sustentabilidad	Capitales del marco de Reportes Integrados	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ¹
Transparencia en todas nuestras acciones	Capital Financiero Capital Industrial Capital Intelectual	
Responsabilidad por el bienestar y la Inclusión de las personas	Capital Humano	
Inclusión y Educación Financiera	Capital Industrial Capital Social y Relacional	
Desarrollo de PyMES y Emprendimientos	Capital Industrial Capital Social y Relacional	
Impacto ambiental directo e indirecto	Capital Natural	

¹Para más información ingresar en www.un.org/sustainabledevelopment/es

Lanzamiento de la Política de Derechos Humanos de Banco Macro

Durante 2018, creamos una Política de Derechos Humanos que busca garantizar que el negocio del Banco se desarrolle a partir de principios y valores fundamentales como: la igualdad de oportunidades, la inclusión, la lucha contra la discriminación y el rechazo por las prácticas abusivas.

Este documento alcanza a colaboradores, clientes, proveedores y la sociedad en general, y guía nuestra gestión y relacionamiento con cada uno de ellos, dando un respaldo formal a cada una de nuestras actividades. Además, la Política cuenta con un proceso de evaluación para garantizar su correcta implementación y cumplimiento, y un mecanismo de reclamos con procedimientos correctivos ante cualquier desvío.

De esta manera, el Banco sigue poniendo en valor parte de su cultura corporativa y principios a favor de las personas, y el desarrollo responsable y sostenible de las comunidades.

El Banco

En cuatro décadas, nos posicionamos como banco líder del sector privado en la Argentina. Somos la sociedad que controla las siguientes entidades (“Sociedades Subsidiarias” o “Subsidiarias”):

Banco Macro S.A.				
Banco del Tucumán S.A.	Macro Bank Limited	Macro Securities S.A.	Macro Fiducia S.A.	Macro Fondos S.G.F.C.I. S.A.
99,95%	99,99%	99,92%	98,61%	99,94%

Nota: % sobre Capital Social – participación directa e indirecta.

Principios Corporativos

— Visión

Queremos ser reconocidos como el banco líder en satisfacción de clientes.

— Misión

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

— Valores

Cercanía:

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

Agilidad:

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

Autoexigencia:

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

Compromiso con el Desarrollo:

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



Gobierno Corporativo



Nuestro Gobierno Corporativo está conformado por el Directorio y la Alta Gerencia, y por las áreas del staff del Directorio. Gracias a una estructura dinámica y autónoma, podemos gestionar equipos regionales, asegurando nuestra presencia en distintos puntos de la Argentina.

El Directorio y la Alta Gerencia se encuentran comprometidos con la divulgación de la Política de Sustentabilidad Corporativa hacia el resto de la organización y la sociedad en general, a fin de promover una gestión sustentable con el objeto de ser una empresa de referencia para todo el país.

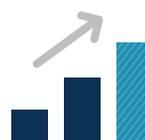


—— Miembros del Directorio

Nombre	Cargo
Delfín Jorge Ezequiel Carballo	Presidente
Jorge Pablo Brito	Vicepresidente
Marcos Brito	Director Titular
Carlos Alberto Giovanelli	Director Titular
Nelson Damián Pozzoli	Director Titular
José Alfredo Sánchez (*)	Director Titular
Martín Estanislao Gorosito (**)	Director Titular
Constanza Brito	Director Titular
Mario Luis Vicens (*)	Director Titular
Juan Martín Monge Varela (**)	Director Titular
Guillermo Eduardo Stanley (*)	Director Titular
Alejandro Eduardo Fargosi (**)	Director Titular
Delfín Federico Ezequiel Carballo	Director Titular
Santiago Horacio Seeber	Director Suplente
Alejandro Guillermo Chiti (**)	Director Suplente
Fabián Alejandro De Paul (*)	Director Suplente

(*) *Director Independiente.*

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





____ Transparencia y sistema de control interno

Nuestro Código de Ética² se aplica a los miembros del Directorio y de la Alta Gerencia, y nuestro Código de Conducta alcanza a todos los colaboradores del Banco con el fin de lograr un ambiente de trabajo en el que las actividades se desarrollen con los más elevados principios éticos, y que estimule la responsabilidad, la eficiencia, el compromiso, la lealtad, la honestidad, la buena comunicación y el trabajo en equipo. Durante 2018, ingresaron 35 denuncias en la Línea Ética, y ampliamos su alcance a las sociedades Macro Fondos y Macro Fiducia.

Por su parte, nuestra Política de Transparencia de la Información forma parte de la Política de Gobierno Societario. En tal sentido, nuestro Directorio adopta estándares que posibilitan el acceso a información clara, concreta y suficiente sobre la situación de la compañía en aspectos organizacionales, económicos y financieros.

Al mismo tiempo, nuestro sistema de control interno junto con el rol de la Gerencia de Auditoría Interna nos permite brindar una seguridad razonable acerca del logro de los objetivos empresariales, la confiabilidad de los reportes financieros y el cumplimiento del marco normativo nacional e internacional aplicable.

Además, de acuerdo con lo dispuesto por la Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos certificamos el cumplimiento de Sarbanes-Oxley Act ("SOX") y para ello aplicamos lo dispuesto en el marco de control interno emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ("COSO") 2013.

²Está disponible para su consulta en <https://www.macro.com.ar/relaciones-inversores>, sección "Gobierno Corporativo".

— Gestión Integral de Riesgos

En Banco Macro consideramos los siguientes riesgos: financiero, de crédito, de mercado, operacional, reputacional, legal, regulatorio, de contraparte, de tecnología informática, y social y ambiental.

Por otro lado, nuestra Política de Créditos de Banca Empresas considera en la evaluación no sólo aspectos económico-financieros sino también temas laborales, sociales y ambientales vinculados con el negocio del cliente, como la transparencia en la gestión, la salud y seguridad de sus empleados, las acciones con la comunidad, las alianzas con organizaciones de la sociedad civil y la preservación del medioambiente, entre otros.

Además, tenemos el firme compromiso de contribuir a la preservación del sistema financiero de los usos fraudulentos de las organizaciones delictivas y asumimos un papel activo en la prevención contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo (PLDyFT). Este año trabajamos en la implementación de la Resolución 30/2017 de la Unidad de Información Financiera (UIF). Realizamos la autoevaluación de riesgos de la entidad y plasmamos sus resultados en una matriz de riesgo, que constituye una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia de nuestro sistema de prevención.



865

colaboradores participaron del e-learning de PLDyFT.

5.000

alertas mensuales de PLDyFT analizadas.

6.019

colaboradores validaron a distancia sus conocimientos sobre PLDyFT.

14.695

perfiles de clientes redefinidos.

2.374

colaboradores asistieron a una formación presencial.



Capital Financiero





—— Situación Económica Financiera

\$171.525 MM

en préstamos al sector privado no financiero.

+34%

en volumen de la cartera de préstamos al sector privado.

+65%

en depósitos totales.

—— Solvencia

Banco Macro se destaca entre su competencia por la fortaleza de su capital. Los indicadores han evolucionado adecuadamente a lo largo del ejercicio, posicionándose entre los primeros lugares entre los bancos privados de mayor patrimonio.

- El exceso de integración sobre los estándares establecidos alcanza al 223%, por encima del promedio del sistema³.
- El Patrimonio Neto del Banco se incrementó un 17% en términos nominales, pasó de \$46.736 millones a \$54.638 millones.

—— Depósitos

El Banco⁴ continúa siendo una de las entidades privadas con mayor volumen de depósitos y una participación de mercado cercana al 6% del sistema financiero en su conjunto o del 7,2% si consideramos solamente los depósitos del Sector Privado en pesos.

- Los depósitos se incrementaron un 65% anual: los incrementos de los depósitos a la vista del sector privado fueron de 43%, mientras que los depósitos a plazo un 92%.
- Total Depósitos: 237.954 millones de pesos
- Se destaca la emisión en abril de 2018 de Obligaciones Negociables en pesos por un valor nominal de \$3.207 millones.

³ Posición de capital de Bancos: 82,4%. Fte. Informe sobre bancos, BCRA, noviembre de 2018.

⁴ Incluye Banco Macro y Subsidiarias.





Préstamos

Las principales líneas de crédito fueron, en cuanto a volumen de crecimiento, préstamos personales, tarjetas de crédito, documentos y otros préstamos. En cuanto a la cartera de consumo, Banco Macro mantuvo el liderazgo entre los bancos privados en préstamos personales.

El crédito al Sector Privado tuvo un crecimiento cercano al

35% i.a.

1,6

millones de cuentas titulares de tarjetas de crédito (+18% de crecimiento anual).

1,2

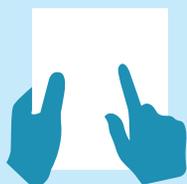
millones de préstamos personales y una cartera de \$57.517 millones, lo que representa un 19% de crecimiento interanual.

171.525

millones de pesos fue el total de créditos al sector privado.

Liquidez

- Liquidez de \$135.961 millones de pesos.
- Alza del 88% con respecto al año anterior.
- En términos relativos a los depósitos, el indicador se sitúa en un 57,1%.

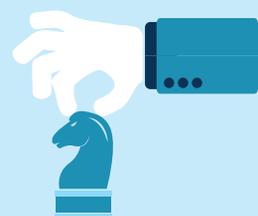




Resultados

Los resultados muestran estabilidad y continuidad en la generación de ingresos, productividad y eficiencia en el uso de los recursos a través de los años.

- Resultado positivo de \$16.115 millones, 57% superior a los \$10.290 millones del ejercicio anterior.
- Los ingresos por intereses totalizaron \$ 65.577 millones, creciendo 90% con respecto a 2017.
- Los ingresos por comisiones crecieron un 29% con respecto al año anterior.
- El retorno sobre el capital promedio fue de 30,7%.
- El retorno sobre los activos promedios fue de 5,8%.



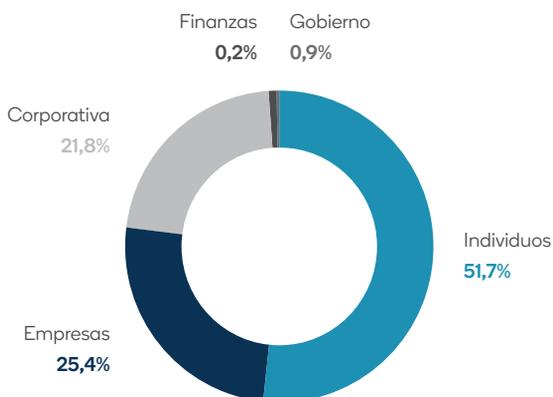
Capital Industrial





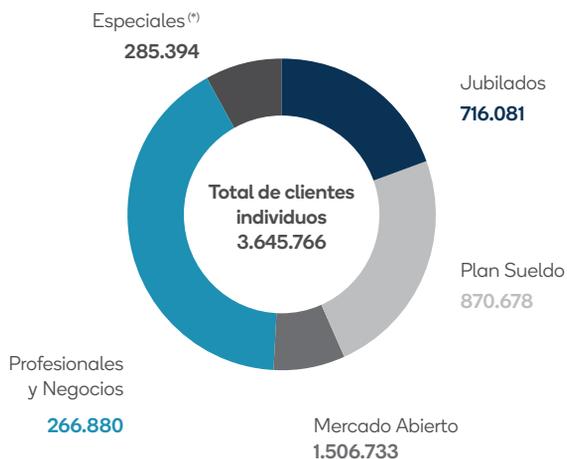
Nos destacamos dentro de la industria financiera argentina por nuestra fuerte presencia federal, con una sofisticada infraestructura y activos –sucursales, oficinas, cajeros, terminales de autoservicio y otros canales de atención–.

Participación por Banca en la Cartera 2018



Banca Individuos

Construimos una nueva segmentación de clientes, elaborando nuestra oferta de productos según sus necesidades específicas mejoraron sustancialmente su experiencia gracias a las significativas mejoras en los canales de acceso (home banking, la App Macro y los portales).



(*) Incluye: AUH, Progresar, SUAF y Garrafas.

Jubilados

En 2018 simplificamos los trámites y redujimos el riesgo contingente evaluando diversos métodos y canales que pudieran servir para la renovación de la fe de vida. Paralelamente, continuamos impulsando la bancarización del segmento mediante el uso de la tarjeta de débito como medio de pago y el acceso a diversos productos y servicios.

Ofrecemos los siguientes beneficios:

- Impresión del comprobante de pago provisional por las terminales de autoservicio y cajeros automáticos sin necesidad de recurrir al personal del Banco.
- Renovación de fe de vida por ventanilla, terminales de autogestión ANSES dentro de las sucursales o mediante el uso de la tarjeta de débito o crédito en compras presenciales.
- Promociones y beneficios diferenciales relacionados con rubros de interés altamente valorados, como farmacia y tecnología, con beneficios en teléfonos, tablets y computadoras con aplicaciones especiales para operar de manera sencilla, con íconos grandes y un menú simplificado.
- Una infraestructura accesible y que permite un buen tránsito en los canales de atención y centros de pagos debido a la instalación de cajas especializadas para el cobro, rampas, pisos antideslizantes, baños y asientos exclusivos.





\$12.875
millones en préstamos.

265.544
jubilados recibieron
préstamos personales.

18
Centros de Pago
especializados
distribuidos en
todo el país.

Profesionales y Negocios

Con foco en el desarrollo de negocios y la importancia que asignamos al emprendedor o al pequeño comerciante, en las regiones y zonas productivas donde Banco Macro tiene presencia, el segmento Profesionales y Negocios implementó nuevas acciones, como el lanzamiento de Rapifacatura, un software gratis por 12 meses que permite emitir facturas electrónicas al instante y así simplifica la operatoria del cliente y la adecuación a la resolución AFIP 4290. También lanzamos Increase, una plataforma que permite controlar todas las cobranzas de las ventas con tarjetas, y agilizamos la contratación de la terminal LaPos con un 0810 exclusivo.

Clientes sub bancarizados

Trabajamos para brindar una oferta amplia y completa, destinada a personas o emprendimientos que aún no están bancarizados o lo están en un grado bajo, a través de una aplicación simplificada y de fácil utilización respecto de los productos y servicios de uso masivo –como la recarga de celulares y tarjetas de transporte, “nanocréditos”, seguros para celulares, billetera y altas digitales–.

Acciones con impacto social enfocadas a la inclusión financiera

Con el foco puesto en ofrecer productos financieros para perfiles que tradicionalmente no se encuentran suficientemente atendidos, contamos con:

- Línea de préstamos personales para beneficiarios de AUH.
- Línea de financiación para beneficiarios de pensiones graciables (excombatientes de Malvinas, personas con capacidades diferentes, etc.)
- Líneas para jubilados y pensionados.
- Préstamos personales y acceso a tarjeta de crédito para clientes informales, sin actividad verificable.
- Préstamos hipotecarios para financiar la adquisición o construcción de casas de madera.
- Programa Procrear (préstamos hipotecarios) en todas sus etapas y Programa Procrear Joven.



Préstamos

Seguimos trabajando en la promoción de un sistema financiero inclusivo, poniendo especial énfasis e interés en lograr que personas con bajo nivel de bancarización pudieran acceder a préstamos personales, a partir de convenios con municipios o préstamos de monto reducido. Además, continuamos formando parte del programa Procrear, línea de Préstamos Hipotecarios UVA, apoyando el programa de "Ahorro Joven", cuyos beneficiarios podrán acceder a un crédito hipotecario subsidiado luego de haber demostrado capacidad de ahorro durante 12 meses, a través de depósitos en plazo fijo UVA.

1.152.126
préstamos personales.

7.002
préstamos hipotecarios.

57.438
millones de pesos
en préstamos personales⁵.

9.701
millones de pesos en
préstamos hipotecarios⁶.

Cuentas y paquetes

Presentamos onboarding digital, que permite la apertura de una cuenta en forma remota a través de nuestra App Macro. Estas herramientas tecnológicas, que conjugan un diseño intuitivo de la aplicación a través del celular y un robusto esquema de seguridad lógica, permiten una rápida gestión y facilitan la inclusión financiera.



⁵ Corresponde al Saldo de Cartera de Banca Individuos (capital + ajuste + interés + OCIF).

⁶ Corresponde al Saldo de Cartera de Banca Individuos (capital + ajuste + interés + OCIF).



—— Seguros

A nuestra tradicional y consolidada oferta de seguros, incorporamos el Seguro de Celular, cobertura que prevé una indemnización económica en caso de robo en vía pública y/o daño accidental del celular hasta el tope de la suma asegurada elegida al momento de la contratación del seguro.

—— Tarjetas de crédito y débito

2.650.641
tarjetas de crédito emitidas.

\$91.592
millones en consumo.

3.348.204
tarjetas de débito emitidas.

Beneficios

Siempre con el objetivo de fidelizar a los clientes del Banco, continuamos durante 2018 con una propuesta de beneficios a escala nacional.

Desde septiembre y hasta noviembre, realizamos una campaña especial tendiente a incentivar el consumo con tarjeta de débito en las divisiones en las que somos agentes financieros. La campaña incluyó contenidos sobre educación financiera para favorecer el cambio en los hábitos de comportamiento de nuestros clientes.

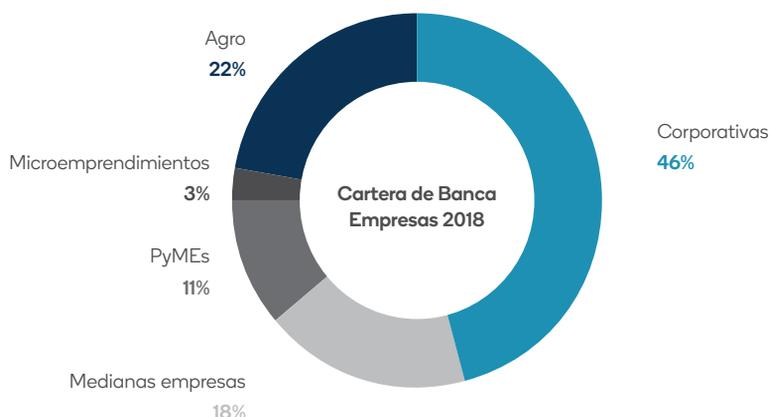
Potenciamos Macro Premia, nuestro programa de fidelización de alcance nacional. Durante 2018, trabajamos en los tres pilares de la propuesta actual de Macro Premia: Ahorros, Recargas Celular y Carga SUBE. Además, continuamos agregando fundaciones a la categoría “donaciones”, que presenta diferentes opciones de canje de puntos por aportes económicos para organizaciones de la sociedad civil. Este año sumamos a la Fundación Espartanos.

45%
de crecimiento interanual
de transacciones de
Macro Premia.

10%
más de clientes
participaron.

Inversión de
185
millones de pesos.

Banca Empresas



— Banca PyME y Microemprendimientos

En Banco Macro buscamos construir relaciones de largo plazo con PyMEs y Microemprendimientos de todo el país. Lo hacemos apostando, como siempre, a la cercanía, la atención personalizada, la presencia geográfica y el conocimiento de nuestros clientes.

— Programa NAVES

Desde hace cuatro años, desarrollamos el Programa NAVES junto al IAE Business School, la escuela de negocios de la Universidad Austral. Este programa se propone ayudar a emprendedores a convertir una idea de negocio en realidad y colaborar con empresas para que crezcan y prosperen, si son nacientes, o que innoven o se renueven, si ya están consolidadas. Desde los inicios llevamos invertidos más de \$ 38 millones, lo que permitió que 3.000 emprendedores de toda la Argentina pudieran acceder a NAVES de forma totalmente gratuita.

El programa finalizó con un reconocimiento al primer puesto de cada categoría, que recibió como premio la financiación de un viaje de formación internacional a Israel. Tres participantes viajaron a Tel Aviv, uno de los mayores polos de emprendedurismo innovador, y fueron capacitados en la construcción de un emprendimiento potente, con proyección global, orientación al futuro y conexión con el poder de la innovación.

Los proyectos que no llegaron a la instancia final continuaron recibiendo acompañamiento y orientación clave, a través de tutorías virtuales y compartiendo conocimientos en una red de intercambio.

Con el Programa NAVES apostamos a las PyMEs y los emprendimientos dándoles herramientas para el armado de planes de negocio y proyectos innovadores. Fieles a nuestra misión federal, la edición 2018 tuvo lugar en 11 localidades de distintos puntos del país.



5

seminarios.

281

planes de negocio de proyectos tecnológicos, industriales, de servicios, educación, salud, agro-business o con fines sociales.

492

empresas participantes y 729 personas asistentes.

55

proyectos ganadores.

11

localidades participantes: Salta, Jujuy, Oberá, Córdoba, Santa Fe-Paraná, Rosario, Tucumán, Mendoza, Mar del Plata, Tandil y Neuquén.



Este año innovamos y mejoramos en nuestros procesos para que nuestros clientes operen con nosotros directamente con granos, logrando el hito de superar el millón de toneladas anuales.

____ Banca Agronegocios

Durante 2018, también seguimos creciendo en nuestra cartera de clientes y potenciando el concepto de cadena de valor entre las Bancas Corporativa, Megra y PyMEs, junto con el de Comunidad de Pago para identificar clientes de una misma comunidad y brindar asistencia especializada a cada una de las empresas integrantes de las distintas cadenas.

Por estos motivos, orientamos las acciones comerciales del segmento a contener y asistir a nuestros clientes productores, en un contexto económico y climático desfavorable. Así, los apoyamos en sus necesidades de financiación de capital de trabajo y proyectos de inversión; celebramos convenios con los principales fabricantes de insumos para brindar previsibilidad en la inversión de sus planes de campaña; continuamos con los convenios de promoción en la tarjeta de crédito rural (conocidos como de tasa cero) con un excelente desempeño; asesoramos y brindamos información actualizada en rondas de negocios con nuestros clientes para que tomen mejores decisiones.

____ Financiamiento para el sector productivo

Continuamos ofreciendo financiación para la adquisición de rodados y maquinarias para PyMEs, a través del producto Prenda Ágil, y también la Línea de Crédito al Instante destinada a financiar capital de trabajo de microemprendedores y PyMEs de todo el país, con otorgamiento inmediato y mínimos requisitos. Continuamos con E-Comex Digital y Macro Pro-Comex, el servicio de atención exclusiva y sin costo para que nuestros clientes puedan realizar consultas que los ayuden a incrementar sus negocios con el exterior.



Al mismo tiempo, continuamos impulsando acuerdos y programas comerciales con organismos públicos. Además, con el Programa de Competitividad de Economías Regionales (PROCER), destinado a financiar capital de trabajo y proyectos de inversión de empresas localizadas en todo el país –excepto en las provincias de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires–, participamos en una nueva licitación con el Ministerio de Producción.

Mantuvimos nuestro compromiso con las PyMEs y el sector agropecuario participando activamente de los programas comerciales y líneas especiales, brindando fuentes de financiamiento diferenciales en el mercado.



7



altas de programas comerciales con organismos públicos por un total de 33.284 millones de pesos.

63

financiaciones de agromáquinas por un total de 11.262 millones de pesos.

10

altas en convenios y alianzas con fabricantes y terminales por un total de 14.588 millones de pesos.

69.126

paquetes para PyMEs.

Sector Público

Seguimos acompañando y asesorando a las provincias de Jujuy, Salta, Tucumán y Misiones (de las que somos agente financiero) en la obtención de financiamiento para el desarrollo de infraestructura, mediante la participación en la organización, estructuración y colocación de deuda local, con el aporte de nuestra experiencia en las distintas herramientas de financiamiento a través del mercado de capitales.

Durante 2018, definimos como proyecto estratégico consolidarnos como el Banco líder en el negocio con el sector público.

En 2018, renovamos por 10 años el convenio de agente financiero con la provincia de Misiones.

En relación con la asistencia financiera, concluimos con la facilidad iniciada en 2017 para la provincia de Misiones desembolsando un préstamo bilateral por \$ 200 millones destinado a la construcción de viviendas de madera con destino social.

Promoviendo la sinergia público-privado, calificamos a más de 70 entes públicos nacionales, provinciales y municipales a lo largo de todo el país por más de \$ 7.800 millones para asistir financieramente a sus proveedores y contratistas del ámbito privado a través de préstamos con prenda de certificados de obra pública y/o descuentos de cheques emitidos por ellos.

Banca Inversión

Lideramos la emisión de Obligaciones Negociables por parte de Genneia, con el objetivo de financiar los diversos proyectos de energía renovable que tiene en proceso la compañía; en particular, el Parque Eólico Madryn.

Infraestructura y Canales de Atención



Nuestra presencia en todo el país

22
jurisdicciones.

Única entidad
bancaria
presente en

471⁷
sucursales.

193

96%
de las
sucursales
en localidades
del interior
del país.

localidades.



10%

de participación
en el sistema financiero
con las sucursales.

⁷ Incluye Banco Macro y Banco del Tucumán.



Canales automáticos

1.489
cajeros instalados.

386
cajeros con
funcionalidad de
reconocimiento de
efectivo y acreditación
de depósitos.

16.056.875
transacciones por un monto total de
\$ 19.498 millones en la red de cajeros.

889.820
usuarios de canales automáticos.

476.460.316
transacciones por canal digital
(Banca Internet y Banca Móvil).

938
terminales de autoservicio (TAS) y
más de 1,3 millones de transacciones.

163
terminales con funcionalidad inteligente
(TASI) con 180.860 transacciones.

Accesibilidad a productos y servicios

Ofrecemos el servicio
de resúmenes impresos
en sistema Braille.

240
sucursales con
baños especiales.

97%
de nuestros cajeros
automáticos cuentan
con el servicio de guía
de voz para no videntes.

520
sucursales
con rampas.

Seguridad física y del manejo de la información



Con el objetivo de garantizar la seguridad física de las personas contamos con procesos sistematizados y monitoreados que nos permiten evaluar y prevenir situaciones adversas. Entre ellos, las siguientes herramientas: **Matriz de Riesgo de Vulnerabilidad de la Seguridad en Sucursales, el Manual de Seguridad Bancaria y el Manual sobre Políticas y Procedimientos de Seguridad. Además, este año incorporamos el Manual de Seguridad Electrónica y el Manual de Seguridad Física para avanzar en nuestra gestión en la materia.**

También llevamos a cabo un plan anual de capacitación a guardias y policías adicionales coordinado con las empresas prestadoras del servicio de seguridad y las policías provinciales. Desarrollamos e implementamos el sistema de seguridad (física y electrónica) de la Torre Macro siguiendo el concepto de “anillos de protección” comprendido por elementos humanos y electrónicos que actúan bajo protocolos específicos del área.

Al mismo tiempo, nuestras políticas y procedimientos acerca de la privacidad y la protección de datos personales respetan los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales N° 25.326 y sus modificatorias y las disposiciones de la Agencia de Acceso a la Información Pública. La totalidad de nuestros colaboradores con acceso a datos personales de clientes mantienen una estricta confidencialidad y se encuentran sujetos al deber de guarda y mantenimiento.

Nuevo edificio corporativo sustentable

En 2018 nos mudamos a la Torre Macro. En el mes de marzo, comenzamos a ejecutar un ambicioso plan que permitió trasladar a más de 1.600 colaboradores a su nuevo puesto de trabajo. La construcción, que demandó una inversión de US\$ 240 millones, fue proyectada por el prestigioso arquitecto César Pelli y cumple las más altas normas de eficiencia energética y diseño sostenible.



Capital Intelectual





Apalancados en la búsqueda de innovación, el posicionamiento como una banca digital de referencia y la generación de valor dada por nuestros activos intangibles, trabajamos por la experiencia de nuestros clientes con foco en la calidad, la seguridad y un diálogo abierto y constructivo.

Experiencia del cliente como estrategia de diferenciación competitiva

Conocer la vivencia del cliente nos resulta crucial y es por eso que nos esforzamos continuamente en mejorar nuestros canales de atención, nuestras mediciones de experiencia y la gestión de reclamos. Así nos acercamos más a nuestra visión: facilitar la vida al cliente y realizar negocios sustentables.

50%

Índice de experiencia⁸ del cliente individuos.



44%

Índice de experiencia⁹ del cliente PyME.

28%

NPS Individuos.

11%

NPS PyME.



⁸ Es el porcentaje de clientes que califican su última experiencia de contacto con el Banco, en una escala de 1 a 10 (1 es muy mala y 10 muy buena), con una nota de 9 o 10.

⁹ Es el porcentaje de clientes que califican su última experiencia de contacto con el Banco, en una escala de 1 a 10 (1 es muy mala y 10 muy buena), con una nota de 9 o 10.

— Medición y diseño de la experiencia del cliente

Durante 2018, consolidamos el área de medición y diseño de la experiencia de cliente y su rol como socio estratégico y colaborativo del negocio, para acompañar los objetivos estratégicos de las distintas gerencias, siempre con el cliente como centro. Estas fueron las metodologías de medición y evaluación de experiencia que empleamos:



- Comunidad Macro “El juego de las experiencias”: 48 actividades y 17 encuestas on line con 300 clientes activos distribuidos en cinco comunidades de Banca Individuos y una comunidad PyME.
- Comunidad Henko: participación de 35 clientes y no clientes en 22 actividades bajo el concepto innovador de design thinking.
- Encuentros Empresas: 105 clientes de PyME, Megra y Corporativa en las localidades de Córdoba, Tandil, Salta, Rosario, AMBA y Expo Agro en San Nicolás.
- Índice Experiencia individuos y PyMEs: 3 instancias de medición de los indicadores de experiencia del cliente –Índice de Recomendación Neta (NPS, por sus siglas en inglés Net Promoter Score), Principalidad, Esfuerzo, Relación Futura, Experiencia y Fidelidad–.
- Primer benchmarking de los principales Indicadores Clave de Desempeño (KPI, por sus siglas en inglés Key Performance Indicators) de Experiencia: 1.291 encuestas on line y telefónicas.
- Inmersión en los clientes y potenciales clientes del perfil sub y no bancarizados: 18 entrevistas en profundidad en las localidades de Salta, Córdoba y NEA, en las que participaron 50 clientes.
- Estudio de seguimiento de los resultados de la estrategia marcaria – momento 0: participaron 2.293 individuos bancarizados, clientes y no clientes.
- Estudio de Digital Banking sobre Home Banking& App: 808 encuestas autoadministradas.
- Encuesta on line sobre inversiones: 903 Clientes Selecta.
- Estudio de medios tradicionales, digitales y redes sociales: relevamos 4.173 individuos y 461 empresas PyME y Agro a través de encuestas on line, telefónicas y presenciales.
- Envío de encuestas autoadministradas sobre recargas SMS, canales, chat bot: más de 5.000 clientes.
- Medición del portal Macro y sus secciones a través de la herramienta Hotjar: 2.700 visitantes.
- 40 encuestas presenciales en la sucursal Puerto Norte para conocer el nuevo modelo de atención.
- Medición de las iniciativas de transformación digital.
- Participación del Encuentro de Jóvenes y el Encuentro de Emprendedores.
- Actualización de los cinco perfiles de clientes de Banca Individuos.



Banca Digital

Nuestro objetivo es posicionarnos como la mejor oferta en servicios digitales, con acciones e iniciativas basadas en el pilar de brindar facilidad y accesibilidad a nuestros clientes a la hora de operar, buscando ser el “Banco Más Simple”.

Banca Móvil (App Macro): nuevas funcionalidades como el acceso con biometría (huella o reconocimiento facial), lo que agiliza el ingreso al canal; onboarding digital, que permite el acceso a generar el alta de clientes y cuentas; envío de notificaciones push para clientes que tienen descargada la app en su celular; y la implementación de mejoras a nivel de performance de la aplicación en general.

Banca Internet Personas: nueva herramienta “mis tenencias” con información consolidada de productos bancarios del cliente al cierre de cada año para facilitar la operatoria impositiva del cliente y la nueva consulta de cheques.



Sumamos nuevas implementaciones en Banca Móvil (App Macro) y Banca Internet Personas, con orientación a la gestión:

- La autogestión de la Clave Banca Móvil/Internet evitando la necesidad de ir a un cajero automático.
- La autogestión del token de seguridad para clientes con tarjeta de coordenadas.
- Aumento del límite de transferencias inmediatas con token, cartera general (\$ 200.000) y selecta (\$ 500.000).
- Generación de la clave telefónica/TAS.
- Blanqueo de PIN de tarjeta de débito (con token o tarjeta de coordenadas).
- Consulta de seguros (detalle e impresión de certificado de pago).
- Consulta de Tarjetas Agro.
- Nueva consulta de comprobantes que incluye la cuenta destino en transferencias.
- Recargas de celulares por SMS.
- Recargas PIM.

Banca Internet Empresas: realizamos 28 talleres de cocreación en los que definimos el alcance de la nueva solución, alineado al Programa de Transformación Digital y con el objetivo de ser un banco simple también para nuestros clientes empresas. Organizamos encuentros con 105 empresas de todos los segmentos y regiones del país para testear los conceptos más relevantes del nuevo Home Banking Empresas.



Nuevos portales web: renovamos todos los sitios web relacionados con el Banco unificando la experiencia del usuario en todo nuestro ecosistema digital, logrando adicionalmente una mayor eficiencia comunicacional.



Asistente virtual cognitivo: contamos con el chat inteligente que posibilita al cliente obtener información sobre préstamos, inversiones y preguntas frecuentes del Banco y humaniza el contacto

—— **Novedades de Transformación digital**

—— **Onboarding**

Incorporamos a la aplicación Mobile Banking un onboarding (alta de cliente y de caja de ahorro) 100% digital, logrando simplificar el proceso como primer paso hacia la creación de una experiencia totalmente digital.

—— **Préstamos on line**

Permiten solicitar préstamos personales desde la web sin la necesidad de operar con claves. Por montos dentro de su calificación la acreditación es inmediata y el trámite 100% on line. Para montos superiores, posibilitan el avance de la solicitud mediante la carga de documentación en línea y posterior atención en sucursal, lo que igualmente simplifica la operatoria del ejecutivo.

—— **Terminal de Autogestión**

Logramos simplificar y reducir los tiempos de trámites y posventas habituales, como el blanqueo de claves.

—— **Cocreación**

Realizamos un nuevo ciclo de cocreación de ideas que generó iniciativas que apuntan a mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia en nuestros canales de atención. Estas ideas se centran en el uso de los rasgos biométricos de huella, voz y rostro para la identificación de los clientes que inician su relación con el Banco o que ya operan con nosotros.

—— **Medios de pagos digitales**

Este año implementamos DEBIN II, un medio que permite realizar pagos recurrentes a través de transferencias con débito inmediato utilizando el alias o el número de CBU de la cuenta de destino. También lanzamos la posibilidad de transferir fondos a cuentas virtuales (CVU) y posibilitamos, de este modo, la transacción entre cuentas bancarias (CBU) y las cuentas virtuales.





Canales de comunicación y de Atención al Cliente (Banca Digital)		2018
Banca Internet (Empresas)		
Usuarios		91.590
Transacciones		52.523.080
Montos totales (en millones de pesos)		209.247
Banca Internet (Individuos)		
Usuarios		591.753
Transacciones		328.376.771
Montos totales (en millones de pesos)		221.295
Banca Móvil (Individuos)		
Usuarios		294.333
Transacciones		95.560.465
Montos totales (en millones de pesos)		21.512

Atención al Cliente

Apalancados en las nuevas tecnologías para volver más eficiente la atención a nuestros clientes, trabajamos durante 2018 en estas acciones:

_____ Speech Analytics – entender a nuestros clientes

Esta herramienta, recientemente incorporada, nos permitió monitorear la totalidad de las llamadas ingresadas al Centro de Atención Telefónica (CAT) y, así, mejorar la satisfacción del cliente y calidad de la atención.

_____ IVR – mejoras en la atención al cliente por vía telefónica

Implementamos la solución de Autogestión de Clave por IVR (Interactive Voice Response), cuya finalidad es permitir al cliente gestionar su clave en forma automática desde la comodidad de su hogar. Además, habilitamos la opción de blanqueo de PIN de tarjeta de débito por IVR. De este modo, descomprimos también la red de sucursales y el CAT, y facilitamos las gestiones de nuestros clientes. Por último, incorporamos en el menú inicial de IVR Empresas un acceso al sector de Comercio Exterior. Así agilizamos la atención a los clientes que quieran comunicarse con este sector.

— Gestión de reclamos

Contamos con herramientas que persiguen los objetivos de ofrecer a los usuarios una experiencia de navegación ágil que dé respuesta a todas las consultas de forma innovadora y consistente, y de mejorar el compromiso con el cliente a partir de la interpretación de su necesidad. Entre ellas, el Buscador Cognitivo (base de conocimiento), que responde consultas de nuestros clientes ofreciendo información de educación financiera y preguntas frecuentes, y el Asistente Virtual, que permite dialogar con el cliente en forma automática sobre: préstamos personales, préstamos hipotecarios, preguntas frecuentes, inversiones, Macro Premia y tarjetas de crédito.

Además, este año actualizamos la versión de la herramienta Remedy que utilizamos para la resolución de incidentes y problemas. La nueva versión cuenta con los siguientes beneficios: la carga de los principales procesos definidos para asegurar el normal funcionamiento del Banco; una consola del usuario más amigable, ágil y dinámica, que simplifica el proceso de carga de Incidentes, Problemas y Base de Soluciones, y mayor seguridad de acceso.

243.687

reclamos recibidos.



8%

Tasa de reclamos por cliente.

94%

Tasa de reclamos resueltos.





Contratos Simplificados

Desde hace más de dos años trabajamos en procesos tendientes a lograr una mayor simplificación de contratos y la mejora de la originación en el sistema CRM (Customer Relationship Management). Ambas herramientas buscan sintetizar estos procesos y volverlos más eficientes. De esta forma, ayudamos a los clientes a conocer sus derechos y obligaciones de forma más fácil, clara y transparente y mejoramos así la comunicación con ellos y su comprensión de información relevante.

Guías prácticas sobre nuestros productos

Como parte de nuestra búsqueda constante por optimizar la transparencia en la información que les brindamos a los clientes, desarrollamos – como prueba piloto– guías prácticas sobre nuestros productos. Estas fichas benefician a los clientes porque les acercan información concisa y clara, y a los ejecutivos porque les facilita el trabajo cotidiano al ponerles al alcance y en un solo documento toda la información.

Capital Humano





El capital humano resulta esencial para nuestro crecimiento. Sabemos que sin el aporte de cada uno de nuestros colaboradores no seríamos hoy, 40 años después de nuestra fundación, el gran Banco que somos. Presentamos a continuación las principales acciones llevadas a cabo para cuidar y desarrollar este indispensable recurso.

Perfil de nuestros colaboradores

Capital humano en números

	Hombres	Mujeres	2018 Total
Cantidad de colaboradores	5.407	3.558	8.965
Edad promedio	46,32	41,28	43,80
Antigüedad promedio	18,78	13,89	16,34

— Distribución por zona geográfica

68%
Colaboradores en Capital Federal y Gran Buenos Aires.

61%
Colaboradores en áreas centrales.

32%
Colaboradores en el interior del país.

39%
Colaboradores en la red de sucursales.



Índice de rotación

**14%**

Mujeres.

10%

Hombres.

11%

TOTAL.

100%

Índices de reincorporación al trabajo y retención de los colaboradores que ejercieron la baja por maternidad o paternidad.

Índices de Seguridad Laboral

5,32%

Tasa de ausentismo.

Clima laboral

Por segunda vez consecutiva realizamos la medición de clima laboral bajo el modelo Great Place to Work, con el 80% de participación y un crecimiento de 2 puntos en la satisfacción general. En función de los resultados, establecimos nuevos planes de acción a nivel general. Dimos charlas informativas y pusimos toda la información a disposición de los jefes para que puedan gestionar planes de acción por área.



Gestión Estratégica del Desempeño

Las conversaciones de feedback contribuyen a optimizar el desempeño de los equipos, mejoran el clima laboral y promueven una cultura basada en la confianza. A partir de la actualización del modelo de gestión por competencias para evaluar el desempeño, establecimos tres momentos en el año para que sucedan estas conversaciones.

1.000

jefes y gerentes fijaron objetivos y fueron evaluados.



Reconocimientos

Continuamos con la aplicación Star Me Up para que todos los colaboradores reconozcan una actitud de otra, que refleje nuestros valores corporativos. Los empleados más destacados reciben reconocimientos adicionales en la intranet o desayunan con integrantes de la Alta Gerencia.

Creemos en la importancia de valorar el trabajo hecho. Por eso, homenajeamos a quienes cumplen 25 años con nosotros, premiamos el desempeño excepcional entre la fuerza de venta y fomentamos el reconocimiento recíproco entre los colaboradores.

El programa Actitud Macro sigue siendo la herramienta de incentivos que premia las mejores prácticas y destaca el desempeño excepcional entre la fuerza de ventas.

Formación y Desarrollo

Incorporamos más de 100 cursos a la plataforma e-learning de aprendizaje, con el objetivo de complementar la formación técnica y en habilidades de nuestros colaboradores. La plataforma –implementada en 2017– es accesible sin restricciones desde cualquier lugar, incluso a través de dispositivos móviles, y registra toda la actividad realizada.

Buscando promover el desarrollo de nuevos líderes, renovamos la alianza estratégica con la Universidad Siglo 21, con la que organizamos este año dos diplomaturas: sobre habilidades de liderazgo y la segunda orientada al desarrollo de competencias gerenciales. Participaron en total 107 colaboradores de todo el país.

Además, trabajamos en actividades formativas, entre ellas:

- Programa Integral de Formación Bancaria, ofrecido a más 150 colaboradores de varias ciudades del país, instrumentado en alianza con la Universidad Católica Argentina (UCA) y la cámara ADEBA.
- Cursos sobre competencias digitales para colaboradores especialistas (Inteligencia Artificial, Marketing Digital, Experiencia de Usuario, Data Sciences), en alianza con el instituto Digital House.
- Certificación en Mercado de Capitales para otorgar licencia de idoneidad en la materia a colaboradores de sucursales que asesoran al público inversor.
- Certificación en Seguros para todos los Responsables de Atención al Cliente Asegurado en sucursales.
- Cursos de normativa referida a Higiene y Seguridad, Prevención de Lavado de Dinero y Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- Capacitación en idioma inglés a los colaboradores de las áreas centrales que requieren del manejo esa lengua para su trabajo.
- Continuidad de los programas de formación por puesto para la red de sucursales, tendientes a asegurar las competencias clave de cada función.
- Implementación de tres programas bajo el formato de Escuela de Gerentes, Escuela de Ejecutivos Segmento Banca Individuos y Escuela de Oficiales segmento Banca Empresas. El año próximo continuaremos esta práctica y ofreceremos la Escuela de Responsables Operativos.



154.972

horas de capacitación.

61,4%

horas en cursos
presenciales.

99,68%

colaboradores capacitados.

38,6%

horas en cursos
a distancia.

48%

más de horas de
capacitación por colaborador.





Planes de carrera

Trabajamos en la implementación de planes de carrera basados en las competencias técnicas de los puestos con una oferta formativa a medida. En este año, publicamos y dimos inicio al modelo de desarrollo para nuestros colaboradores de red de sucursales y durante 2019 lo haremos extensivo a otras áreas centrales.

Fomento al empleo

Seguimos siendo generadores de empleo a nivel federal: durante 2018, abrimos 31 sucursales, que proporcionaron más empleo en las comunidades donde estamos presentes.

141

búsquedas internas.

256

promociones.

632

nuevos ingresos.

Sumamos a nuestro equipo en Buenos Aires y Misiones a 2 miembros de la Fundación Espartanos.¹⁰

Participamos en diferentes ferias de empleo y en programas de entrenamiento para el trabajo en distintos puntos, como Córdoba, Salta, Jujuy y Noreste de la República Argentina, para poder incrementar nuestra base de datos y posicionarnos como marca empleadora. También desarrollamos un nuevo sistema para la gestión de los procesos de empleos, con el objetivo de dar mayor transparencia y visibilidad a las oportunidades internas. Además, implementamos el módulo de Reclutamiento de Success Factors con el objetivo de unificar y optimizar el proceso.

¹⁰ Para más información ver capítulo de Capital Social y relacional.

Teletrabajo

90 colaboradores de áreas centrales trabajan fuera de la oficina una o dos veces por semana. Tanto los jefes como los colaboradores que forman parte del programa de Teletrabajo reciben capacitación y un seguimiento permanente para evaluar los resultados del proyecto.

Bienestar

Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores y el de sus familias, realizamos una propuesta de valor que incluye programas del cuidado de la salud, recreación, obsequios en fechas importantes, y sorteos y descuentos en entretenimiento. Además, ofrecemos productos bancarios con condiciones preferenciales, y ayuda financiera para casos particulares.

Los chicos nos visitan. En el marco de nuestro 40° aniversario y de la inauguración de la nueva Torre Macro, organizamos una visita de los colaboradores –junto a sus hijos y nietos– con el objetivo de poder ofrecerles una experiencia distinta y memorable, con un efecto multiplicador en los años venideros que ayude a fortalecer el orgullo de pertenencia.

Creación de la Comisión de Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género.

A partir de un acuerdo firmado con la Asociación Bancaria, creamos una Comisión de Asistencia y un protocolo de acción para víctimas de violencia de género. Ambos tienen como fin contenerlas y acompañarlas a través de la orientación integral sobre las alternativas específicas recomendadas en cada caso. De esta manera, tomamos el compromiso de facilitar la reubicación de la víctima –o su permanencia en el lugar de trabajo– para hacer efectiva su protección, otorgar licencias especiales con goce de haberes y asistir económicamente a través de préstamos de emergencia y compensaciones para eventuales gastos de guardería o de mudanza, entre otras cuestiones.



Comunicación Interna

Este año lanzamos JAM, una herramienta Success Factors de SAP que provee de una red social interna colaborativa, amigable y moderna. Además, continuamos con la realización de las Jornadas de Planeamiento Estratégico reuniendo a líderes de varias regiones del país y promoviendo un mayor acercamiento, compartiendo los temas más importantes del negocio y de la estrategia del Banco.



Eficiencia

Con el propósito de diagnosticar situaciones relevantes y realizar seguimientos permanentes, construimos un Tablero de Indicadores de Recursos Humanos mediante una herramienta de Business Analytics. De esta manera, podemos ahora gestionar con mayor eficiencia las principales variables de la organización, y en particular el capital humano, a partir de la lectura interpretativa del pasado y del presente.

Al mismo tiempo, pusimos foco en la centralización de Áreas Centrales que se encontraban en el interior del país. Con el objetivo de aumentar la eficiencia, reducir esfuerzos operacionales y optimizar procesos, los sectores fueron trasladados a la Torre Macro con resultados altamente satisfactorios.

Voluntariado que genera un cambio

Generando el Cambio es el programa de voluntariado corporativo que busca incentivar el espíritu solidario de los colaboradores de Banco Macro mediante diferentes acciones en las que donan su tiempo y habilidades en pos de una causa solidaria. Por ejemplo, organizan colectas a lo largo de todo el país y jornadas de voluntariado en áreas centrales y en sucursales, promueven la inserción en organizaciones sociales y también el concurso anual Proyectos Solidarios.

Este concurso, que lanzamos en 2007, premia con financiación a los mejores proyectos presentados por las sucursales y áreas centrales del Banco, en conjunto con una organización social. En esta edición, participaron 120 equipos de áreas centrales y sucursales, y más de 3.100 colaboradores se sumaron a la fase de votación. Premiamos a un total de 60 instituciones con \$60.000 a cada una para que puedan concretar sus iniciativas, por lo que el total de la inversión en el programa fue de \$ 3.600.000.

Programa de voluntariado corporativo	2018
Voluntarios	2.741
Horas destinadas a causas solidarias	3.878
Voluntarios que participaron de las Jornadas de voluntariado	530
Voluntarios que participaron en Colectas	2.211
Beneficiarios directos	18.550
Beneficiarios indirectos	15.166



Capital Social y Relacional





Nuestro compromiso es lograr una inclusión económica y social verdadera y de impacto. Para lograrlo, llevamos programas y acciones de valor a todos los puntos del país. Acompañamos, así, a las comunidades locales buscando que las personas y las organizaciones puedan cumplir sus sueños y expectativas. En este capítulo, rendimos cuentas sobre nuestro desempeño en materia de capital social y relacional.

Reconocimientos

- Premio a la Excelencia Operativa por parte de la entidad financiera JP Morgan Chase.
- Reconocimiento especial en la 15ª edición de Distinciones RSC por el Programa Cuentas Sanas (categoría Empresas).
- Mejor Banco de la Argentina 2018 según Euromoney.
- BrandZ Top 50 2018 designó nuestra marca como una de las dos más valiosas del mercado argentino.
- 44º dentro de las 100 empresas líderes del país del ranking Merco, con lo que avanzamos 55 posiciones respecto de la edición anterior.

Comunicación transparente

Con un fuerte compromiso con la transparencia y el desarrollo de las localidades de todo el país, nos esforzamos en llegar directamente a cada región a través de medios locales, pequeñas radios y programas provinciales. En 2018 invertimos \$ 148.817.592 en publicidad.



Eventos, auspicios y patrocinios

Durante 2018, seguimos acercando los mejores espectáculos y eventos a nuestros clientes y a la comunidad en general. Apuntando a fomentar la innovación, la cultura y el deporte, ofrecimos opciones de entretenimiento tanto a residentes de los grandes centros urbanos como de los lugares más recónditos de la Argentina. En particular, nos propusimos promover el desarrollo de la innovación y la tecnología, y por eso hemos apoyado especialmente a emprendedores, aceleradoras e incubadoras de proyectos novedosos que generen cambios culturales y soluciones en la sociedad.



—— Eventos y espectáculos

Invitamos a más de 18.000 clientes a más de 300 funciones de diversos espectáculos infantiles y para adultos. Con el objetivo de seguir apoyando las economías regionales, participamos de los eventos más significativos de cada localidad del interior del país: el Festival de la Canción a Orillas del Mar, la Fiesta Internacional de la Cultura Andina, el Festival Nacional de la Doma y el Folklore, el Festival Monteros de la Patria, La Serenata a Cafayate, el Carnaval de Jujuy y El Festival del Queso, entre otros.

—— Ferias y eventos

Estuvimos presentes en más de 60 exposiciones y eventos en toda la Argentina. Aprovechamos estas instancias para difundir beneficios y productos destinados a nuestros clientes actuales y potenciales, en particular los de los segmentos PyME, Comex y Agro. En particular, potenciamos nuestro Programa de Desarrollo para PyMEs, y apoyamos a las más innovadoras startups de Fintech y Agtech a través de la aceleradora NXTP. De este modo, integramos el ecosistema emprendedor a nuestro Banco.

Para los más jóvenes, participamos de ferias de microemprendedores, como la Cumbre Internacional de Jóvenes Líderes y el Día del Emprendedor Porteño.

—— Eventos deportivos

Acompañar al deporte significa promover la vida saludable y transmitir valores positivos para todas las comunidades. Por este motivo, apoyamos a diferentes equipos y ligas deportivas de hockey, fútbol, boxeo, pádel y automovilismo de alcance nacional y local; maratones; el Campeonato Abierto de Polo del Tortugas Country Club Gran Premio Macro; y el Abierto de la República de Golf (113º Visa Open presentado por Macro).



— Apoyo a encuentros con impacto social

Buscamos aportar valor social en cada lugar donde nos hacemos presentes. Por eso, apostamos a brindar educación financiera en las diversas ferias y exposiciones de las que participamos. Lo hacemos a través de nuestro Programa Cuentas Sanas, que ofrece talleres y dispone, además, de un portal web –el primero del país en su tipo– con información sobre economía personal y familiar.

Nuestra Inversión Social Privada



Para asegurarnos de que nuestra inversión está correctamente orientada hacia programas de valor, año a año medimos su impacto a través de una herramienta digital –de desarrollo propio– elaborada según los lineamientos del modelo LBG (London Benchmarking Group). A la luz de sus resultados, analizamos las acciones implementadas, nuestra gestión, el aporte concreto y la capacidad instalada de cada propuesta.

\$108.019.079

Inversión en sustentabilidad.

77.871

beneficiarios directos.

10
programas.

11
provincias.

130.244
beneficiarios
indirectos.



Beneficiarios 2018 por Eje del programa	Beneficiarios	Beneficiarios
	directos	indirectos
Trabajo Sustentable	18.180 ^(*)	25.249
Inclusión y Educación Financiera	9.134 ^(**)	17.884
Nutrición	1.264	1.900
Educación	15.458	29.167
Integración	1.097	2.756
Medicina Social	14.188	38.122
Voluntariado Corporativo	18.550	15.166
TOTAL	77.871	130.244

^(*) Alcance: acompañamiento a organizaciones de la sociedad civil que trabajan en este eje y los participantes de NAVES.

^(**) Alcance: talleres de Cuentas Sanas y talleres Aulamóvil de Educando.

Inclusión Financiera

Programa ALUMBRA

Desde 2014, llevamos a cabo –a través de la Fundación Banco Macro– ALUMBRA, un programa de inclusión financiera que brinda microcréditos con fines productivos (capital de trabajo) a microempresarios no bancarizados. Buscamos, de esta manera, dar respuesta a quienes por su escasa formalidad no acceden regularmente a financiamiento en el sistema formal.

En 2018, seguimos operando en seis localidades: San Miguel de Tucumán y Banda del Río Salí (provincia de Tucumán); ciudad de Salta; y San Salvador de Jujuy, Perico y Palpalá (provincia de Jujuy).

Este programa da un paso más a las tradicionales ofertas del sector porque complementa el apoyo financiero con asesoramientos integrales y gratuitos. Provee así información, contactos comerciales y técnicas de gestión a los emprendedores, todos recursos que les permiten crecer de manera sustentable.

Los distintos asesoramientos son impartidos bajo los lineamientos estratégicos del equipo ALUMBRA por profesionales experimentados y especialistas en cada una de las áreas. Se destacan los relacionados con cuestiones legales y contables, gestión de negocio, inclusión digital para la inserción de los emprendimientos y sus dueños a las nuevas tecnologías, acceso a sistemas de salud de calidad y con los dispositivos mPOS (posnet móvil), una herramienta financiera que facilita la operatoria comercial de los emprendimientos y genera ventajas competitivas a las que antes este tipo de negocio no tenía acceso.

La inversión de Fundación Banco Macro se extiende también a la capacitación del personal afectado a la actividad, que fue reclutado de universidades regionales y ha sido entrenado en las prácticas más modernas y eficientes en microfinanzas.





En el segmento Startups, llevamos adelante la 4ta. edición del programa “ALUMBRA tus ganas de emprender, de Salta al Mundo” en nueve localidades de la Provincia de Salta; la 3ra. edición en tres localidades de la Provincia de Jujuy y una primera edición en la Provincia de Tucumán. Con esta propuesta brindamos un apoyo integral a través de capacitaciones y prácticas enfocadas en las necesidades de los emprendedores.

+2.000
emprendedores capacitados.

76
emprendedores
apoyados financieramente.

\$8,5
millones en préstamos
blandos para emprendedores.

Educación Financiera

Programa de Educación Financiera: Cuentas Sanas

Desde hace más de tres años, acercamos el sistema financiero a todos los ciudadanos para que puedan ser económicamente responsables y desde el Banco contribuir, así, al crecimiento económico de nuestro país.

Lo hacemos a través del Programa de Educación Financiera Cuentas Sanas, por el cual desarrollamos la primera web de educación financiera de la Argentina. Cuentassanas.com.ar ofrece contenidos y herramientas para que todas las personas –de cualquier edad, lugar de residencia, nivel formativo, situación financiera o momento de vida– puedan encontrar conocimientos y recursos útiles para administrar su economía personal y tomar decisiones seguras que mejoren sus niveles de bienestar e inclusión financiera. Este año incorporamos nuevos conceptos y recursos asociados con cambios normativos, nuevos productos –cuentas para menores, préstamos hipotecarios UVA–, una sección de novedades, notas y el calendario de actividades.

+13.000
usuarios en
cuentassanas.com.ar

+22.000
personas capacitadas.

Para reforzar nuestro compromiso, continuamos también los talleres presenciales en todo el país. Cumplimos tres objetivos: complementar los canales digitales con espacios cara a cara, segmentar al público objetivo para adaptar los contenidos y metodología a las necesidades de cada grupo, y multiplicar el alcance del programa y, de este modo, facilitar su federalización.

En detalle, estos son los diferentes tipos de actividades y capacitaciones efectuadas durante 2018:

- 157 talleres con clientes del Banco.
- 35 talleres con ANSES y 30 talleres con la Dirección de RSE de la Provincia de Buenos Aires.
- Talleres con Banco de Alimentos en AMBA, Tucumán y Córdoba.
- Taller de economía básica para la gestión emprendedora con AFFAR.
- Talleres con cámaras industriales de Puerto Madryn y Puerto Pirámides.
- Primer ciclo de talleres de 8 encuentros con presos de la Unidad N° 48 de San Martín, junto con la Fundación Espartanos.
- 7 webinars “Cuentas Sanas para tu futuro” con pasantes del Programa Jóvenes Valores de la provincia de Córdoba (206 jóvenes alcanzados).
- Festejo de los tres años de Cuentas Sanas (incluyó un webinar para colaboradores)
- Capacitación para colaboradores del Banco de las áreas de Prensa y RR. SS., más agencias.
- Capacitación para colaboradores de Córdoba y Misiones como orientadores voluntarios del Programa Cuentas Sanas.
- Primer taller Cuentas Sanas para organizaciones que trabajan con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.
- Formación del equipo local Bariloche, con la que llegamos a 6 equipos locales (Salta, Tucumán, Córdoba, Misiones, Bahía Blanca, Bariloche) más el central.
- Renovación integral de la minisucursal Cuentas Sanas e inauguración en el Día de la Familia.
- Talleres con Somos Juno e incorporación de bolsas contenedoras sustentables, confeccionadas en alianza con la empresa social Juno en los kits que se entregan a los participantes de los talleres.
- Participación como única entidad financiera privada argentina líder en la GMW por tercer año consecutivo.
- Participación en la Expo Empleo Joven con 8 minitalleres de inserción laboral y emprendedurismo para jóvenes.
- Presentación de la Declaración de Interés Educativo en San Juan, San Luis y Catamarca.
- Encuentro de la Red de Egresados de Fundación Cimientos en el Centro Metropolitano de Diseño (CABA).
- Club de Emprendedores de Santa Fe capital; de Maipú, Mendoza; de Tandil; y de Pinamar.



Cuentas Sanas recibió la Declaración de Interés Educativo y Puntaje Docente para el Ciclo de Formación de Docentes y Alumnos “Cuentas Sanas para tu futuro” en ocho jurisdicciones: Tucumán, Salta, Jujuy, Misiones, Mendoza, Córdoba, Ciudad de Buenos Aires y la Nación.



767

talleres.

85.184

beneficiarios indirectos.

22.341

participantes.

170

ciudades de 23 provincias.



Novedades en otros programas

Desde la Fundación Banco Macro apoyamos a organizaciones locales de la sociedad civil que trabajan en nutrición, medicina social, integración y educación.



—— Becas universitarias

Otorgamos becas universitarias en alianzas con la Universidad Católica de Salta (UCASAL), que tiene como objetivo promover el desarrollo de actividades educativas, culturales, científicas y de interés común.

A su vez, desde hace siete años acompañamos el proyecto en Abra Pampa, provincia de Jujuy, junto con la Asociación Civil Warmi, la Universidad Siglo 21 (especializada en educación virtual y a distancia), la Fundación Sí y otras organizaciones que acompañan la iniciativa.

—— Internet satelital para escuelas rurales

Participamos del Programa Humahuaca Escuelas en Red brindando el servicio de internet satelital a 80 escuelas de la Quebrada de Humahuaca. Se trata de un proyecto avalado por el Ministerio de Educación de la Provincia de Jujuy, que tiene como propósito ayudar a reducir la brecha digital e incluir a las escuelas en el avance tecnológico.

En esta misma línea, apoyamos a la Fundación Equidad donando materiales tecnológicos en desuso y adquiriendo las computadoras recicladas en sus talleres de inclusión laboral para dar respuesta, a la vez, a los múltiples pedidos que recibimos de escuelas y otras instituciones. Con estas acciones, convertimos la desigualdad en oportunidad y creamos espacios eficientes de comunicación en las localidades donde estamos presentes.

—— Colaboración con la Fundación Espartanos

En agosto de 2017, pusimos en marcha junto con la Fundación Espartanos un plan que apunta a mejorar las instalaciones deportivas en unidades penales provinciales a lo largo del país. La alianza consiste en multiplicar el alcance del Programa Espartanos en toda la Argentina durante los próximos siete años.

Además, generamos espacios para brindar talleres de inclusión y educación financiera. Desde noviembre de 2018, estamos dictando el primer ciclo de economía personal y familiar para detenidos que participan en las actividades deportivas y educativas de Fundación Espartanos en la Unidad Penitenciaria 48, ubicada en el partido de General San Martín.

— Fomento del desarrollo local: compras locales e inclusivas

6.906
proveedores.

99%
de nuestros proveedores
son de origen local.

Con el foco puesto en el acompañamiento de las economías regionales, seguimos en la búsqueda de pequeños y medianos proveedores en el interior del país. De esta forma, contratamos servicios y productos locales para abastecer a la red de sucursales y algunos servicios centrales. Compras inclusivas más destacadas a proveedores locales en expansión:

- Botellas recicladas para pilas a la ONG Ecovolta.
- Turneros y cotizadores a E-Zener, dedicado a la fabricación de estos bienes armados con componentes de origen nacional.
- Toallones para el gimnasio de la Torre Macro, a un pequeño proveedor que confecciona con hilandería nacional, Bicosoft S. A.
- Mates artesanales a Arandu S. R. L., proveedor dedicado también a la fabricación de elementos campestres.
- Retapización de sillas a El Ébano Designe S. A., proveedor del interior.

— Portal de Proveedores, sistema de calificación y base de datos



Durante 2018, avanzamos con tres desafíos en el área de proveedores: desarrollamos su portal, un sistema de calificación constante y una base de datos de los más calificados. Estas iniciativas nos permitirán gestionar mejor el área y conocer mejor a nuestros proveedores.

— Código de Conducta a proveedores

Todos nuestros proveedores activos conocen nuestro Código de Conducta y suscribieron a él. Esto nos permite compartir con ellos la importancia que les damos a los asuntos sociales, al respeto por los derechos humanos, a la protección del ambiente y a la gestión de negocios responsables, basados siempre en reglas éticas y de transparencia.

— Canales de comunicación

Dialogamos y mantenemos informados a nuestros proveedores vía correo electrónico, nuestra página web, la atención telefónica, y las visitas a proveedores para tener un contacto personal con ellos bajo nuestro programa Conozca a su Proveedor.

Más de 20 proveedores
estratégicos visitados.



Capital Natural





Sabemos que nuestro negocio genera impactos directos e indirectos en el entorno y es por eso que cada año reforzamos y renovamos nuestro compromiso de preservar los recursos naturales y combatir el cambio climático. Por esa razón, trabajamos en mejorar nuestra gestión ambiental a partir de la identificación de indicadores clave y su monitoreo, y desarrollamos iniciativas que tienen como objetivo preservar los recursos naturales y luchar contra el cambio climático. En este sentido, 2018 fue un año de grandes avances respecto a nuestra relación con el medioambiente.

Impacto ambiental directo

— Sistema de gestión ambiental (SGA)

La construcción de la Torre Macro bajo estándares LEED –que priorizan la eficiencia energética y el diseño sostenible– es un hito fundamental para disminuir el impacto directo que generamos sobre el ambiente. Su diseño ayuda a que cada planta aproveche al máximo la luz natural. El edificio cuenta también con tecnología inteligente y automatizada que, además de lograr una alta eficiencia energética, permite ahorrar agua potable a partir de dos modernos sistemas: uno que recicla las aguas provenientes del recambio y la limpieza de la torre de enfriamiento de la instalación de aire acondicionado y otro que recolecta el agua de lluvia y la utiliza para riego.

Este hito se convirtió en el puntapié inicial para repensar nuestras acciones que afectan al ambiente. Entendimos que todo el esfuerzo puesto en diseñar un edificio con menor impacto debía acompañarse de un compromiso a largo plazo y en el que se asegure el compromiso de todos los colaboradores y proveedores. Es por este motivo que decidimos implementar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Norma ISO 14.001:2015, con el apoyo e involucramiento de la Alta Gerencia.



Compromiso ambiental

Partiendo del objetivo de ser el Banco más sustentable a nivel federal, nos comprometemos a trabajar en mejorar nuestro impacto ambiental a partir del uso eficiente de recursos, una gestión responsable de los negocios y la concientización interna y externa que promueva la sostenibilidad ambiental en nuestro entorno. Este enfoque de actuación se concreta en los siguientes compromisos:

- Asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable así como otros requisitos asumidos voluntariamente.
- Usar de forma eficiente los recursos naturales y gestionar responsablemente los residuos para garantizar la protección del ambiente mediante la prevención de la contaminación.
- Definir, monitorear y revisar objetivos ambientales orientados a la mejora continua.
- Concientizar a nuestros grupos de interés, entendiendo que el compromiso de trabajar articuladamente será indispensable para el éxito de la política.
- Promover la construcción de impacto ambiental positivo a través de las líneas de negocio.

— Gestión de la energía

Firmamos un acuerdo con Genneia a partir de mayo de 2018, en el que se establece la compra de energía proveniente de fuentes renovables para el Centro de Cómputos del Banco por un plazo de 10 años. Conforme a este acuerdo, durante este año compramos 800 MWh de energía renovable y, durante el período 2019-2027, incrementaremos este valor casi cuatro veces adquiriendo 3.000 MWh al año.



1.059,9 MWh
de ahorro de energía.

8%
del consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

16%
de caída en las Emisiones de CO₂ en tCO₂e¹¹.

¹¹ Emisiones indirectas. Corresponden a las provenientes por el consumo de energía eléctrica comprada a la red (fuente externa). Emisiones calculadas según el factor de emisión correspondiente al Margen Operación ex ante, informado por la Secretaría de Energía de la Nación. A los efectos de la comparación con 2017, se aclara que el valor oportunamente informado fue recalculado de acuerdo a la nueva metodología.



— Gestión de los materiales

Consideramos la variable ambiental en los materiales que empleamos: compramos bolsas de plástico reciclado o biodegradables; en todos nuestros eventos utilizamos vajilla de vidrio y porcelana para evitar el plástico de un solo uso, y realizamos la tarjetería de salutación y de invitación en formato digital.



En cuanto al consumo de papel, implementamos una serie de acciones para seguir disminuyendo su uso, como por ejemplo la automatización de los controles internos, los formularios digitales, la firma digital en la aprobación de calificaciones crediticias, la compra de un software para el control y liberación de las impresiones en la Torre, entre otros.

-20%

interanual de consumo de resmas.



-8%

interanual de cantidad de impresiones.

1.102.645

clientes adheridos al servicio e-resumen.

— Gestión de residuos

Entre las diferentes corrientes de residuos asociadas a nuestra actividad, la generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) es para nosotros de especial relevancia. Por este motivo, entregamos computadoras, monitores, impresoras, servidores, placas en desuso, discos, teclados, ATM, TAS y equipos telefónicos a diferentes organizaciones que los recuperan. Extender la vida útil de un aparato eléctrico o electrónico minimiza significativamente el impacto ambiental generado al disminuir la cantidad de residuos que se envían a disposición final y también al evitar la extracción de materia prima para la fabricación de nuevos productos. También destinamos a diferentes instituciones el mobiliario que no utilizamos y donamos papel y plástico para su reciclado.



1.188



de equipamiento scrap
entregado (monitores, computadoras,
impresoras, periféricos, etc.).

179

computadoras
recuperadas entregadas
a Fundación Equidad.

2.442 kg

de plástico reciclado.

2.553

unidades de mobiliario donado.

69.126 kg

de papel reciclado.





Programa Macro Bici

Seguimos apostando a nuestro programa Macro Bici, alentados por los numerosos beneficios que genera el uso de la bicicleta: es un medio de transporte limpio –ya que no produce emisiones de gases de efecto invernadero–, que promueve el ejercicio físico y que genera bienestar a las personas. Macro Bici es, además, una iniciativa que pone su foco en el turismo sostenible al establecer paradas ubicadas estratégicamente para que los ciclistas puedan disfrutar de escenarios de gran valor paisajístico a lo largo del circuito.

Desde 2015, generamos alianzas con diferentes municipalidades y donamos bicicletas, cascos, candados, cestas, estacionadores de bicicletas y guarderías: en 2018, llegamos a más de 2.400 ítems entregados. El programa cuenta con las estaciones de Macro Bici en las siguientes localidades: Tilcara y El Carmen, en Jujuy; Cachi, La Caldera, San Carlos y Parque del Bicentenario, en Salta; La Falda y Villa Giardino, en Córdoba; Luján de Cuyo, en Mendoza; Yerba Buena, en Tucumán; y Posadas, San Ignacio e Iguazú en Misiones. Este año sumamos la segunda estación en la Costanera de Posadas y la puesta a punto del Parque del Bicentenario Ciudad de Salta.

Reacondicionamiento de espacios públicos

Desde 2014 acompañamos a distintas municipalidades en las que se ubican nuestras sucursales en el reacondicionamiento de sus plazas emblemáticas. El propósito es que vuelvan a ser lugares de disfrute y promuevan el sentido de pertenencia de la comunidad.



Gestión de impacto indirecto

Conscientes del papel clave que tenemos que cumplir en el desarrollo sostenible al momento de ofrecer financiamiento, trabajamos en profundizar nuestro conocimiento sobre los riesgos ambientales y sociales asociados a los negocios de nuestros clientes actuales y potenciales. Estas acciones son gestionadas a través de nuestra Política de Créditos de Banca Empresas.¹²

¹² Para más información ver sección "Gestión Integral de Riesgos" de este Informe.

Análisis de materialidad

— Determinación de contenidos del informe

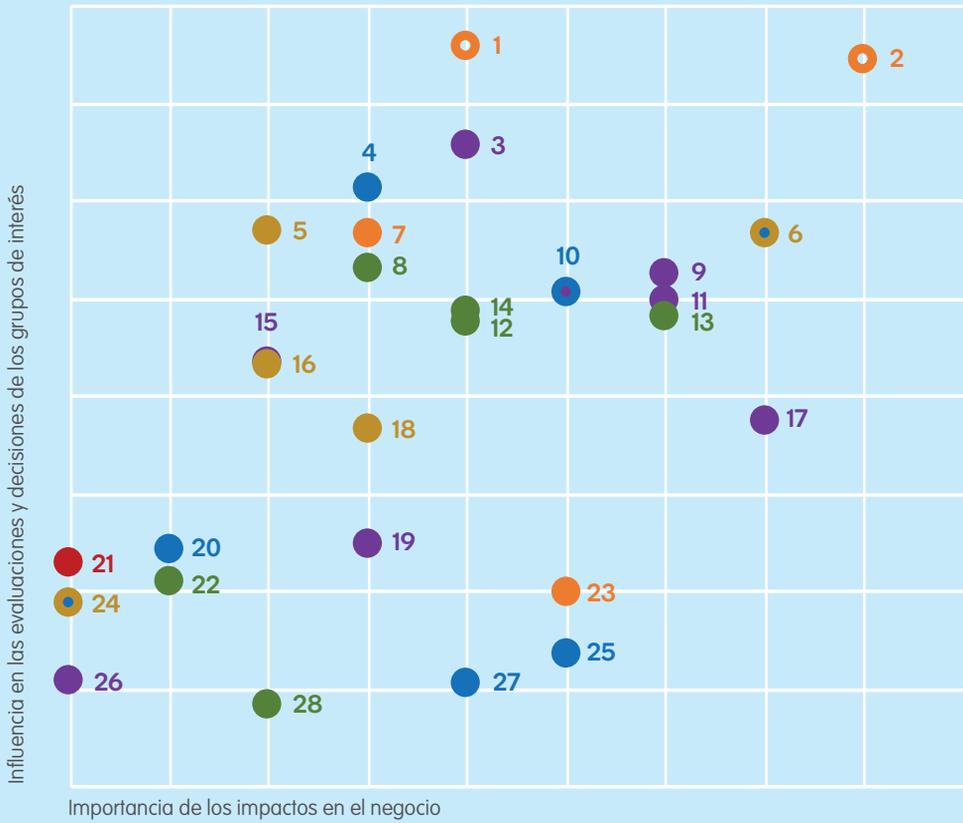
Realizamos un análisis de materialidad siguiendo los principios de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), el estándar AA1000SES de Accountability y el Marco de Reportes Integrados elaborado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC) con el objetivo de informar todos los aspectos relevantes para el Banco y sus grupos de interés.

De esta manera, a partir de un proceso sistematizado que realizamos todos los años, buscamos seleccionar todos los temas que reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales del Banco, así como todos aquellos aspectos que influyan sustancialmente en la toma de decisiones de nuestros públicos clave. A lo largo de estos tres años participaron de la encuesta 2.818 personas pertenecientes a diferentes grupos de interés del Banco; incluyendo colaboradores, fundaciones aliadas que trabajan con la Fundación Banco Macro y usuarios registrados en el portal de educación financiera Cuentas Sanas. Además, este año sumamos la opinión de la Alta Gerencia del Banco, la cual estuvo representada por 10 directores. Como resultado, obtuvimos una matriz de materialidad que incluye los temas identificados por cada uno de los 5 pilares de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, según la importancia para la gestión del Banco y el impacto para los actores sociales.

Listado de temas materiales

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

— Matriz de materialidad



- 17. Planes de formación y asesoramiento para PyMEs.
- 18. Financiamiento de emprendimientos con fines ambientales y sociales.
- 19. Productos y Servicios para jóvenes.
- 20. Medición del nivel de satisfacción de clientes.
- 21. Prevención de delitos financieros y lucha contra la corrupción y el terrorismo.
- 22. Consumo responsable del agua.
- 23. Programa de Voluntariado corporativo para colaboradores y familia.
- 24. Programa de educación financiera para adultos mayores.

- 25. Línea de transparencia y mecanismos de reclamos ante temas éticos y de conflicto de intereses.
- 26. Productos y Servicios para adultos mayores.
- 27. Gestión de riesgos, y cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas internas aplicables al Banco.
- 28. Medición de la Huella de carbono y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

- Referencias:
- Capital Financiero
 - Capital Industrial
 - Capital Intelectual
 - Capital Humano
 - Capital Natural
 - Capital Social y Relacional



Esperamos que esta publicación sea de su interés.

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





—— **Coordinación general**

Milagro Medrano

Gerencia de Relaciones Institucionales
y Atención al Cliente Banco Macro
Torre Macro
Av. Eduardo Madero 1180, C1106ACY, CABA
sustentabilidad@macro.com.ar



—— **Diseño Gráfico**

Tholön Kunst, Comunicación visual

—— **Impresión**

Latingráfica

—— **Fotografía**

Rodrigo Vergara





MACRO.COM.AR