

**Acciones durante
la pandemia**



**Banco
Provincia**

**Grupo
Provincia**



Banco Provincia / Acciones durante la pandemia

- **Medidas de prevención:**
Antes del Aislamiento Social Preventivo Obligatorio se reforzó la limpieza y desinfección de las sucursales y los cajeros automáticos. Se distribuyeron guantes de látex al personal que manipula efectivo y se administró el flujo de público para evitar aglomeraciones dentro de las sucursales.
- **Adultos mayores:**
Se les asignó prioridad de atención en las sucursales, a la vez que se les recordó a los jubilados, a través de múltiples canales de comunicación, que no tienen que realizar ningún trámite para certificar su supervivencia, porque Banco Provincia lo realiza de forma automática con la ANSES.
- **Grupos de riesgo:**
Desde el 16 de marzo Banco Provincia les otorgó licencia a sus trabajadores y trabajadoras mayores de 60 años o que pertenecieran a alguno de los grupos de riesgo.
- **Canales alternativos:**
Con el objetivo de reducir la circulación de clientes en las sucursales se promovió el uso de los canales electrónicos: cajeros automáticos, Banca Internet Provincia (BIP) y BIP Móvil. Se generaron contenidos con esta temática para la web del Banco, redes sociales, medios de comunicación y se envió información por mail a los clientes.
- **Medios electrónicos de pago:**
Se fomentó la utilización de los medios electrónicos de pago, en especial de las tarjetas de débito y crédito. Se destacó el reintegro vigente para jubilados y beneficiarios de la AUH en las compras realizadas con tarjeta de débito, con un tope de 700 pesos por mes.
- **Extra Cash:**
Se difundió el servicio Extra Cash como una alternativa al cajero automático para extraer dinero. Esta opción permite utilizar la tarjeta de débito para retirar hasta 8.000 pesos en la línea de cajas de comercios adheridos (10 mil en todo el país), principalmente supermercados y farmacias.

- **Nuevo límite de extracción por cajeros:**
Para reducir el número de visitas a los cajeros automáticos y hacer más eficiente la red se amplió de forma automática a 20 mil pesos el límite diario de extracción para todos los clientes. La medida se comunicó por mail a cada cliente y se difundió a través de redes sociales y medios de comunicación.
- **Tutoriales y contenidos informativos:**
Se produjeron y difundieron a través de la web de Banco y sus perfiles de redes sociales múltiples contenidos informativos y tutoriales para que los clientes puedan aprovechar todas las prestaciones que ofrecen los canales digitales: Banca Internet Provincia y BIP Móvil. Se explicó: cómo operar por primera vez, diversos tipos de operaciones, desbloqueo de clave, etc.
- **Recarga de cajeros:**
A partir de la declaración del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, se estableció un cronograma especial de monitoreo y recarga de la red 1.800 cajeros automáticos que Banco Provincia tiene en todo el territorio bonaerense y CABA. El operativo incluyó feriados y fines de semana.
- **Canales de atención personalizada:**
Se reforzó la comunicación de los canales de atención personalizada que permanecieron activos luego del cierre de las sucursales: el 0810-222-2776 para consultas en general y 0810-122-0333 por preguntas sobre Banca Internet. En redes sociales a través de Twitter en @BPREsponde y Facebook en @bancoprovincia. En Instagram @banco_provincia hay tutoriales e información útil para los clientes.
- **Recomendaciones de seguridad:**
Se difundieron en medios de comunicación y redes sociales una serie de recomendaciones de seguridad para operar a través de canales alternativos. Para evitar estafas y delitos electrónicos se remarcó que Banco Provincia nunca solicita claves ni datos personales mediante correos electrónicos ni llamados telefónicos. Entre las sugerencias: no compartir las claves ni usar la misma para distintas aplicaciones; no brindar datos ante llamados que ofrezcan premios, préstamos o beneficios; chequear siempre la legitimidad de sitios y mails recibidos.
- **Financiamiento para el pago de sueldos:**
Banco Provincia fue la primera entidad en salir a ofrecer a las Pymes financiamiento especial para el pago de sueldos, el miércoles 25 de marzo. La línea consiste en una ampliación del descubierto de cuenta corriente, con tasa de 24% anual por un plazo de 90 días. Desde su lanzamiento, 2.350 empresas realizaron acuerdos de descubierto por 2.400 millones de pesos.

- **Recomendaciones para el uso de cajeros:**

Se comunicaron consejos útiles y recomendaciones para operar con cajeros automáticos. Se resaltó la disposición del BCRA que hasta el 30 de junio les permite a los usuarios utilizar cualquier cajero automático (sin importar la red ni el banco), sin tener que pagar ninguna comisión. De esta manera, las personas pueden usar el cajero más cercano a su domicilio o con menor afluencia de público.

- **Más cajeros automáticos en el Conurbano:**

Para evitar que los habitantes de barrios alejados del Conurbano deban movilizarse para extraer efectivo se instalaron nuevas cabinas de cajeros automáticos en: Francisco Álvarez (24-3), Longchamps (31-3), Burzaco (10-4), Glew (8-5), Villa Rosa (26-5). Además, desde el lunes 30 de marzo se dispuso la flota de cajeros móviles en zonas densamente pobladas y con poca presencia bancaria, para evitar que los habitantes de esos barrios se tengan que movilizar para obtener efectivo. Se enviaron cajeros móviles a Berazategui, Florencio Varela, Ituzaingó, José C. Paz, La Matanza (2 unidades), Lomas de Zamora, Malvinas Argentinas, Moreno, Quilmes y San Martín.

- **Reapertura de sucursales:**

El jueves 2 de abril se comunicó por diferentes canales la apertura de sucursales al día siguiente, para atender exclusivamente a jubilados, pensionados y beneficiarios de prestaciones, planes y programas de ayuda de ANSES y de otros entes. La comunicación remarcó que se asignaría prioridad a los adultos mayores y que el Banco preparó un protocolo de seguridad para mitigar los riesgos de contagio.

- **Atención bancaria en fin de semana:**

El viernes 3 se comunicó a través de redes sociales la apertura de sucursales durante el sábado 4 y el domingo 5 de abril, y se detalló el cronograma de pagos establecido por la ANSES y el IPS.

- **Cuenta DNI:**

El miércoles 8 de abril se lanzó Cuenta DNI en la ciudad de La Plata, con la presencia del Presidente de la Nación, Alberto Fernández, y el Gobernador de la provincia de Buenos Aires, Axel Kicillof. Es la única billetera digital autorizada por ANSES como medio de acreditación del IFE. La aplicación alcanzó el millón de usuarios el 21 mayo. 650 mil son nuevos clientes del Banco, que en su mayoría no estaban bancarizados previamente. Fue elegida por 427 mil personas para cobrar el IFE. Se anunciaron nuevas prestaciones para el producto, como por ejemplo una agenda de destinatarios para transferencias.

- **Financiamiento productivo con Tasa 24%:**
A partir de la reapertura de las sucursales, Banco Provincia puso a disposición de las empresas dos nuevas líneas de préstamos con tasa de 24%, una para el pago de haberes y otra para la adquisición de capital de trabajo. A través de estas dos líneas ya se otorgaron 2.500 préstamos por más de 5.100 millones de pesos (info al 21-5).
- **Refinanciación con Tarjetas de Crédito:**
El 35% del total de clientes de tarjetas de crédito (Visa y Mastercard) refinanció durante el mes de abril el saldo deudor de su tarjeta, en 9 cuotas con tasa de 43% anual. El importe total de esas refinanciaciones alcanza los 8.605 millones de pesos.
- **Créditos a Tasa 0% para Monotributistas y Autónomos:**
Se registraron en la AFIP más de 25 mil solicitudes de monotributistas y autónomos que eligieron a Banco Provincia para obtener el préstamo a tasa 0%. El monto total de las solicitudes ingresadas hasta el momento alcanza los 2.713 millones de pesos. El préstamo promedio es de \$ 108.500.
- **Plan de Impulso Productivo:**
Fue anunciado el 29 de abril por el Gobernador Kicillof para acompañar a los sectores productivos durante la emergencia sanitaria. Son seis medidas, tres de ellas vinculadas al Banco: lanzamiento de la línea “A Toda Máquina” para financiar la compra de maquinaria agrícola; convenio con Fogaba para la emisión de garantías a créditos otorgados por el Banco; relanzamiento de los Consejos Consultivos Regionales para atender las problemáticas específicas de los diferentes actores productivos.
- **Consejos Consultivos Regionales:**
El martes 12 se realizó el primer encuentro con la participación de Juan Cuattromo y el Ministro Augusto Costa. Fue con representantes de los sectores productivos de la zona oeste del Conurbano. Desde entonces se realizaron cuatro encuentros, que abarcaron también la zona Conurbano Norte.

Grupo Provincia / Acciones durante la pandemia

- **Provincia ART** La aseguradora de riesgos n° 1 en cápitas a nivel país **suspendió temporalmente la rescisión de contratos por falta de pago y los incrementos en las tarifas** notificados oportunamente. Esta medida alcanzó a más de 6.300 empresas que emplean a más de 50.000 trabajadores y trabajadoras de todo el territorio nacional.
- En abril se dio inicio al programa de **entrega de elementos de protección de personal y productos de higiene y desinfección** para trabajadores de salud a los municipios bonaerenses del 1er y 2do cordón del conurbano clientes de PART en carácter de colaboración, ya que su provisión es responsabilidad exclusiva del empleador de acuerdo con la normativa vigente. El programa continuará durante junio.
- **Lanzamiento de MiART**, una app de PART para facilitar a los trabajadores y las trabajadoras sus trámites asociados a accidentes de trabajo o enfermedades laborales de forma simple, segura y ágil.
- **Provincia Seguros implementó una prórroga de vencimientos de las cuotas** para clientes cuyo medio de pago sea caja y se posibilitó el pago mediante Provincia Net de facturas con hasta 30 días del vencimiento original; bonificaciones de hasta 30% en el valor de las pólizas (de autos individuales) de los asegurados que migren a tarjeta de crédito, descuentos adicionales de hasta el 25% y combos de productos para nuevas ventas en el ramo automotor durante el mes de Mayo; concurso de ventas para Productores de Autos y Flotas del Ramo Automotor; 15% de descuento adicional en el seguro del auto y: endoso de retención de hasta el 30% por él periodo ASO en el ramo automotor.
- En un esfuerzo mancomunado entre **Provincia Net y el Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Buenos Aires** se desarrolló la **plataforma Comercios Abiertos**, una solución digital para gobiernos locales de la provincia, que funciona como un buscador en el sitio web de cada municipio, y brinda información de contacto de los comercios que realizan entregas a domicilio en el partido.
- **Lanzamiento de Botón de pagos online de Provincia Net**, una herramienta digital habilitada para realizar pagos de impuestos y servicios con todas las tarjetas de débito de la Red Link y Banelco.

- En el marco de herramientas de financiación, **Provincia Leasing lanzó una línea especial de leasing para Municipios de la Provincia de Buenos Aires** por \$600 mil millones para financiar la adquisición al 100% de bienes de capital relacionados a mitigar los efectos de la pandemia (ambulancias, equipamiento sanitario, vehículos para la construcción, etc) con un plazo de 48 meses, la tasa especial variable proyectada entre el 26% y el 30%, un período de gracia de 3 meses y el pago diferido del seguro brindado por Provincia Seguros.
- **Se implementó un chat bot para la página web del banco como un nuevo canal de atención** a los clientes que ofrece la resolución de consultas frecuentes de forma 100% automatizada y más ágil que los canales tradicionales.
- **Se implementó el servicio de infraestructura tecnológica** para que la Dirección General de Escuelas de la PBA pueda lanzar la plataforma virtual que garantice la continuidad pedagógica en el contexto del aislamiento social, preventivo y obligatorio.
- **Se colaboró con el servicio de la Línea 148 de atención de covid-19** mediante la incorporación de 20 teleoperadores para complementar a los equipos existentes de la PBA ante el desborde de llamados.

¡Gracias!

