



**MEMORIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31.12.2019
INCLUYE CARTA A LOS ACCIONISTAS; REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD E INFORME SOBRE EL CODIGO DE
GOBIERNO SOCIETARIO**





CARTA A LOS SEÑORES ACCIONISTAS DEL BANCO HIPOTECARIO SA

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en representación del Directorio de Banco Hipotecario a los efectos de poner a vuestra consideración la Memoria correspondiente al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2019 que incluye como Anexos el Reporte de Sustentabilidad y el Informe sobre el Código de Gobierno Societario.

Considero propicia esta oportunidad para comentarles algunos aspectos positivos de la gestión desarrollada durante el ejercicio destacando que el resultado de las diferentes líneas de negocio posibilitó obtener una utilidad neta de \$1.781,5 millones.

En tal sentido les comunico a los señores accionistas que el proyecto de distribución de utilidades a ser propuesto a la Asamblea de Accionistas es el que se incluye como "Proyecto de Distribución de Utilidades" que se adjunta a la presente Memoria.

A juicio del Directorio y en el mío personal, el resultado alcanzado es satisfactorio, si se considera que el contexto económico dentro del cual debió desarrollar su actividad el Banco fue desafiante y sobre el mismo se puede mencionar que:

- (a) el año 2019 estuvo marcado por el proceso electoral de renovación de los Poderes Ejecutivo y Legislativo Nacional y en algunos casos por la renovación de los Poderes Ejecutivos y Legislativos de las diferentes jurisdicciones provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Dicho proceso electoral inició con la elección del 11 de agosto denominada "PASO" (Primarias Abiertas Simultaneas y Obligatorias) la cual definía los candidatos para las elecciones definitivas que se celebraron el 27 de octubre y que en este caso tuvieron como resultado a nivel nacional la elección de un nuevo Presidente en la República Argentina, que en este caso proviene de la coalición opositora. El pasado 10 de diciembre se generó el recambio presidencial.

- (b) en la faz económica local se evidenciaron desequilibrios en algunas de las principales variables que provocaron una depreciación significativa del peso, un incremento de la inflación muy superior al esperado, altas tasas de financiación que generaron dificultades en las pymes y los consumidores lo que originó una suba de la morosidad comparada con ejercicios anteriores.

Como hecho a destacar en la esfera económica podemos indicar que el pasado 1° de setiembre se implementó nuevamente el sistema de "cepo cambiario" que había sido eliminado el 16 de diciembre de 2015.

- (c) el plano internacional se encuentra alterado por la guerra comercial planteada entre Estados Unidos de América y la República Popular China, donde ambos países han diseñado políticas de mayor protección a la transacción comercial internacional de sus productos y servicios. Dichas acciones activas, por parte de ambos países, afectan la comercialización de los productos y servicios de los países denominados emergentes y fronterizos entre los que se encuentra la República Argentina.

No puedo culminar este mensaje, tanto en nombre del Directorio como en el mío personal, sin antes expresarles que nuestra gestión estuvo marcada por un destacado compromiso con la comunidad. El Banco ha promovido el trabajo colaborativo y ha detectado oportunidades para la construcción del bien común. Brindar el acceso a la vivienda es acercar ciudadanos a cumplir su sueño. El desafío como organización es asumir un rol social activo como verdaderos agentes de cambio.

El alcance económico de nuestro negocio se nutrió de los resultados sociales y ambientales de sus operaciones, incluyendo a toda la cadena de valor. La información que nutre el Reporte de Sustentabilidad que integra la Memoria del ejercicio es fruto de la participación activa de todos los colaboradores que forman parte de este Banco, con un genuino sentido de pertenencia.





A través de la Memoria que se acompaña para conocimiento de los señores accionistas se describe en forma pormenorizada la situación económica financiera y patrimonial del Banco al cabo del ejercicio 2019 y se muestran algunas de las estrategias que se prevén desarrollar durante el año 2020 tanto en la faz económica y comercial como de sustentabilidad con la comunidad.

Finalmente, el Directorio desea manifestar su agradecimiento a todos los que han colaborado para facilitar nuestra gestión y que también bregan permanentemente para mantener el Banco Hipotecario al servicio de la comunidad.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2 de marzo de 2020

**En representación del Directorio
del Banco Hipotecario**





INDICE DE LA MEMORIA:

1. **CONTEXTO MACROECONOMICO.**
 - 1.1. Contexto Internacional.
 - 1.2. Contexto Local.
 - 1.3. Situación del Sistema Financiero.

2. **SITUACION PATRIMONIAL Y DE RESULTADOS, COMENTARIOS Y ANALISIS DE LAS OPERACIONES.**
 - 2.1. Estado de Situación Patrimonial.
 - 2.2. Productos Activos.
 - 2.2.1. Préstamos Hipotecarios.
 - 2.2.2. Préstamos Personales.
 - 2.2.3. Tarjetas de Crédito.
 - 2.2.4. Actividad Aseguradora – Agente Institorio.
 - 2.2.5. Préstamos Corporativos.
 - 2.2.6. Préstamos PyME.
 - 2.3. Composición de la Cartera de Préstamos.
 - 2.4. Productos Pasivos.
 - 2.4.1. Depósitos a la Vista.
 - 2.4.2. Depósitos a Plazo.
 - 2.4.3. Otras Fuentes de Financiamiento.
 - 2.5. Estructura de Activos y Pasivos.
 - 2.6. Resultado del Ejercicio.
 - 2.6.1. Ingresos y Egresos Financieros.
 - 2.6.2. Ingresos y Egresos por Servicios.
 - 2.7. Indicadores de Calidad de Cartera, Eficiencia y Cobertura.

3. **OTROS DATOS DE LA GESTION DEL BANCO.**
 - 3.1. Banca Minorista.
 - 3.1.1. Inteligencia Comercial y Data Base Marketing.
 - 3.1.2. Segmentos.
 - 3.1.2.1. Búho Sueldo – Plan Sueldo
 - 3.1.2.2. Búho One - Renta Alta
 - 3.1.2.3. Búho Emprendedor – Personas humanas con actividad comercial.
 - 3.1.3. Atención al Cliente.
 - 3.1.4. CRM.
 - 3.1.5. Home Banking y Banca Móvil.
 - 3.1.6. Nueva Imagen Visual y Modelo de Atención en Sucursales.
 - 3.1.7. Telemarketing.
 - 3.1.8. Red de Sucursales.
 - 3.1.9. Espacio Dueños – Búho Puntos.
 - 3.1.10. TAsi (terminales de autoservicio inteligentes).
 - 3.2. Banca Mayorista.
 - 3.2.1. Cash Management.
 - 3.2.2. Office Banking – Banca Electrónica Empresas.
 - 3.3. Seguridad Física y Lógica.
 - 3.3.1. Protección de Activos de la Información.
 - 3.3.2. Seguridad Preventiva.
 - 3.3.3. Prevención y Control de Fraudes.
 - 3.4. Operaciones.
 - 3.5. Sistemas y Tecnología.
 - 3.6. Procesos.
 - 3.7. Gestión Integral de Riesgos.
 - 3.8. Gestión de Recupero.





- 3.9. Desarrollo Organizacional.
- 3.10. Transformación Digital.

- 4. INFORMACION DEL ARTICULO 60 - LEY 26.831.
 - 4.1. Aspectos vinculados a la organización de la toma de decisiones y al sistema de control interno de la Sociedad.
 - 4.2. Política de dividendos propuesta o recomendada por el Directorio.
 - 4.3. Modalidades de remuneración del Directorio y política de remuneraciones de los cuadros gerenciales de la Sociedad.

- 5. EMPRESAS SUBSIDIARIAS.
 - 5.1. Estructura de la Sociedad y sus Subsidiarias.
 - 5.2. Subsidiarias.
 - 5.2.1. BHN Sociedad de Inversión SA, BHN Seguros Generales SA, BHN Vida SA y Comparaencasa.com.
 - 5.2.2. BACS Banco de Crédito y Securitización SA y BACS Administradora de Activos SASGFCI.

- 6. PRO.CRE.AR. BICENTENARIO.
 - 6.1. Financiaciones de Viviendas Individuales.
 - 6.2. Desarrollos Urbanísticos.
 - 6.3. Asociación Pública-Privada.

- 7. ESTRATEGIA ECONOMICA Y COMERCIAL PARA EL AÑO 2020.

- 8. PROYECTO DE DISTRIBUCION DE UTILIDADES.

ANEXO I – REPORTE DE SUSTENTABILIDAD.

- A. NUESTRO PERFIL INSTITUCIONAL
- B. GESTIÓN SUSTENTABLE
- C. ÁREAS DE ACCIÓN EN LA COMUNIDAD
- D. IMPACTO POSITIVO
- E. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD PARA EL 2020

ANEXO II – INFORME SOBRE EL CODIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO.

- A. LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO.
- B. LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARIA CORPORATIVA.
- C. COMPOSICION, NOMINACION Y SUCESION DEL DIRECTORIO.
- D. REMUNERACION.
- E. AMBIENTE DE CONTROL.
- F. ETICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO.
- G. PARTICIPACION DE LOS Y PARTES INTERESADAS.





1. CONTEXTO MACROECONÓMICO.

El año 2019 estuvo marcado por el proceso electoral de renovación de los Poderes Ejecutivo y Legislativo Nacional y en algunos casos por la renovación de los Poderes Ejecutivos y Legislativos de las diferentes jurisdicciones provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dicho proceso electoral se inició con la elección del 11 de agosto denominada “PASO” (Primarias Abiertas Simultaneas y Obligatorias) la cual definía los candidatos para las elecciones definitivas que se celebraron el 27 de octubre y que en este caso tuvieron como resultado a nivel nacional la elección de un nuevo presidente, que en este caso proviene de la coalición opositora. El pasado 10 de diciembre se generó el recambio presidencial.

El mencionado proceso electoral sumó incertidumbre y tensión a la deteriorada situación económica dado que los principales candidatos presidenciales evidenciaban diferentes y opuestas versiones de la visión económica y social a la cual debe direccionarse el país.

Desde los últimos meses del año 2018 hasta el proceso electoral de las PASO se llevó una política económica denominada “Doble cero” a través de la contracción de la liquidez circulante -emisión monetaria nominal cero- y del cumplimiento de los parámetros fijados por la Ley de Presupuesto Nacional que proyecta un déficit fiscal primario cero. Como consecuencia del resultado de las PASO, donde se entendió que el mensaje de las urnas, si bien no hubo consagración de un nuevo presidente electo, planteó un mensaje negativo a la política económica de la coalición gobernante, y a partir de ese momento el gobierno moderó su política económica de contracción monetaria y a su vez se establecieron controles y acciones de seguimiento de precios de determinados bienes y servicios considerados esenciales en la economía familiar. Dentro de esos controles podemos indicar que el pasado 1° de setiembre se implementó nuevamente el sistema de “cepo cambiario” que había sido eliminado el 16 de diciembre de 2015.

Por último y como contrapartida a las tensiones económicas y políticas del mercado interno proveniente del desajuste económico y del proceso electoral vivido durante la mayoría del año 2019, es de destacar que la economía argentina presenta características saludables en ciertos balances sectoriales orientados al mercado exportador y principalmente en el rubro del sector agro-ganadero.

1.1. Contexto Internacional.

El comercio internacional se encuentra alterado por la guerra comercial planteada entre Estados Unidos de América y la República Popular China, donde ambos países han diseñado políticas de mayor protección a la transacción comercial internacional de sus mercancías y servicios. Dichas acciones activas por parte de ambos países afectan la comercialización de los productos y servicios de los países emergentes y fronterizos entre los que se encuentra la República Argentina.

Asimismo, dada la inestabilidad de la propia economía argentina –índice de riesgo país en alrededor de 2250 puntos-, el mercado internacional de deuda voluntaria se ha cerrado al país, lo que ha llevado al gobierno nacional a adoptar la decisión de tomar un préstamo ante el Fondo Monetario Internacional de aproximadamente 44.000 millones dólares estadounidenses y bajo ese marco económico, el gobierno nacional resolvió, hacia finales del año establecer un reperfilamiento de cierto endeudamiento público nacional.

Dado lo comentado, en un futuro se plantearían diversos focos de riesgo, que podrían generar tensiones al canal financiero (mayor aversión al riesgo y reacomodamiento de carteras, con impacto sobre los precios de los activos de economías emergentes, incluidas sus monedas y sus tasas de interés) y/o del canal comercial (presionando sobre el nivel de actividad de las economías emergentes). Estas tensiones –con diferente impacto sobre tasas de interés, tipo de cambio y actividad, dependiendo de su naturaleza— podrían afectar el comportamiento del sistema financiero, principalmente, por su eventual repercusión sobre la dinámica del proceso local de intermediación financiera y el riesgo de crédito asumido por los bancos y que a su vez genera tensión sobre la economía argentina en su totalidad.





1.2. Contexto local.

En los últimos meses ante la depreciación significativa del peso, un incremento de la inflación muy superior al esperado, altas tasas de financiación que generaron dificultades en las pymes y los consumidores lo que originó una suba de la morosidad, el sistema financiero argentino demostró un importante grado de resiliencia ante un contexto desafiante, operando sin interrupción en la provisión de servicios de intermediación y de medios de pago, mientras conservó importantes márgenes prudenciales de liquidez y solvencia, dentro de un marco regulatorio prudencial en línea con los estándares internacionales. El conjunto de entidades financieras operó en un marco de mayor incertidumbre —inherente al proceso electoral reciente—, en donde se registró una mayor volatilidad del tipo de cambio, salida de depósitos en moneda extranjera y crecientes presiones sobre los precios de los títulos públicos.

El Ministerio de Hacienda y el BCRA implementaron un conjunto de medidas que buscaron atemperar los efectos de la volatilidad sobre el desempeño de los precios y de la actividad económica. A fines de agosto — ante el limitado acceso al mercado de deuda—, se reprogramaron las amortizaciones de Letras del Tesoro y se anunció la intención de avanzar en una extensión voluntaria de los plazos de parte de los títulos públicos. El BCRA limitó la formación de activos externos sin destino específico y adecuó los plazos de liquidación de los cobros de exportaciones, sin alterar el normal funcionamiento del comercio exterior ni la capacidad para utilizar las acreencias disponibles en las cuentas bancarias. Estas regulaciones debieron considerar necesariamente su impacto tanto en el mercado cambiario y las reservas internacionales, como en la confianza de los depositantes en el sistema financiero argentino.

A pesar de las presiones observadas sobre las condiciones y la composición del fondeo —que incluyeron la disminución de aproximadamente 40% del saldo de depósitos en moneda extranjera del sector privado desde mediados de agosto hasta fines de año—, los niveles de liquidez del sistema financiero se mantuvieron en línea con los niveles máximos históricos, sin cambios significativos respecto del Informe de Estabilidad Financiera del primer semestre del 2019.

Cabe considerar que, a partir de las normas macro-prudenciales vigentes, los depósitos en moneda extranjera tienen como contrapartida fundamentalmente a los préstamos en moneda extranjera a empresas exportadoras y a activos líquidos en esta denominación. Por su parte, los indicadores de solvencia del sistema aumentaron respecto a marzo pasado, ubicándose por encima de los requerimientos mínimos prudenciales locales —con niveles de apalancamiento muy por debajo de los recomendados a nivel internacional—, y mostrando una adecuada verificación de los márgenes adicionales de capital.

Frente a la debilidad económica observada, la actividad de intermediación financiera se redujo con respecto al año anterior. Con un nivel de financiaciones al sector privado en descenso; el ratio de irregularidad de la cartera crediticia continuó creciendo —fundamentalmente, en los préstamos a empresas—. Dada la acotada exposición bruta del conjunto de bancos al riesgo de crédito y los elevados niveles de provisionamiento, resulta muy baja la proporción del capital del sistema financiero que podría verse afectada ante un mayor grado de incobrabilidad de la cartera irregular.

Para el cierre de 2019 e inicio de 2020 —dada la evolución reciente de las principales variables financieras y del sector real de la economía— se evidencia un escenario operativo desafiante para el sistema financiero. En términos de riesgos exógenos, los factores de incertidumbre local están derivando en nuevos períodos de tensión sobre los mercados financieros y sobre los niveles de actividad agregado, con eventual efecto sobre el proceso de intermediación del sistema financiero.

No obstante, dados los factores de fortaleza relativa que actualmente muestra el sistema financiero argentino, deberían registrarse episodios muy extremos de materialización de riesgos para que las condiciones de estabilidad financiera local se vean afectadas de forma significativa. El BCRA en este escenario continuará actuando en el marco de su enfoque de política macro-prudencial, reforzando el proceso de monitoreo del sistema financiero tendiente a una temprana identificación de fuentes de riesgos y vulnerabilidades que eventualmente puedan impactar adversamente sobre la economía en su conjunto.





1.3. Situación del Sistema Financiero.

Aunque los desarrollos de los últimos meses implicaron la materialización de ciertos factores de riesgo, el sistema financiero ha continuado desarrollando sus funciones con un importante grado de solidez, actuando dentro de un marco regulatorio en línea con los estándares internacionales. Por un lado, las exposiciones del sistema financiero a riesgo propios de su operatoria se mantienen acotadas. En este sentido, la profundidad del crédito bancario al sector privado en la economía es reducido y decreciente, la exposición al sector público es relativamente baja, predomina la operatoria bancaria tradicional poco sofisticada, la transformación de plazos en los balances de los bancos es acotada, el grado de interconexión directa entre las entidades es bajo y la intermediación financiera en pesos se desarrolla prácticamente con independencia de aquella realizada en moneda extranjera. Por otro lado, el sistema financiero sostiene importantes márgenes prudenciales de liquidez y solvencia. Estos aspectos, que dotan de resiliencia al sistema financiero agregado, son abordados en general a continuación y, con mayor grado de detalle, en las siguientes secciones.

En el cierre del año, la liquidez del sistema financiero en términos de sus depósitos, se mantuvo en línea con los máximos históricos, aproximadamente el 58% con respecto a lo mencionado en el Informe de Estabilidad Financiera emitido por el BCRA hacia finales del año anterior. Lo cual indica que no se han planteado cambios significativos en el ratio de liquidez en pesos y en moneda extranjera.

Se destaca: (i) la cobertura en moneda extranjera se mantuvo elevada a pesar de la salida de poco más de 40% de los depósitos del sector privado en dicha moneda desde mediados de agosto hasta fines del ejercicio económico. Adicionalmente, los indicadores de liquidez locales que surgen de las recomendaciones internacionales permanecieron elevados, superando los mínimos exigidos regulatoriamente. (ii) el ratio de solvencia del sistema financiero continuó ubicándose holgadamente por encima de los requerimientos mínimos prudenciales. La integración de capital (RPC) totalizó 16,3% de los activos ponderados por riesgo (APR) en septiembre de 2019. Además, el conjunto de entidades financieras mostró una verificación casi completa de los márgenes adicionales de capital. De forma complementaria, el grado de apalancamiento del sector se mantiene bien por debajo del máximo admitido por la regulación local, normativa prudencial en línea con las recomendaciones internacionales. (iii) la exposición de los bancos al sector público es baja, principalmente como resultado del conjunto de normas prudenciales oportunamente implementadas para limitar esta fuente de riesgo de crédito. El sector público agregado conserva su posición acreedora neta frente al sistema financiero. (iv) el ratio de irregularidad del crédito bancario continuó aumentando, aunque a un ritmo menor que en el primer semestre del año. El saldo de las financiaciones al sector privado en situación irregular ronda el 5% del total, y (v) las normas micro y macroprudenciales vigentes sobre el sistema financiero argentino se enfocan en las particularidades del entorno local, sin perder de vista las mejores prácticas internacionales. En particular, el Comité de Basilea en el marco de su Programa de Evaluación de Consistencia Regulatoria (Regulatory Consistency Assessment Programme, RCAP), en 2019 implementó la normativa de Grandes Exposiciones al Riesgo de Crédito (Large Exposures —LEX—) y del Ratio de Fondeo Neto Estable (Net Stable Funding Ratio —NSFR—).

Los aspectos arriba mencionados deberían permitirle al sistema financiero encarar con relativa fortaleza el contexto desafiante esperado para los próximos meses.





2. SITUACION PATRIMONIAL Y DE RESULTADOS, COMENTARIOS Y ANALISIS DE LAS OPERACIONES

2.1. Estado de Situación Patrimonial (a).

Estado de situación patrimonial consolidado comparativo (Cifras en miles de pesos)	Para el ejercicio finalizado el		Variación (%)
	31/12/19	31/12/18	Anual
Activo			
Efectivo y depósitos en Bancos	18.474.655	8.832.786	109,2%
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultado	7.272.196	19.287.877	(62,3)%
Instrumentos derivados	4.220	69.478	(93,9)%
Operaciones de Pase	4.189.724	589.474	N/A
Otros Activos Financieros	2.292.693	2.311.097	(0,8)%
Sector público no financiero	37	29.146	(99,9)%
Sector financiero	15.177	415.506	(96,3)%
Sector privado no financiero y residentes en el exterior	40.363.591	43.122.012	(6,4)%
Préstamos	40.378.805	43.566.664	(7,3)%
Otros títulos de deuda	4.792.663	1.700.018	181,9%
Activos Financieros entregados en garantía	3.244.083	2.007.114	61,6%
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	2.522	2.522	0,0%
Propiedad, planta y equipo	1.707.006	1.502.557	13,6%
Otros activos	7.434.477	4.691.978	58,5%
Total Activo	89.793.044	84.561.565	6,2%
Pasivo			
Depósitos	35.721.788	29.307.580	21,9%
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	599.025	751.511	(20,3)%
Instrumentos derivados	14.270	136.281	(89,5)%
Operaciones de pase	1.002.478	65.188	N/A
Otros pasivos financieros	7.238.302	7.547.776	(4,1)%
Financiaciones recibidas del BCRA y otras inst. financieras	171.125	657.696	(74,0)%
Obligaciones negociables emitidas	29.035.841	31.660.467	(8,3)%
Pasivo por impuesto a las ganancias corriente	266.759	434.006	(38,5)%
Obligaciones negociables subordinadas	-	-	N/A
Provisiones	474.743	306.876	54,7%
Pasivo por impuesto a las ganancias diferido	-	-	N/A
Otros pasivos no financieros	3.587.521	3.603.000	(0,4)%
Total Pasivo	78.111.852	74.470.381	4,9%
Patrimonio Neto atribuible a participaciones no controladoras	280.594	292.384	(4,0)%
Patrimonio Neto atribuible a los propietarios de la controladora	11.400.598	9.798.800	16,3%
Total Patrimonio Neto	11.681.192	10.091.184	15,8%

Nota (a): Los conceptos e importes expresados en el estado de situación patrimonial que se incluyen en el presente documento, no necesariamente respetan la exposición que se evidencia en los estados financieros de la Entidad, confeccionados de acuerdo con las normas del BCRA.





2.2. Productos Activos.

Al 31 de diciembre de 2019, el monto de los Activos alcanzó un saldo de \$89.793,0 millones registrando una variación positiva del 6,2% respecto al saldo de \$84.561,6 millones del 2018 donde el rubro préstamos representa el 45% del Activo y el monto de los mismos alcanzó un saldo de \$40.378,8 millones registrando una disminución del 7,3% respecto al saldo de \$43.566,7 millones del 2018.

2.2.1. Préstamos Hipotecarios.

Los créditos hipotecarios constituyen el producto insignia del Banco, asimismo es un producto ancla por naturaleza, dado que permiten mantener una relación a largo plazo con los clientes.

Durante el año 2019 se afianzó la colocación con fondos propios de créditos hipotecarios a través de la modalidad UVA, apuntando principalmente a financiar la construcción, adquisición, terminación y ampliación de primera y segunda vivienda para el público general y clientes de cuentas sueldo, además de continuar con el desarrollo del programa PRO.CRE.AR solución casa propia.

En este periodo el Banco continuó con mejoras dentro del canal de originación digital para mejorar la experiencia a los clientes y obtener el crédito en un menor plazo de originación.

Con respecto al programa PRO.CRE.AR solución casa propia, en el 2019 se realizó la originación de los créditos hipotecarios de aquellos beneficiarios que participaron en la operatoria denominada PRO.CRE.AR Ahorro Joven con fondos propios del banco. Esta operatoria le permitió a aquellos beneficiarios que querían acceder a la vivienda, pero no contaban con ahorro previo, realizarlo durante un período de 12 meses con plazos fijos UVA. El Gobierno Nacional en esta modalidad otorga un subsidio en función del ahorro realizado al momento de acceder al crédito hipotecario. El banco otorgó una tasa diferencial en el préstamo hipotecario para los mencionados beneficiarios para facilitar el acceso a la vivienda, considerándose ingresos formales, semiformales e informales en esta operatoria.

El banco a su vez está finalizando un nuevo proyecto “Financiación con fondos de terceros” que le permitirá administrar fondos de interesados en originar créditos hipotecarios utilizando los servicios de administración de fondos y originación de créditos. Esta modalidad estará disponible a principios del año 2020.

Por último, cabe indicar que el Banco Hipotecario a los fines de cumplir con su objetivo insignia y fundamental que es, brindar asistencia a los habitantes de este país para ayudar a cumplir con el sueño argentino que es el derecho a tener “la casa propia”, durante su existencia, más de 133 años, ha administrado más de 1,8 millones de préstamos hipotecarios, los cuales han sido otorgados con recursos propios y de terceros. A su vez, ha asistido a diferentes organismos públicos, como por ejemplo institutos provinciales de vivienda y el fondo nacional de la vivienda en la gestión operativa de decenas de miles de operaciones crediticias con la finalidad de brindar soluciones habitacionales.

2.2.2. Préstamos Personales.

Para el año 2019 se planteó un objetivo de originación alto, que si bien no se cumplió, el mismo fue aceptable dentro del parámetro de cómo se planteó el escenario económico argentino, donde finalmente se colocaron 7.604 casos que representaron \$453 millones en volumen lo cual representa un 88% menos que el año 2018. Este producto representa en el market share del mercado el 1,39% en stock y aproximadamente 0,25% en originación por mes. El stock de préstamos al finalizar el año fue de \$5.468 millones.

Actualmente, a los clientes del segmento minorista préstamos personales a tasa fija, el Banco les ofrece financiamiento hasta 80 meses -hoy habilitado hasta 60 meses- y un monto máximo ofertado de \$1 millón.

Los canales de oferta y toma de este producto por parte de los clientes son fundamentalmente la red de sucursales, venta por telemarketing a prospectos y home banking a clientes preexistentes en el Banco.





Adicionalmente, ofrecemos a nuestros clientes del segmento microcréditos para realizar refacciones menores de la vivienda a tasa fija por hasta 60 meses y un monto de capital máximo de \$30 mil.

En paralelo y producto de la fusión por absorción de la sociedad de actividad complementaria Tarshop con Banco Hipotecario, se incorporó la cartera de préstamos originados por dicha sociedad al activo del Banco, al finalizar el año la mencionada cartera asciende a aproximadamente \$1.066 millones de saldo residual.

Entre junio y septiembre 2019 se adquirió el stock de préstamos administrado por la Sociedad Tarshop, lo que generó en una primera etapa el incremento del cargo por incobrabilidad del producto. Ese deterioro en la cartera de préstamos personales mostró su recuperación al iniciar el segundo semestre del año, hoy la tendencia indica que la nueva cartera es de mejor calidad en contraste con el promedio originado en 2017 y 2018, hasta la aplicación de medidas de corrección para la cobranza, dando como resultado una reducción mes a mes del porcentaje de deuda irregular (non performing loss - NPL).

A través de nuevas políticas de crédito las originaciones se restringieron, apuntando a aprobar líneas sólo al mejor perfil de riesgo de los clientes con créditos preexistentes y/o a aquéllos que acreditan haberes en el Banco (Plan Sueldo).

2.2.3. Tarjetas de Crédito.

En el transcurso del 2019 se continuó rentabilizando el producto, desde el decremento de gastos para el stock, tales como el costo de fondeo a través de la paquetización, adhesiones al débito automático y reducción de días de float como así también de originación haciendo foco en los canales digitales.

Como información relevante el banco pasó a ser miembro principal de VISA Internacional, permitiendo elegir distinto procesador, cambiando el esquema de facturación y percibiendo (de acuerdo con el volumen) distintos incentivos de parte de la marca para poder desarrollar la cartera. A su vez, se implementó la tecnología Contact Less para todas las emisiones de plásticos, excluyendo las carteras provenientes de las operatorias cobranding con Hipermercado Libertad y de la ex - sociedad Tarshop.

A los canales de origenación ya existentes (sucursales y telemarketing) se agregó como canal Onboarding – Buhobank-, plataforma por la cual el cliente puede autogestionar el alta en forma digital.

Se cierra el año 2019 con un total de 732.552 emisiones de cuentas con resumen que representan un volumen de \$17.952 millones, manteniendo la gama de productos VISA (nacional, internacional, Gold, Platinum y Signature).

Por último, y como ya se mencionó producto de la fusión con la sociedad Tarshop, se incorporó la cartera de tarjetas de crédito de la sociedad mencionada en la modalidad de un nuevo cobranding, tal el operado con el Hipermercado Libertad. Las mencionadas tarjetas categorizan como consumer finance un producto diseñado para clientes de renta media/baja, haciendo que el volumen de operaciones crezca sustancialmente, pasando de unos 750.000 clientes activos a más de 900.000 clientes activos.

2.2.4. Actividad Aseguradora – Agente Institorio.

La actividad de seguros finalizó el año con 152.000 ventas y 686.000 seguros vigentes en cartera. El nivel de primas devengadas acumuladas en el año alcanzó los \$1.539 millones. Resultado de la estrategia de comercialización sobre la cartera del Banco, la venta cruzada sobre nuevos clientes generados a través de la red de sucursales y la incorporación de nuevos seguros para la oferta tales como el Seguro de Bienes Móviles e Integral de comercio para el segmento de Negocios y Profesionales.

En paralelo la actualización de los precios para nuevas ventas y el diferencial conseguido por los ajustes de precios realizados a la cartera con el cambio de metodología de repricing.





Adicionalmente se registra el ingreso por comisiones conseguido con motivo de las acciones promocionales y la referenciación de clientes para la oferta de multiasistencias al hogar. Las comisiones percibidas por esta línea de negocios alcanzaron los \$ 17,5 millones

Por último, se encuentra reflejado dentro de utilidades diversas en los Estados Financieros del Banco, el resultado proveniente de BHN Sociedad de Inversión S.A. (controlante de las Compañías de Seguros) ya que nuestras subsidiarias indirectas BHN Vida SA y BHN Seguros Generales SA proveen servicios relacionados con la actividad aseguradora.

2.2.5. Préstamos Corporativos.

Durante el año 2019 la gestión de los préstamos corporativos estuvo focalizada en la prevención de la mora y en el recupero de saldos vencidos. La oferta de créditos se direccionó hacia clientes con reciprocidad sobre negocios transaccionales.

En este marco, los activos totales (pesos, dólares pesificados y uvas pesificadas) se mantuvieron respecto a 2018 en torno a los \$10.100 millones.

Si bien en términos relativos los saldos se mantuvieron estables, las variaciones por moneda mostraron caídas de \$920 millones, y U\$S 56 millones respectivamente.

Como parte de la estrategia comercial, mantuvimos una cartera equilibrada en términos de plazos, monedas y tasas, con una adecuada exposición al riesgo crediticio.

2.2.6. Préstamos PyME.

Durante el 2019 se continuó desarrollando la Banca PyME mediante la incorporación de nuevos clientes, la consolidación de la relación con los existentes y el desarrollo e incorporación de capital humano con especialización en el segmento; en particular, en las sucursales con vistas a lograr en el corto plazo una mayor presencia.

La Banca Pyme cuenta con más de 3.000 clientes de una amplia variedad de segmentos, de los cuales 575 poseen líneas acordadas por \$ 4.700 millones. Al cierre del ejercicio la exposición por financiamiento a empresas PyMEs se ubica en el orden de los \$950 millones de los cuales el 65% corresponden a préstamos garantizados.

Durante el año se llevó a cabo una estrategia de crecimiento en negocios transaccionales, ofreciendo propuestas de productos competitivas e integrales que abarcaron; entre los principales, Servicios de Plan Sueldo, Sistemas de Recaudación, Pagos a Proveedores, Pagos AFIP y Pagos Link.

Como resultado, hemos incrementado en 3.900 las cpitas de Plan Sueldo y aumentado los saldos vista promedio en pesos en \$287 millones.

Por otra parte, continuamos con nuestra participación en el mercado de Sociedades de Garantía Recíproca (SGR), herramienta clave en el financiamiento de PyMEs.

2.3. Composición de la Cartera de Préstamos.

La cartera de préstamos del sector privado disminuyó un 3,5%, impulsado principalmente por la disminución de los préstamos al consumo del 9,5% y de los préstamos comerciales del 3,4%.

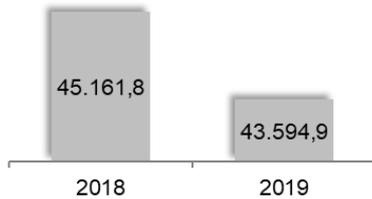
Al finalizar el ejercicio, la cartera de préstamos mencionada estaba compuesta por un 71,9% de préstamos para el consumo y vivienda y un 28,1% de préstamos comerciales.

El 16,1% de los préstamos contaba con diferentes tipos de garantías.

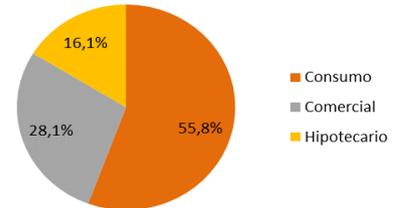




**Préstamos al Sector Privado
(en millones de pesos)**



**Préstamos al Sector Privado
(en porcentaje)**



2.4. Productos Pasivos.

Al 31 de diciembre de 2019, las fuentes de fondeo fundamentales del Banco son los depósitos y las obligaciones negociables. El monto de depósitos alcanzó un saldo de \$35.721,8 millones registrando un aumento del 21,9% respecto al saldo de \$29.307,6 millones del 2018 y el monto de las obligaciones negociables alcanzó un saldo de \$29.035,8 millones registrando una disminución del 8,3% respecto del saldo de \$31.660,5 millones del 2018.

2.4.1. Depósitos a la Vista.

Durante el año 2019 la captación de cuentas estuvo principalmente enfocada en la estrategia de adquisición de Paquetes de Productos, logrando la apertura de 62.148 cuentas nuevas en pesos, alcanzando una activación del 36% considerando cuentas con saldos mayor a 500 pesos. El 74% de estas altas se realizaron por canal sucursal y el 12% a través de nuestros canales electrónicos, principalmente home banking y el resto por otros medios.

A su vez se incrementó, en términos de transacciones, un 19% el pago de servicios con débito en cuenta y en un 16% las compras realizadas en comercios con Tarjeta de Débito. El saldo promedio versus el año 2018 se incrementó en \$1.119 millones.

Se originaron 49.026 Cajas de Ahorro en dólares y se continuaron realizando acciones para incentivar la compra y venta de dólares por canales electrónicos, ofreciendo un tipo de cambio competitivo con relación al mercado durante el primer semestre. El saldo promedio logrado fue de U\$S76,5 millones.

Con el fin de incrementar la fidelidad, el uso de las cuentas y su transaccionalidad, se trabajó en un plan de campañas comerciales segmentadas hacia determinados clientes. Las mismas principalmente se centraron en incrementar la utilización de la cuenta como medio de pago e incrementar los consumos y la activación en Tarjeta de Débito, mediante beneficios en distintos rubros, comercios, supermercados. Gran parte de la estrategia estuvo enfocada en el concepto "Hogar" pilar estratégico del Banco.

En enero 2019 se sumó a los canales de originación ya existentes, un nuevo canal, el Onboarding – Buhobank, plataforma por la cual el cliente puede autogestionar el alta de forma digital y de esa manera adquirir productos pasivos en el mercado abierto.

A mediados de 2019 lanzamos la segunda fase del proyecto de Paquetes de Productos para lograr un mayor cross-sell sobre nuestros clientes, incentivar la utilización de cuentas pasivas y reforzar la utilización de las mismas como medio de pago. En esta fase se incorporó funcionalidades críticas para optimizar la venta con Cuenta Corriente Opcional, Up-grade de Tarjeta de Crédito en la paquetización y la incorporación de Cotitulares.

A diciembre se habían vendido 100.400 paquetes que representaron la apertura de 28.358 cajas de ahorro en pesos, 45.224 cajas de ahorro en dólares y 32.305 cuentas corrientes nuevas. Las mismas generaron nuevos saldos promedios por \$72,1 millones y U\$S7,4 millones respectivamente.





A diciembre el total del volumen promedio en la Banca Minorista para Caja de Ahorro en pesos alcanzó los \$4.253 millones, para Cuenta Corriente los \$27,8 millones y Caja de Ahorro en dólares U\$S77,1 millones.

2.4.2. Depósitos a Plazo.

La estrategia en la captación de depósitos a plazo fijo apuntó a consolidar los criterios de sustentabilidad, calidad y optimización de la rentabilidad de las carteras. Para ello se trabajó en forma diferenciada tanto con clientes institucionales como con individuos, aplicando tasas diferenciales por segmento y optimizando el costo de fondeo. Asimismo, para los clientes individuales se aplicó una diferenciación de tasa por plazo y monto lo que permitió una mejora en la rentabilidad de cada tramo.

Se logró incrementar el volumen de saldos de depósitos a plazo de personas humanas en toda la red de sucursales, creciendo \$915 millones y alcanzando más de 35.000 clientes, apalancados por promociones tanto de mercado abierto como de fidelización de la cartera de clientes de plazo fijo y de otros productos ofrecidos por el Banco, segmentando a los clientes acreditantes de sueldo del resto de la cartera, lo que permitió llegar con una oferta más adecuada.

En mayo se lanzó el producto Plazo Fijo Web que permitió que personas físicas no clientes del banco puedan constituir una inversión a plazo de forma remota, con esta operatoria se hicieron más de \$400 millones en más de 750 certificados desde su lanzamiento.

Con respecto a la gestión sobre los clientes institucionales, se siguió fortaleciendo el liderazgo en las sucursales del interior del país, a través de la gestión personalizada y de la oferta segmentada de productos según el tipo de cliente.

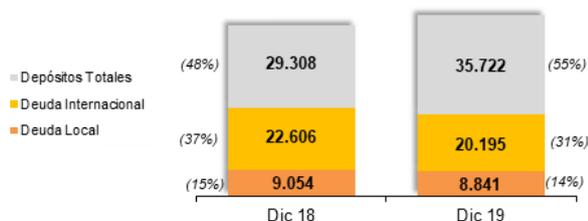
Además, se continuó con la estrategia de incentivo y derivación a canales electrónicos (home banking, TAS, IVR –Banca telefónica- y banca móvil) para realizar plazos fijos, fomentando así el uso de cuentas generando float en las mismas. Con esto se mejoraron los índices de cross-sell y se potenció la rentabilidad.

Al finalizar diciembre el total del volumen en la Banca Minorista para los productos de Plazo Fijo en Pesos, Plazo Fijo en UVA (expresados en Pesos) y Plazo Fijo en Dólares alcanzó los \$10.532 millones, \$301.5 millones y U\$S27.7 millones, respectivamente.

2.4.3. Otras Fuentes de Financiamiento.

Durante 2019 el Banco, colocó obligaciones negociables en el mercado local por un valor nominal equivalente a \$3.570,1 millones con un plazo promedio de 24 meses. El Banco continúa con su estrategia de diversificación de las fuentes de fondeo, basada en depósitos a la vista y a plazo y en deuda en los mercados de capitales (DCM).

Fuentes de Fondeo (en millones de pesos)



2.5. Estructura de Activos y Pasivos.

El Banco mantiene una estructura equilibrada de activos y pasivos que le permite continuar con su estrategia de crecimiento. Al respecto, en los últimos años la estrategia del Banco fue subordinar la originación de préstamos a la generación de pasivos de calidad.





Por otro lado, se continuó trabajando con la diversificación de los pasivos, incrementando la participación de obligaciones negociables principalmente en moneda local con el fin de no generar exposiciones cambiarias.

Adicionalmente el Banco mantiene reservas de liquidez por aproximadamente el 85,5% de sus depósitos y el nivel de solvencia (PN/Activos) alcanza el 12,7%.

2.6. Resultados del Ejercicio (b).

El resultado neto del ejercicio fue de \$1.781,5 millones, el que comparado con los \$2.051,4 millones del 2018, fue un 13,2% menor al del año pasado.

Las principales circunstancias que justifican el resultado obtenido son: (a) un mayor egreso por intereses, debido al aumento en las tasas relevantes de la economía y (b) un mayor cargo por incobrabilidad producto del deterioro del contexto macroeconómico.

A continuación, se expone el cuadro de resultados del ejercicio y mayor detalle sobre los ingresos y egresos del Banco.

Estado de resultados consolidado comparativo (Cifras en miles de pesos)	Por el ejercicio finalizado el		Variación	
	31/12/19	31/12/18	\$	%
Ingresos por intereses	17.074.758	14.897.228	2.177.530	14,6%
Egresos por intereses	(15.424.040)	(12.732.984)	(2.691.056)	21,1%
Resultado neto por intereses	1.650.718	2.164.244	(513.526)	(23,7)%
Ingresos por comisiones	4.726.526	4.212.754	513.772	12,2%
Egresos por comisiones	(259.016)	(684.855)	425.839	(62,2)%
Resultado neto por comisiones	4.467.510	3.527.899	939.611	26,6%
Rdo neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	9.653.678	5.929.976	3.723.702	62,8%
Diferencia de cotización oro y moneda extranjera	(3.395.414)	(710.852)	(2.684.562)	N/A
Otros ingresos operativos	6.583.594	4.290.600	2.292.994	53,4%
Cargo por incobrabilidad	(3.663.945)	(1.828.873)	(1.835.072)	100,3%
Ingreso operativo neto	15.296.141	13.372.994	1.923.147	14,4%
Beneficios al personal	(5.276.265)	(3.800.363)	(1.475.902)	38,8%
Gastos de administración	(3.398.456)	(3.050.621)	(347.835)	11,4%
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(305.869)	(444.200)	138.331	(31,1)%
Otros gastos operativos	(4.755.483)	(3.265.434)	(1.490.049)	45,6%
Resultado operativo	1.560.068	2.812.376	(1.252.308)	(44,5)%
Resultado antes del impuesto a las ganancias	1.560.068	2.812.376	(1.252.308)	(44,5)%
Impuesto a las ganancias	285.632	(754.281)	1.039.913	(137,9)%
Resultado integral total atribuible a participaciones no controladoras	(64.169)	(6.683)	(57.486)	N/A
Resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	1.781.531	2.051.412	(269.881)	(13,2)%

Nota (b): Los conceptos e importes expresados en el estado de resultados que se incluyen en el presente documento, no necesariamente respetan la exposición que se evidencia en los estados financieros de la Entidad, confeccionados de acuerdo con las normas del BCRA.

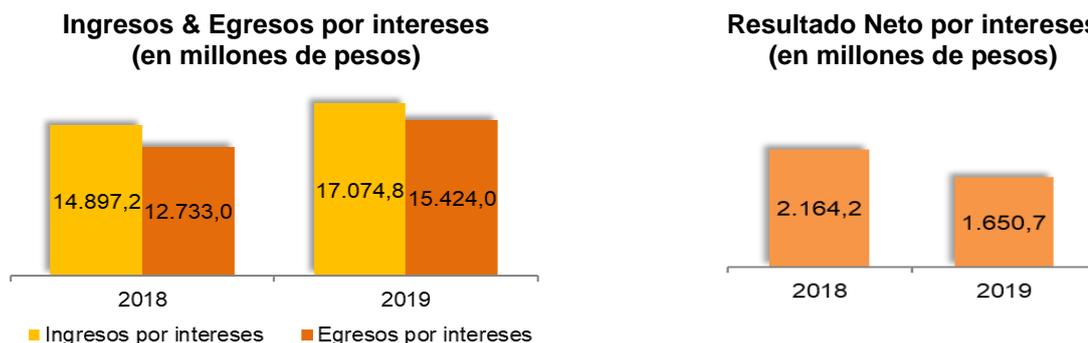




2.6.1. Ingresos y Egresos por intereses.

Los ingresos por intereses comparados con el ejercicio anterior aumentaron un 14,6%, principalmente por el aumento de los intereses por préstamos al sector privado, mientras que los egresos financieros aumentaron 21,1%, producto de los mayores costos por deuda financiera.

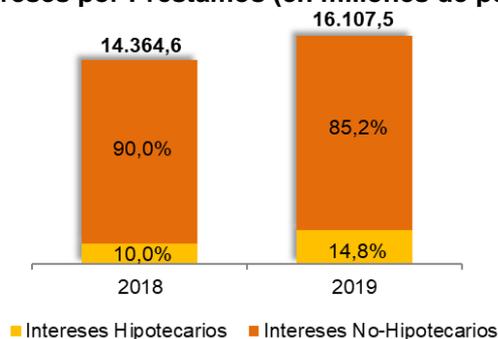
El resultado neto por intereses del ejercicio fue de \$1.650,7 millones, representando una disminución del 23,7% sobre los \$2.164,2 millones del ejercicio anterior. El ratio de margen financiero neto sobre los activos promedios es del orden del 9,1%.



Dado el resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora de \$1.781,5 millones, el retorno sobre los activos promedios del año fue del 2,0%, comparado con el del año 2018 de 3,0%.

Los intereses por préstamos del ejercicio fueron de \$16.107,5 millones, representando un aumento del 12,1% sobre los \$14.364,6 millones del ejercicio anterior

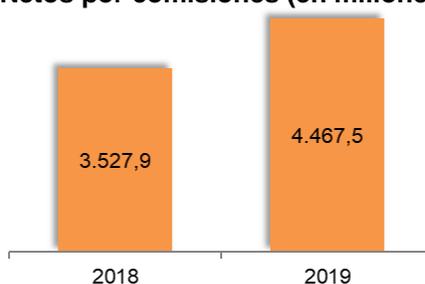
Intereses por Préstamos (en millones de pesos)



2.6.2. Ingresos y Egresos por comisiones.

Dentro de los ingresos por comisiones, la mayor participación es la de las comisiones de tarjeta de crédito. El resultado neto por comisiones fue de \$4.467,5 millones en 2019 comparado con \$3.527,9 millones de 2018, representando un incremento del 26,6%.

Ingresos Netos por comisiones (en millones de pesos)





2.7. Indicadores de Calidad de la Cartera del Banco, Eficiencia y Cobertura.

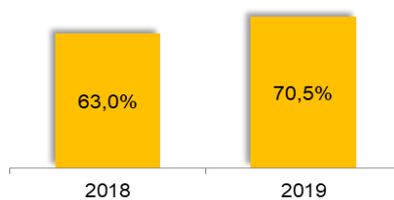
Los préstamos en situación irregular sobre el total de financiaciones aumentaron de 6,0% en 2018 a 12,3% en 2019, mientras que el ratio de cobertura fue de 59,9%.

Préstamos en Situación Irregular
(Como porcentaje del total de préstamos y Provisiones sobre NPL)

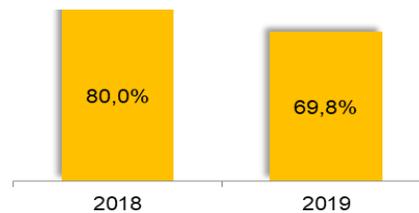


Beneficios al personal y gastos de administración aumentaron 38,8% y 11,5% en el año, respectivamente. El ratio de eficiencia (definido como gastos de administración más beneficios al personal más depreciaciones sobre resultado neto por intereses más resultado neto por comisiones más resultado neto de instrumentos financieros más diferencia de cotización más algunos conceptos incluidos en otros ingresos y egresos operativos) fue de 70,5% mientras que el ratio de cobertura (definido como resultado neto por comisiones más servicios relacionados con préstamos neto sobre gastos administrativos más beneficios al personal) fue de 69,8%.

Eficiencia
(en porcentaje)



Cobertura
(en porcentaje)





3. OTROS DATOS DE LA GESTIÓN DEL BANCO.

3.1. Banca Minorista.

Durante el año el principal eje de acción fue profundizar la relación con los clientes, fortaleciendo el posicionamiento en el mercado del Banco, con una estrategia centrada en el ofrecimiento continuo de los productos a través de la red de sucursales y canales indirectos propios, el uso intensivo de herramientas de inteligencia comercial para la venta y gestión de los clientes, la reducción de los tiempos de aprobación y la orientación de los sistemas y procesos al cliente.

La mejora en los productos y la mayor productividad en los canales de distribución estuvo abocada en la apertura de cuentas, incremento de plazos fijos y originación de préstamos.

Todos estos logros, desarrollos y desafíos, posibilitaron un fuerte apalancamiento, generando economía de escala.

3.1.1. Inteligencia Comercial y Data Base Marketing.

Durante el presente año y con la finalidad de potenciar las evaluaciones sobre los clientes se produjo la división del área de Inteligencia Comercial en procura de mejorar la utilización de los recursos para el cumplimiento de los objetivos de negocio de la banca minorista. Como resultado de esta división se crearon dos grupos altamente relacionados para atender necesidades precisas: Inteligencia Comercial y Data Base Marketing, quedando este último en la órbita de Marketing y Publicidad.

En aspectos de Inteligencia Comercial se continuó trabajando y se perfeccionó el desarrollo y se validó los modelos predictivos que permiten calcular para cada cliente del Banco la probabilidad de adquisición de ciertos productos.

En aspectos de Data Base Marketing se encargó de realizar los grupos de clientes o poblaciones para ser impactados por las campañas para la estimulación de ventas utilizando los modelos predictivos desarrollados por Inteligencia Comercial y añadiendo las necesidades del negocio como variable de asignación. De estos grupos se alimentan las campañas de e-mail, SMS, redes sociales y telemarketing.

A lo largo del período se trabajó con especial énfasis en la optimización de las campañas de paquetización de clientes a partir del uso exhaustivo del modelo predictivo de propensión de compra aplicado al armado de las bases de datos que alimentan las campañas.

Por el lado de e-mail marketing y SMS, el foco se puso en las campañas genéricas de cross selling, para ello se mejoró el proceso de contacto con los clientes, se optimizó la cantidad de estímulos que estos iban a recibir por los diferentes canales y se personalizó la experiencia en cada uno de los contactos.

Para outbound marketing (telemarketing) se generaron los grupos con los que debió trabajar el contact center a lo largo del período siguiendo el modelo de propensión de compra. También se realizaron tareas de contacto por parte la red de sucursales mediante la utilización de grupos de clientes cuya propensión de compra se maximice para la sucursal en cuestión.

En línea con el cambio en la forma de gestionar las campañas se generó un “dashboard” de actualización diaria con un recurso exclusivo para el armado de reportes.

De esta manera se pretendió llevar un control pertinente de las campañas, visibilizar correctamente los resultados de los cambios que se realizaron y tomar decisiones con información precisa y fiable.

3.1.2. Segmentos.

Durante el año 2019 el banco ha logrado profundizar la estrategia de segmentación de la Cartera Minorista, priorizando la visión centrada en el cliente.





Como mejoras transversales para toda la cartera se ha logrado: (a) redefinir la lógica de segmentación; (b) redefinir la lógica de la asignación de sucursal por cliente, (c) incorporar las marcas de segmentos en los sistemas, (d) publicación de la segmentación en CRM, (e) redefinir la estrategia de comunicación por cliente, generando un cronograma único para toda la Banca, (f) generar un nuevo Dashboard con métricas por Segmento, (g) reenfocar la organización hacia una mirada de cliente y segmento, a través de diferentes capacitaciones, visitas a sucursales de todo el país y presentaciones institucionales

A nivel propuestas de valor, se definió abordar durante este 2019 el armado de nuevas propuestas para los siguientes segmentos target: (i) Plan Sueldo, (ii) Renta Alta y (iii) Personas Físicas con Actividad Comercial

3.1.2.1. Búho Sueldo – Plan Sueldo.

En relación con este target denominado Búho Sueldo

- Se relanzó la propuesta de valor del segmento Plan Sueldo, realizando un posicionamiento inicial en el mercado.
- Se lanzó la submarca Búho Sueldo para identificar a los clientes del segmento.
- Se implementó un ciclo de vida para la cápita y el convenio permitió realizar un mejor seguimiento de la cartera (como su activación y retención).
- Se lanzaron nuevas campañas innovadoras: Conversión de clientes a Plan Sueldo, campañas de incentivos a las ventas y acompañamos con la oferta a Desarrollos Urbanísticos PRO.CRE.AR.
- Se ajustaron las métricas de Plan Sueldo y se unificaron los criterios de identificación de los clientes para todos los informes que se emiten en el banco.
- Se mejoró los procesos y se implementó nuevos desarrollos: Pago parcial de sueldo, nómina confidencial en Office Banking, marca de oferta de convenios en el sistema, depuración y vinculación automática de las cápitras y oferta de plan sueldo en onboarding digital.
- Se avanzó en el desarrollo de alta masiva de nómina por Office Banking, se espera implementar la funcionalidad a principios del año 2020.
- Se generaron 27.776 altas de cápitras y se cerró diciembre de 2019 con un stock de 66.529 cápitras activas, lo que representa un crecimiento del 6,8% versus diciembre de 2018.

3.1.2.2. Búho One – Renta Alta.

Con el objetivo de fidelizar y rentabilizar a los clientes de altos ingresos se ha lanzado en marzo 2019 una propuesta de alto valor acorde a las exigencias de este segmento.

- Se lanzó la submarca Búho One como el servicio diferencial a los clientes de renta alta que adquieran Black o Platinum Pack
- Se generó una imagen diferencial con intervención en todas las comunicaciones para este segmento de clientes
- Se catalogó a los clientes del segmento con un oficial asignado
- Se generó la asignación automática de Oficiales en CRM
- Se implementó un nuevo modelo de atención dual; según el perfil de cada cliente: presencial o remoto
- Se lanzaron alertas de gestión de cartera a través de alertas diarias como cumpleaños, bienvenida, vencimiento de plazo fijo, variación de saldos, etc.
- Se ha mejorado la propuesta de valor.

Entre las principales variables de seguimiento, se generaron 7.259 altas de Packs Búho One y un aumento del 70% en transaccionalidad en tarjetas de débito.

3.1.2.3. Búho Emprendedor – Personas humanas con actividad comercial.

Con el objetivo de brindar una propuesta integral para las personas humanas con actividad comercial (Responsables Inscriptos o Monotributistas), se lanzó en septiembre 2019 el segmento de Negocios y Profesionales.





Hoy en día, estos clientes ya cuentan con más beneficios y mejores opciones para el desarrollo de su actividad.

- Se ha lanzado la submarca Búho Emprendedor para identificar a los clientes del segmento.
- Se ha incorporado la figura de Oficial Búho Emprendedor
- Se lanzó Alertas de Gestión de Cartera: A través de alertas diarias como Cumpleaños, Bienvenida, Vencimiento de Plazo Fijo, Variación de saldos, etc.
- Se lanzó ECHEQs vía Mobile Banking, siendo pionero en el desarrollo de este producto para ser utilizado 100% desde un smartphone.
- Se incorporó a los productos y transacciones más tradicionales en este segmento: Paquetes de productos integrales, acreditación cupones de tarjetas, pago sueldos, seguro integral de comercios, TodoPago y ExtraCash, entre otros.
- Se incorporó beneficios acordes a las necesidades de este segmento: Se destacan el reintegro de la primera cuota del Monotributo, una asistencia legal e impositiva 100% bonificada y promociones exclusivas con tarjeta de crédito y débito en rubros y comercios vinculados con la actividad tales como softwares de gestión, papelería, delivery, alarmas y monitoreo, prepaga, etc.
- Se lanzaron nuevas campañas innovadoras: Conversión de clientes a Búho Emprendedor, campañas de incentivos a la venta de banco pagador y acompañamos con la oferta a Desarrollos Urbanísticos PRO.CRE.AR.

Entre las principales variables de seguimiento, se generó 2.319 altas de Packs Búho Emprendedor y cerró el año con 917 clientes con Banco Pagador en la Banca Minorista, lo que representó un incremento del 907% respecto de diciembre de 2018 (dado que el banco no tenía expertise en la comercialización de este producto)

3.1.3. Atención al Cliente.

Durante 2019, en el centro de contactos se atendieron 1.200.000 llamadas telefónicas, 117.000 mails y 165.000 interacciones vía redes sociales (Facebook y Twitter).

Durante este mismo período, y merced a la adquisición de la cartera de Tarjeta Shopping, sumamos la atención de la totalidad de sus clientes, tanto por el canal telefónico, con 229.000 llamadas telefónicas, como así también por Facebook y mails (alrededor de 27.000 contactos).

El Banco Implementó la nueva Base de Conocimiento de Microsoft Dynamics. Un canal disponible las 24 horas que permite a los clientes acceder rápidamente a la información. A través del portal web, los clientes que visiten la Entidad podrán consultar sobre los productos y servicios, dejando comentarios, sugerencias y calificar los artículos, permitiendo de esta forma, mejorar la experiencia y la comunicación con los clientes y no clientes a través de canales no asistidos. El conocer cuáles son las tendencias de búsqueda más frecuentes de los clientes propicia la construcción de contenidos relevantes y de calidad con un lenguaje que se adapta al mismo. No sólo se trata de dar respuestas, sino de hacerlas fácilmente accesibles y útiles para quien tiene necesidad de información, en ese ámbito fueron vistos más de 570.000 artículos.

Dentro del pilar “Cliente en el Centro” se espera la implementación de la primera etapa de posventa para el final del año 2020 y asimismo se trabaja activamente en la segunda fase de definición y desarrollo del CRM.

En cuanto a la voz de los clientes, la encuesta de satisfacción que se realiza luego de cada llamada arrojó los siguientes indicadores, sobre más de un millón de encuestas realizadas:

- El 73% manifestó que se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la atención general del Banco.
- El 92% se manifestó satisfecho o muy satisfecho con el trato recibido por el asesor.
- El 69% se manifestó satisfecho o muy satisfecho respecto del tiempo de espera.
- El 84% manifiesta haber recibido solución a su inquietud en esa llamada.





3.1.4. CRM.

El Banco concluyó con la migración de la versión Dynamics 365 - CRM, sumando nuevas funcionales y habilitando el módulo de gestión de postventa. Se desarrolló una nueva vista 360, sumando indicadores para la gestión de clientes por segmentos. A su vez, se amplió la información de los productos, permitiendo a los usuarios sumen detalles para su gestión que ante no disponían o debían consultar en otros aplicativos.

Se desarrolló la venta omnicanal entre CRM y HB lo cual permite continuar las solicitudes entre ambos canales. La mejora también impacta en la continuidad de solicitudes generadas desde Buho Bank por Préstamos Hipotecarios.

Se completó una nueva fase de Paquetes, habilita la venta junto con el up grade de las tarjetas y la opción de contar o no con una Cuenta Corriente.

Por último, se habilitó el alta del servicio Banco Pagador desde CRM, con carga on-line sobre la herramienta, evitando la documentación física.

3.1.5. Home Banking y Banca Móvil.

Luego de 14 años con el mismo sitio institucional, en el 2019 se renovó la web www.hipotecario.com.ar. En sólo 6 meses, mediante un proyecto de implementación ágil, con la participación de diferentes áreas tecnológicas del banco, se procedió a rediseñar todos los contenidos con el objetivo de brindar una navegación mucho más accesible con foco en la experiencia de los clientes, en un formato ciento por ciento responsivo, optimizando la visualización desde cualquier dispositivo móvil. Además, se implementaron nuevas funcionalidades para simular tasas y solicitar información sobre productos.

Se lanzó la campaña “Banking Home”, con un spot institucional y una serie de beneficios pensados para ayudar a los clientes a vivir su hogar, pintar, refaccionar y disfrutar su casa. Con más de 3 millones de vistas en Youtube y formatos digitales de alto impacto en los principales medios del país, se buscó posicionar a la Entidad como el Banco del Hogar.

Desde las campañas para adquisición de nuevos clientes en Redes Sociales, email Marketing y Google Adwords, entre otras plataformas, se generaron más de 12 mil ofertas de paquetes, que concluyeron en 4.250 altas de productos entre conversiones digitales y asistidas por telemarketing.

3.1.6. Nueva Imagen Visual y Modelo de Atención en Sucursales.

Entendiendo que el mundo cambia, los bancos cambian y la gente exige estos cambios, a partir del 2018 en forma tibia y fuertemente desde el año 2019, el Banco inicia un análisis de renovación de identidad visual y de atención en sucursales, para mejorar la eficiencia, calidad, compromiso e identidad.

Por esta razón, se planeó un cambio de identidad visual junto con el Estudio de Diseño Shakespear, y a principios de 2019 se consolidó un nuevo camino, más contemporáneo y cercano. Simultáneamente, el Banco comenzó a trabajar un nuevo modelo de atención en sucursales que se corresponde con el programa integral de rediseño de imagen, lo cual, no sólo produjo un cambio en la manera de atender, sino también en el diseño de espacios y puestos de trabajo abiertos, sin división entre cliente y Banco.

Para ello, se adaptaron los espacios para generar sucursales amplias, simples y descontracturadas. Siempre buscando promover una circulación abierta y fluida, mayor autosuficiencia y multicanalidad que se traduce en la obtención de respuestas inmediatas.

Con el nuevo modelo y la nueva imagen, el cliente puede leer la sucursal desde el ingreso y buscar su solución. Además, se ha logrado una atención más dinámica, más independiente y más tecnológica sin perder la personalización con mesas ágiles y espacios con mayor privacidad de atención comercial y una renovada e innovadora línea de cajas que prioriza la seguridad de las transacciones.





3.1.7. Telemarketing.

El canal Telemarketing focalizó su estrategia en incrementar la rentabilidad del negocio a través de la conversión de clientes que solo contaban con tarjeta de crédito hacia la comercialización de “Paquetes” con el objetivo de generar componentes pasivos sobre el cross-sell del cliente. Adicionalmente se trabajó en el incremento de la productividad diaria por operador y el seguimiento continuo de la gestión.

Se originaron 19.523 “Paquetes” con 8.819 nuevas altas de caja de ahorro, y un monto de \$141 millones en desembolsos de préstamos personales. Respecto a los Préstamos Personales, el 50% de los mismos fue desembolsado de forma online a través del canal IVR, evitando la movilidad de nuestros clientes hacia las sucursales para finalizar el trámite.

En el área de fidelización se atendieron 164.000 llamadas para gestionar la baja de tarjetas de crédito y Paquetes, con un nivel de atención del 91%.

Durante el año se trabajó en la simplificación y agilidad del proceso de baja de clientes haciendo más sencilla la experiencia de éste.

3.1.8. Red de Sucursales.

Durante 2019, como parte de nuestra estrategia de eficientizar la Red de Sucursales, se cerró la sucursal General Pico, derivando su operatoria a canales digitales y a la Sucursal Santa Rosa. Con esta modificación, la Red queda compuesta de 74 sucursales, 62 con modelo full y 12 en puestos de contacto con el cliente en los Hipermercado Libertad, manteniendo presencia en todas las capitales de provincia del país.

En noviembre de 2019 dentro del proceso del contexto de transformación del nuevo modelo, con una atención más dinámica y tecnológica en un ambiente más agradable y descontracturado, se inauguró junto con Havanna la primera sucursal bancaria con cafetería, el primer “Bancafé” del sistema financiero.

Es una sucursal bancaria que tiene todas las funcionalidades bancarias y donde los clientes pueden ser atendidos por oficiales de negocio mientras disfrutaban de un café en un lugar más distendido. El nuevo Bancafé ubicado en el barrio de Villa Urquiza es un espacio de dos pisos que en la planta baja cuenta con cajeros automáticos y terminales de autoservicio, que permiten operar todos los 7 días de 7 a 21 horas y en la planta alta, la sucursal tiene tres cajas y espacios reservados de atención comercial.

Por otra parte, se realizó la mudanza de sucursal Barrio Norte a Tribunales y de la sucursal Mendoza a un nuevo local que nos permite contar con lobby 24 horas y sumar dispositivos para autogestión. En ambos casos, se implementó un nuevo modelo de atención más ágil para los clientes, con notebooks para los oficiales, facilitando la movilidad dentro del salón y la atención en espacios más relajados. Adicionalmente se relanzó la sucursal Salta con un nuevo modelo de atención a fin de brindarles a los clientes una experiencia diferente y mejorar los tiempos de espera y atención.

Otro aspecto que mencionar es: (a) la implementación del primer esquema de compensación variable para la plataforma comercial de sucursales y (b) se diseñó un nuevo esquema de compensación variable para la plataforma operativa, que tendrá vigencia a partir del 2 de enero de 2020. De esta manera, toda la red de sucursales cuenta con un nuevo esquema de compensación, el cual permite la alineación de los esfuerzos individuales a las necesidades del negocio.

Asimismo, se desarrolló e implementó un nuevo modelo de gestión comercial para potenciar las ventas en sucursales y contar con una metodología homogénea de gestión para todos los colaboradores comerciales de la red, aprovechando las mejores prácticas detectadas. Además, se desarrolló un tablero de indicadores y una herramienta de seguimiento de planes de acción para utilizar dentro del modelo y sistematizar su seguimiento.





Por último, el banco continuó atendiendo a los beneficiarios del programa PRO.CRE.AR entregando y escriturando viviendas de los desarrollos urbanísticos.

3.1.9. Espacio Dueños – Búho Puntos.

Durante el 2019, los clientes realizaron un total de 57.717 canjes (3% más que en 2018). En el mes de septiembre se realizó el cambio de Espacio Dueños a Búho Puntos que implica una mejor experiencia del cliente, incorpora la modalidad de redención de Recargas de Celular, Sube y Gift Cards.

De los 57 mil canjes, el 81% de los canjes fueron en puntos, mientras que el 19% representa los canjes de puntos + pesos y sólo pesos. Además, el 6% pertenece a canjes de Recargas y Gift Cards, las nuevas modalidades incluidas en el programa a partir del cambio.

3.1.10. TAsi (terminales de autoservicio inteligentes).

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, el Banco amplió el horario para pagar y realizar depósitos en efectivo todos los días de la semana de 7 a 21hs, También trabajó en la nueva navegación del canal, más ágil, intuitiva, de fácil navegación, con reducción de pasos en las operatoria con el objetivo de ponerlo en producción el próximo año. Se simplificó la visualización del importe que el cliente debe abonar de su Tarjeta de Crédito antes de pagar y para que no tenga que chequear el resumen nuevamente. Por último, se implementó la clave búho fácil con menú reducido para los clientes.

3.2. Banca Mayorista.

Durante el año 2019 se continuó con el proceso de consolidación de los equipos tanto de las gerencias de Banca Corporativa, PYME y Pública como de Productos.

3.2.1. Cash Management.

En esta materia durante el 2019, el área de Banca Mayorista continuó con el objetivo de incrementar los saldos vista y las comisiones. Para ello se llevaron adelante diversas acciones comerciales tendientes a captar mayores volúmenes transaccionales, los medios fueron a través de los sistemas de Interbanking y Red Link.

Como complemento de estas acciones, se implementaron mejoras sobre “Office Banking” orientadas a mejorar la experiencia del usuario y facilitar sus transacciones.

La estrategia de crecimiento de mediano plazo se basó en los siguientes ejes:

- Desarrollo de negocios con financiamiento bajo el concepto de reciprocidad con principalidad transaccional
- Desarrollo de la Banca Pública con foco en la Administración Pública Nacional y Organismos satélites, Universidades Nacionales, Provincias y Municipios y Cajas previsionales.
- Comercialización de productos transaccionales

Como resultado de estas acciones, los volúmenes transaccionales acumulados se incrementaron en \$39.000 millones versus los del año anterior

3.2.2. Office Banking - Banca Electrónica para Empresas.

Se implementó el módulo E-CHEQ, con las funcionalidades de emisión, endoso y depósito más el módulo de consultas.

Se ha trabajado de forma evolutiva con la migración a las nuevas tecnologías (Nuevas APIS).

El Banco continuó desarrollando funcionalidades que incrementaban la autogestión del cliente, ejemplo:





- El Plazo Fijo WEB (Normativo).
- Mejoras en la performance de la visualización de movimientos y descarga de extracto de cuenta: mayor rapidez en la descarga de extractos y visualización de movimientos en grandes volúmenes.
- Nuevo reporte de recaudaciones por ventanilla, con mayor información para el producto recaudaciones, más amigable y ágil.
- Nuevos comprobantes en el módulo de Inversiones / Cuenta Comitante: se incorporaron los comprobantes de las operaciones y el extracto de cuenta.

3.3. Seguridad Física y Lógica.

3.3.1. Protección de activos de información.

Durante 2019, se continuó profundizando el modelo de gestión basado en las mejores prácticas, manteniendo niveles de servicio acordes a los cambios de contexto y cambios en la Organización. Se acompañó el desarrollo e implementación de la estrategia de negocio, basada en la participación de iniciativas y proyectos, minimizando el riesgo de seguridad asociado a los procesos involucrados.

3.3.2. Seguridad Preventiva.

Durante el 2019 el objetivo principal fue potenciar el uso de nuevas tecnologías para la detección temprana de siniestros, generando un equilibrio entre las herramientas de monitoreo a distancia y el uso de metodologías tradicionales en seguridad. Se realizaron evaluaciones de riesgos alineadas a las necesidades del negocio con el fin de mejorar la ecuación costo – beneficio.

No se registraron hechos delictivos con violencia hacia las personas o los activos físicos BH.

3.3.3. Prevención y Control de Fraudes.

En esta materia el sector actuó sin afectar el nivel de productividad y los acuerdos de servicios internos convenidos, en consecuencia, el Banco evitó en el año 2019 pérdidas por fraude externo en el orden del 0,73% (\$62 millones) sobre el monto de la originación total de productos activos del Banco, manteniendo aproximadamente los valores en relación con el mismo periodo 2018 (0,81%).

Las pérdidas evitadas se asocian principalmente en primer lugar a la prevención del fraude transaccional (TC/TD) y en segundo lugar a intentos de Usurpación de Identidad en los canales de originación no presenciales (Buho Bank y TMK).

Las pérdidas por fraude externo ascendieron a \$1,8 millones, registrando un descenso del 33% en su valor monetario en relación con el mismo periodo del año anterior y representando el 0,02% de la originación de productos activos del Banco.

Los fraudes consumados estuvieron principalmente asociados a la originación de tarjetas de crédito a través de Telemarketing (25%), Skimming (33%) y Buho Bank (14%).

Resulta importante destacar que el 97% de los fraudes se detectaron previo a la originación del producto activo solicitado por el prospecto.

Adicionalmente, se redefinieron los procesos de control del fraude transaccional automatizando alertas y dinamizando los perfiles de riesgo, se incluyeron herramientas de georreferenciación que permitió mapear los “ataques” transaccionales y se trabajó dinámicamente con el proveedor de Onboarding Digital para mejorar la herramienta y darle más robustez.

Asimismo, se continuó con el plan de capacitación para la prevención del fraude externo, capacitando de forma presencial a los colaboradores pertenecientes a sucursales y a los analistas de la gestión de alta de





producto (GAP), manteniendo actualizado el módulo de capacitación on-line y emitiendo las alertas pertinentes vinculadas a ataques de bandas con casuísticas específicas.

3.4. Operaciones.

Durante 2019 se trabajó fuertemente en mejorar los procesos de atención para poder reducir el SLA de resolución en un 50% y absorber el aumento de volumen de clientes Tarshop. Para ello se eliminaron instancias hacia el área resolutoria, se automatizaron mediante soluciones tácticas las resoluciones y se mejoró la reportería para dar soporte a la gestión. Asimismo, se implementó la primera fase del sistema de CRM Post Venta con foco en mejorar la información disponible por parte de los responsables de atención y optimizar la carga de necesidades del cliente. Esta base permitirá en 2020 avanzar en la automatización de las decisiones.

Asimismo, se trabajó en la reingeniería de los procesos de originación en Workflow para adaptarlos a circuitos sin papel y en la implementación de un nuevo contenedor digital que nos permitirá el año próximo avanzar en circuitos digitales y reducir el tiempo de procesamiento de las operaciones. Se avanzó también en la eliminación del papel en diversos procesos, migrando la comunicación a publicaciones directas a través de distintos medios electrónicos (homebanking, mail, ATM, etc.).

Se implementó adicionalmente la operatoria de custodia de efectivo por cuenta y orden del BCRA, lo que mejoró los ingresos y permitió eficiencias en la gestión del efectivo.

La absorción de la operatoria de Tarshop, representó un aumento del 30% de la cartera de clientes. La misma implicó la migración en la administración de la cartera de Préstamos Personales y Tarjetas en su totalidad.

Como viene haciéndose durante los últimos años, la Gerencia de Operaciones brindó servicio a la operatoria de PRO.CRE.AR (Desarrollos Urbanísticos, lotes con servicio, etc.) desde el inicio del sorteo hasta la escrituración.

Por último, se trabajó en acciones para mejorar el fondeo, lográndose la implementación de First Data como banco pagador y mejoras en los procesos de Cash Management (recaudaciones, adhesión débito directo y débito automático).

3.5. Sistemas y Tecnología.

El área continuó acompañando el crecimiento sostenido del Negocio ejecutando la estrategia de Sistemas y Tecnología alineada a la estrategia de negocios 2020, para apalancar el crecimiento, proveyendo soluciones tecnológicas ágiles, de rápido time-to-market, innovadoras, sustentables y con procesos de negocios simples. Este acompañamiento incluyó la flexibilización de la plataforma aplicativa y tecnológica para dar soporte a los productos digitales.

En este marco, apostando a la bancarización, se lanzó la apertura de paquetes de productos 100% digital, con reconocimiento facial y verificación de identidad contra RE.NA.PER. Asimismo, potenciando el mundo digital se lanzó la nueva aplicación de Home Banking con una interfaz moderna que provee una mejor experiencia para los clientes.

En cuanto a Banca Empresa, se sigue potenciando nuestra aplicación de web de Banca Empresa, Office Banking, incorporando nuevas funcionalidades.

En términos de la plataforma aplicativa y tecnológica se implementó una nueva Arquitectura basada en APIs y Microservicios, que posibilita la externalización de funcionalidades a otras entidades. Todos los servicios de Banca Minorista fueron migrados a esta plataforma. Todos los canales del Banco utilizan APIs y Microservicios que también pueden consumirse desde otras organizaciones. Adicionalmente se implementó el nuevo contenedor digital que suma nuevas capacidades de captura de documentos.





Con respecto al sistema core bancario (Cobis) se continúa mejorando y modernizando para preservar la sustentabilidad y evolución del negocio.

Adicionalmente, de cara a la organización interna de Sistemas y Tecnología, durante 2019 se desplegaron los procesos de delivery continuo (DEVOPS) implementando el ciclo de vida automático utilizando Jira, Jenkins y SONAR entre otras herramientas, así como en la implementación de ciclo de pruebas automatizado.

Todos estos importantes avances tecnológicos preparan al banco para una estrategia digital aún más agresiva.

3.6. Procesos.

Durante el presente ejercicio se concentró el esfuerzo en la identificación e implementación de iniciativas de eficiencia. En consecuencia, el Banco se centró en los procesos de originación, post venta, de información contable y en las áreas que fueran impactadas en mayor proporción producto de la incorporación por fusión de la sociedad Tarshop. Durante 2019 se identificaron 142 iniciativas por un valor de \$207 millones y con un impacto de \$37 millones.

Se sentaron las bases para la implementación de procesos digitales: simplificación de la documentación, revisión de los circuitos de back office, implementación del nuevo sistema gestor de formularios para personalizar su generación, e identificación de derivación a canales. Estas acciones permitirán avanzar en la venta 100% digital en sucursales en los principales productos durante el año próximo.

Por otra parte, se avanzó en el desarrollo de capacidades internas del equipo orientadas a la investigación e implementación de herramientas de automatización de flujos de trabajo. Habiéndose avanzado a la fecha en la implementación de 4 flujos que permitieron ordenar y automatizar procesos en diversos ámbitos.

Finalmente, en lo referente a la comunicación se consolidó el nuevo sitio de la Gerencia de Procesos como base de conocimiento y medio de difusión de toda la normativa que regula la operación del Banco logrando un incremento del 50% en el número de visualizaciones respecto del año anterior.

3.7. Gestión Integral de Riesgos.

El Banco cuenta con un proceso integral para la gestión de riesgos, esto es, para identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar todos los riesgos significativos. El proceso integral para la gestión de riesgos está orientado a que el Directorio y la Alta Gerencia se involucren y vigilen la gestión de todos los riesgos significativos y comprendan la naturaleza y el nivel de riesgo asumido por la entidad y su relación con la suficiencia de capital.

Asimismo, está en línea con las buenas prácticas en materia de gestión de riesgos y, en particular, con las disposiciones sobre lineamientos para la gestión de riesgos de las entidades financieras establecidas por el BCRA. Para garantizar una adecuada administración de los riesgos significativos el Banco cuenta con un marco de gestión y dispositivos de gestión apropiados a la dimensión, complejidad, importancia económica y perfil de riesgo de la entidad.

Durante el ejercicio 2019, se continuó desarrollando las siguientes acciones puntuales vinculadas con la política descrita:

- pruebas de estrés: se realizaron nuevas pruebas integrales, incluyendo el tratamiento de las empresas subsidiarias y se presentaron los resultados en el Comité de Gestión de Riesgos y al Directorio. Adicionalmente, se realizaron pruebas individuales sobre los principales riesgos.
- tablero de control de riesgos: se incorporaron nuevos indicadores sobre aspectos regulatorios y de capital económico y se continuó desarrollando un tablero de indicadores para monitorear el





comportamiento de los principales factores de riesgo a los que está expuesto el Banco por su rol de fiduciario del fideicomiso PRO.CRE.AR.

- se desarrolló la metodología de cálculo para estimar el cargo por incobrabilidad en base a modelos de pérdida esperada.

El Banco cuenta con políticas que conducen sus decisiones con el objetivo de implementar su estrategia para la gestión integral de riesgos. Las principales son las siguientes:

- política de jerarquía normativa: en esta política se define la estructura normativa interna del Banco y los lineamientos a los que debe ajustarse el proceso de creación, emisión administración o actualización y distribución de las normas que la componen. Establece en general la jerarquía de las distintas normas, los responsables de elaboración y el esquema de aprobación de cada una. En particular regula, entre otras cosas, el lanzamiento de nuevos productos y/o servicios, con el objetivo de asegurar su aprobación por parte de Directorio, y su posterior administración. Respecto del lanzamiento de un nuevo producto o servicio, establece la obligatoriedad de elaborar un programa de producto y, de corresponder, un programa de crédito; y obtener la debida aprobación.

Los programas de producto son documentos en los que se expone de modo estructurado y formal toda la información relevante acerca del producto y/o servicio –con especial consideración de los aspectos relativos a rentabilidad y los riesgos que comporta el producto o servicio-.

Los programas de crédito son a su vez documentos en los que se detallan las pautas establecidas para la gestión del riesgo de crédito en las distintas etapas del ciclo de créditos del producto.

- política de gestión de riesgos: en esta política se establecen las principales pautas para realizar una adecuada gestión de los principales riesgos a los que se enfrenta el Banco. Comprende los riesgos de crédito, liquidez, mercado, tasa de interés, operacional, titulización, concentración, reputacional y estratégico.

Por una parte, fija el marco organizacional y normativo general y los dispositivos comunes para una gestión integral de los riesgos a los que se enfrenta la entidad.

Por otro lado, se describen los procesos específicos de gestión de cada uno de riesgos mencionados precedentemente y, de manera pormenorizada las metodologías de gestión de los riesgos de mercado y del riesgo de liquidez.

Estructura Organizacional: el Banco cuenta con unidades responsables de la gestión de cada uno de los riesgos significativos comprendidos en esta política. Las mismas en su mayoría están conformadas por áreas de nivel gerencial o adoptan la forma de Comité.

A continuación, se enumeran las unidades responsables de gestionar cada uno de los riesgos incluidos en esta política:

- Riesgo de Crédito Banca Minorista:
Incluye la gestión de los riesgos de concentración de activos de Banca Minorista y titulización por las exposiciones subyacentes.
- Riesgo de Crédito Banca Mayorista:
Incluye la gestión de riesgo de crédito de contraparte y riesgo país, así como también el riesgo de concentración de activos de Banca Mayorista.
- Riesgo de Mercado y Operacional:
Riesgo operativo
Riesgo reputacional
Riesgo de Mercado que abarca el riesgo de tasa de interés, precio y tipo de cambio y titulización.





- Planeamiento, Presupuesto y Control de Gestión
Riesgo estratégico
- Comité Financiero:
Riesgo de liquidez, comprende la gestión de riesgo de concentración de pasivos.
- Unidad de Prevención y Control de Lavado de Activos
Riesgo en la prevención contra lavado de activos y financiación al terrorismo

La Unidad de Prevención y Control de Lavado de Activos reporta a la Gerencia de Área Legal, que reporta al Directorio, y al Comité de Prevención y Control de Lavado de Activos. El resto de las unidades mencionadas reportan a la Gerencia de Área Planeamiento y Control, que reporta al Gerente General.

El Comité Financiero y Comité de Crédito están integrados por un número no inferior a 3 ni superior a 7 Directores Titulares

Asimismo, el Banco ha constituido un Comité de Gestión de Riesgos, que está integrado por un número no inferior a 3 ni superior a 5 Directores Titulares. El Comité tiene como objetivo principal realizar el seguimiento de las actividades de la Alta Gerencia relacionadas a la gestión de riesgos y asesorar al Directorio sobre los riesgos de la entidad.

La conformación y responsabilidades de los Comités se encuentran descriptas en el Código de Gobierno Societario.

Dispositivos de gestión: El Banco dispone de procesos adecuados –viables, estables, eficientes y eficaces– para gestionar cada uno de los riesgos significativos comprendidos en esta política. Dichos procesos recogen en cada caso la especificidad de su materia.

El Banco cuenta con los siguientes dispositivos comunes a la gestión de los principales riesgos:

- a) **Estrategia de Riesgo:** Es un documento que se elabora anualmente, en ocasión de realizarse el Plan de Negocios, y que pone de manifiesto el enfoque general del Banco para administrar el riesgo. El objetivo de la estrategia de riesgo consiste en definir para cada uno de los principales riesgos del Banco el nivel de tolerancia y la estrategia de gestión de riesgo. El nivel de tolerancia es un límite que se establece sobre uno o más indicadores para determinar cuánto riesgo (de crédito, de tasa, etc.) está el Banco dispuesto a aceptar como máximo en la búsqueda de sus objetivos estratégicos (rentabilidad, crecimiento, valor, etc.) en el contexto definido en el Plan de Negocios.
- b) **Programa de Pruebas de Estrés:** Este programa consiste en una serie de ejercicios analíticos de simulación que se realizan con el objetivo de conocer la capacidad del Banco para soportar situaciones económicas adversas extremas en lo que refiere a liquidez, rentabilidad y solvencia. Para ello, el análisis debe: (a) Identificar aspectos del negocio que presentan significativa vulnerabilidad ante la ocurrencia de eventos de envergadura, ya sean externos y/o internos, (b) medir el impacto en el Banco de la ocurrencia de eventos muy adversos, poco probables pero posibles y (c) inferir niveles de capitalización requeridos en relación con los escenarios planteados
- c) **Plan de Contingencia:** El Banco estableció un menú de posibles acciones y medidas para afrontar la ocurrencia o aumento de la probabilidad de situaciones de estrés en la coyuntura económica y/ o financiera y que a priori, se juzgen como muy adversas en lo que refiere a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la entidad.
- d) **Capital Económico:** El Banco adoptó la metodología para determinar el capital económico que se basó en el enfoque cuantitativo de “valor a riesgo” (VaR). Bajo este enfoque, el capital económico es la suma de los “valores a riesgo” (pérdida probable en un horizonte dado y una probabilidad asociada) de cada uno de los riesgos individuales. El capital económico es aquel que requiere el Banco para cubrir tanto





las pérdidas inesperadas originadas por la exposición a los riesgos materiales como así también, las que provienen de otros riesgos a los que puede estar expuesto. A diferencia de la “pérdida inesperada” que debe estar respaldada por capital económico, la “pérdida esperada” se encuentra implícita en el precio del producto (tasa de interés, comisiones, etc.), el que debe fijarse en función al riesgo y por lo tanto, se encuentra cubierta por el resultado normal de explotación. En caso de que esto no sea así, debe también estar respaldada por capital.

- e) Proceso de Evaluación Interna de Adecuación de Capital (IAC): Es el conjunto de procesos y procedimientos implementados por el Banco con el objetivo de asegurar que posee -tanto a nivel individual como consolidado- un adecuado nivel de capital para cubrir todos sus riesgos materiales y que cuenta, además, con una estrategia de mantenimiento de capital a lo largo del tiempo. Sobre éste se efectúan pruebas de estrés para evaluar su suficiencia.
- f) Sistemas de Información General: Permite conocer y seguir la composición y las características de las exposiciones de manera oportuna y adecuada de modo tal que se pueda evaluar de manera rápida y precisa el perfil de riesgo y las necesidades de capital del Banco. En tal sentido, cuenta con un tablero de control de riesgos que se presenta mensualmente a la Alta Gerencia y al Directorio de manera trimestral.
- g) Gestión de Riesgo de Subsidiarias: El Código de Gobierno Societario establece la estructura de supervisión y coordinación societaria en relación con las subsidiarias del Banco. Esta estructura permite que el Directorio de cada Sociedad: (a) revise en forma periódica las políticas y estrategias de gestión de riesgos y la determinación de los niveles de tolerancia y (b) controle que los niveles gerenciales tomen los pasos necesarios para identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos asumidos. A su vez facilita que la Alta Gerencia de cada Sociedad, entre otros aspectos: (a) implemente las políticas y estrategias aprobadas por su correspondiente Directorio, (b) desarrolle procesos de gestión de riesgos, a través de los cuales se identifiquen, evalúen, monitoreen, controlen y mitiguen los riesgos en que incurre la Sociedad y (c) implementen sistemas apropiados de control interno y monitoree su efectividad, reportando periódicamente al Directorio sobre el cumplimiento de los objetivos. De acuerdo con esta estructura, los objetivos, las estrategias de gestión de riesgo y en general los planes de negocio y presupuesto de cada subsidiaria son aprobados por su Directorio, conformados por el Directorio del Banco y transmitidos desde los Directorios hacia los distintos niveles organizacionales de cada compañía. A efectos de revisar en forma periódica el cumplimiento de los objetivos, estrategias y planes generales del negocio, y controlar la gestión de riesgo de los niveles gerenciales, se definen mediante esta estructura, diversos mecanismos de supervisión y coordinación. Por un lado, mecanismos de supervisión y coordinación interna de cada Sociedad y por otro, mecanismos de supervisión y coordinación de las subsidiarias por parte del Banco. Estos últimos contemplan que el Directorio del Banco se nutra de información a través de la Alta Gerencia del Banco, que recibe información de la Alta Gerencia de cada Sociedad. En este sentido cabe mencionar que el cumplimiento de los límites establecidos en las estrategias de gestión de riesgo de cada subsidiaria es monitoreado por el Banco mediante el Tablero de Control de Riesgos que la Alta Gerencia del Banco presenta periódicamente al Directorio.

3.8. Gestión de Recupero.

El año 2019, ha sido marcado por cuatro factores principales: (a) deterioro de los ratios de morosidad de la cartera minorista (al igual que el resto del sistema financiero) magnificado por eventos puntuales de deterioro de la cartera mayorista que por su peso relativo con el balance total BH, ocasionan distorsiones en el entendimiento de la calidad de cartera, (b) integración del negocio con la Sociedad Tarshop, producto de la fusión por absorción de dicha Compañía, (c) cambios en estructura y organigrama, y (d) contexto de transición política e incertidumbre económica que se planteó desde agosto, elección de las denominada PASO, hasta fin de año.

Dentro de las acciones que se impulsaron y que mitigaron efectos en el monto de provisiones a constituir por parte del Banco, se avanzó en las siguientes líneas.





Se planteó a mitad del año un cambio en la conducción en el equipo de trabajo, estructura y organigrama, donde se buscó incorporar nueva visión del negocio de mora, visión financiera de las cobranzas y alinear en un ciento por ciento las políticas y estrategias a la generación de resultado, planteándose los siguientes cambios: (i) inicio en noviembre de una cogestión de clientes con la red de sucursales. Como complemento de lo comentado y para brindar la mejor calidad de respuesta se diseñaron los equipos de Nodo de Reconducciones (asiste en la instrumentación de facilidades de pago a clientes) y Gestión Personalizada (que da soporte y trazabilidad a las gestiones que desarrolló cada sucursal), (ii) sinergias y ahorro de estructura al unificar gestión extrajudicial y judicial bajo la misma jefatura, buscando que cada gestor posea su cartera y tenga la capacidad de dar valor agregado a cada decisión, (iii) se incorporó al equipo la función de control de proveedores de servicios Agencias y Estudios Jurídicos, hasta entonces tercerizada, (iv) se introdujo conocimiento para migrar la gestión al nuevo esquema de provisionamiento que establecen las normas internacionales de información financiera, y (v) integración de las carteras provenientes de Tarshop.

A partir del cambio de conducción se ajustaron además de las líneas de trabajo, políticas y herramientas, donde se adecuó a mercado el esquema de honorarios extrajudiciales que se reconocen a éxito en cada etapa de gestión de mora tardía, se modificaron las ofertas y facilidades de pago a clientes, se simplificó el proceso de alta de refinanciamientos, no siendo ya requisito el traslado o concurrencia física del mismo a sucursales, mejoras en la forma de lograr el contacto con el cliente, se terminó con el desarrollo en el sistema Tandem que permitió retroalimentar con nuevos datos la gestión, y se disponibilizaron nuevos canales de cobro, más próximos al cliente.

La incorporación de la cartera de Tarshop al Banco llevó a que el comportamiento de pago del producto se deterioró, producto que se ofrecía en su mayoría a clientes de bajos ingresos y con un perfil de riesgo elevado. Con posterioridad y unos meses después de la citada incorporación, el nivel de incumplimiento comenzó a reducirse, como consecuencia de la aplicación de políticas de crédito más restrictivas y de una cobranza más eficiente, esa tendencia se consolidó durante el segundo semestre del año y es la que se sigue transitando a poco de finalizar el mismo.

Por otra parte, en diferentes provincias, aún subsisten aspectos que afectan la gestión de recupero de préstamos principalmente dado por el dictado de leyes que disponen la suspensión, en sus ámbitos territoriales, de juicios de ejecución hipotecaria en curso y/o de los trámites de remates dispuestos en tales procesos. Tal circunstancia, acaecida igual que en ejercicios anteriores, imposibilita al Banco la adecuada gestión de cobro de sus acreencias en relación con una importante cartera de créditos, que incrementan las deudas año tras año sin una solución final ni de compensación o contraprestación de los perjuicios que estas situaciones generan.

3.9. Desarrollo Organizacional.

En relación con el desarrollo de la organización y sus estándares de calidad, se trabajó con el compromiso y la misión de contribuir al crecimiento sostenido del negocio, consolidando el desarrollo del Capital Humano.

El Banco se propuso instalar una cultura orientada a la alta performance de sus colaboradores promoviendo la eficiencia, productividad y excelencia en los resultados. En este marco se implementó el nuevo modelo de competencias que permite responder a la actualidad del negocio e impulsar sus resultados.

Al 31 de diciembre de 2019, el Banco contaba con una nómina de 1757 personas, 883 mujeres y 874 hombres distribuidos entre Casa Central 1080 y Sucursales 678, con un promedio general de antigüedad de 11 años y un promedio de 41 años.

El área de Capital Humano (Gestión de Personas, Cultura y Gestión del Cambio y Referentes de Desarrollo Organizacional) trabajó para construir una cultura de inclusión que promueva el desarrollo y la contribución individual del personal para el logro de los objetivos definidos en el plan de gestión del año.

En lo relativo a la Gestión de Personas la formación durante 2019 se dictaron más de 25.840 horas hombre de formación a través de e-learning y de acciones presenciales.





- El Plan de Formación se elaboró con la misión de responder a las demandas del negocio desarrollando las capacidades de los colaboradores, buscando la innovación en el diseño y en la oferta, atendiendo a las necesidades y diferentes estilos de aprendizaje.
- La Red de Aprendizaje, un programa de formación integral que abarca a toda la Red de sucursales, tiene como objetivo la formación continua, profesionalización y crecimiento de los colaboradores tanto comerciales como operativos. Este programa está alineado a los lineamientos estratégicos del Banco:
 - Certificación para Jefes Operativos, se implementó el segundo nivel de la certificación incluyendo 24 materiales nuevos.
 - Certificación de cajeros y tesoreros, cumplimos con dos actualizaciones para el desarrollo de la posición.
 - Continuamos formando a la RED en materia de Inversiones, este año lo hicimos a través de las 12 ediciones de actualización, 3 Escuelas, Cursos Virtuales, Certificación de Idóneos en Mercado de Capitales y Agentes Institorios.
- La gestión de formación también apalancó el desarrollo e instalación de los proyectos organizacionales donde se acompañó la formación de los mismos. Compensación variable, PACK, Dynamo Tandem y Gestión del Gasto. Desarrollamos el Modelo de Competencias, que consiste en acciones de adopción y promoción de una evaluación de diagnóstico para conocer el grado de desarrollo de cada competencia a nivel organizacional.
- Se promovió el desarrollo profesional, concretando por segundo año consecutivo la formación a 44 “Nuevos Líderes” incorporando nuevas temáticas. También, gestionamos 45 becas y más de 130 cursos externos haciendo alianzas con diferentes instituciones y entidades educativas que permitió actualizar el conocimiento interno.
- Centro de Formación Virtual: aumentó su oferta sumado nuevos cursos e incorporando herramientas concretas para el desarrollo de nuestros colaboradores: gamming, tutoriales, clases virtuales, entre otras que han permitido llegar de manera más innovadora y efectiva a cada colaborador.

Desarrollo: Durante el año, 80 colaboradores transitaron nuevos senderos de desarrollo: se realizaron 42 promociones internas y 38 movimientos laterales a través del proceso de esponsorio y búsqueda interna.

El Banco llevó a cabo por segundo año consecutivo el modelo de Evaluación de Competencias luego de haber revisado el mismo en 2018. Se implementó el Programa de Formación “Potenciando tu Talento” al cual se destinó más de 2.400 horas de capacitación con el objetivo de que los colaboradores puedan vivenciar las competencias de la organización. La Evaluación de Competencias alcanzó a 1.678 colaboradores de todos los niveles.

Por otro lado, se continuó trabajando con la fijación de objetivos individuales en todos los mandos de conducción. Como novedad, se incluyó este año al “Objetivo Banco” no solamente el resultado, sino también el NPS entendiendo que los clientes están siempre en el centro.

En la materia del empleo, se realizó el proceso de selección para 151 vacantes mediante la selección e incorporación de personal, en base a las capacidades de la entidad otorgando respuesta a las necesidades requeridas por el negocio. El 79% de los ingresos corresponde a colaboradores sin gente a cargo y el 50% a ingresos en la Banca Minorista.

Se participó en las ferias Expo Bumeran, Semana de Económicas y en la Universidad de Palermo y se visitó las Universidades de San Andres, Di Tella y UCA, con el objetivo de consolidar nuestra marca empleadora y acercar la Comunidad BH a los jóvenes estudiantes.





Por segundo año consecutivo se tuvo el Programa de Jóvenes Profesionales, con más de 7.000 postulaciones. Incorporamos 6 jóvenes a distintas áreas de negocio los cuáles atravesaron por 1 semana de Inducción, 6 meses de rotación por distintos sectores y más de 90 horas totales de capacitación. A su vez, la primera camada de Jóvenes Profesionales, que ingresaron en 2018, alcanzó las 40 horas de capacitación, incluyendo una formación para Jóvenes de Alto Potencial en el IAE Business School.

Se implementó el Primer Programa de Jóvenes Digitales, con más de 2.000 postulaciones. El programa se inició con la incorporación de 6 jóvenes a distintas áreas de IT los cuáles atravesaron por 3 días de Inducción, 2 meses de rotación por distintos sectores dentro de la gerencia de IT y más de 50 horas totales de capacitación.

En materia de Cultura y Gestión del Cambio se buscó fortalecer la cultura y el desarrollo organizacional, siendo los facilitadores del proceso de transformación, e implementando el modelo de Gestión del Cambio en los proyectos estratégicos. La tasa de satisfacción general del 98%, donde la tasa de respuesta es en promedio de un 40%. Asimismo, se implementó el modelo de gestión de servicios para definir la participación del sector de Gestión del Cambio en los proyectos de la organización con dos modalidades, modo de ejecución y modo de asesoría e incorporamos la figura de soporte en comunicaciones para los proyectos con criticidad baja. El modelo de cada proyecto se define de acuerdo a su nivel de criticidad, para lo cual se emplea la “Matriz de Clasificación de Proyectos”, que permite identificar impacto en 5 dimensiones (Cultural, procesos, estructura organizacional, IT, normativo e impacto en personas). Por otra parte, se trabajó en modo ejecución y asesoría en 9 proyectos, con un impacto promedio del 60% en la dotación y realizamos más 50 acciones promedio por cada proyecto (formación, comunicación, encuentros, check point, etc.) En modo soporte trabajamos en 7 proyectos.

En el aspecto de Cultura y Comunicación, durante el 2019, se contribuyó con la difusión de los ejes de gestión definidos para promover el desarrollo del negocio.

Se realizaron más de 42 campañas de comunicación, se participó en el diseño y difusión de 7 programas de Capital Humano y se desarrollaron 16 eventos, celebraciones, fechas especiales para potenciar el compromiso y los objetivos del año. Por ejemplo: “Conociendo el Negocio” alcanzó su 5° año de presencia y trayectoria, un espacio abierto donde se logra profundizar e impulsar los objetivos organizacionales y el conocimiento de productos, servicios y operatoria de nuestro Banco, de la mano de los principales referentes de la organización. Participaron más de 350 colaboradores y logramos un 99% de satisfacción. Todos los colaboradores tuvieron acceso a las charlas a través de un nuevo formato “Podcast”.

Se rediseñó el proceso de Onboarding, donde se definió los momentos claves de la inducción para generar una experiencia memorable para todos los colaboradores que ingresaron al Banco:

- Nuevas comunicaciones de “Bienvenida” con información útil para los primeros pasos.
- Formación Virtual de “Introducción al Negocio Bancario” (159 colaboradores certificados)
- Formación presencial, jornada completa, para colaboradores de Casa Central y Sucursales de AMBA (94 participantes y NPS 81)
- Rotación por sucursales y gerencias de operaciones (19 rotaciones en 8 sucursales)
- Encuentros Semestrales de ingresantes para compartir novedades del negocio con el fin de afianzar el compromiso organizacional (2 encuentros, NPS 60)

Todas las acciones que se implementaron se apoyan en los medios de comunicación:

- WhatsApp de Comunicaciones Internas, nuevo canal, con más de 2.582 mensajes enviados y 18 grupos activos, una nueva forma de comunicarse para generar mayor presencia de las novedades organizacionales y optimizar la oportunidad de contacto con todos los colaboradores.
- Intranet: con 235 publicaciones y 4.194 interacciones
- News BH: 52 ediciones con una valoración del 90% de satisfacción.
- Novedades de Negocio: donde se compartió los avances y resultados de los ejes de gestión durante 2019 y se realizaron 4 ediciones con un 88% de satisfacción
- LinkedIn: creció un 56% en comparación con el 2018, con más de 74.000 seguidores potenciamos la marca empleadora generando 131 publicaciones con 16.600 likes.





El trabajo realizado permitió continuar con la consolidación de la comunicación y promoción de la cultura del Banco con el principal objetivo dar sentido a la contribución individual de cada colaborador como parte del resultado del Banco, sosteniendo los resultados de satisfacción en más del 90% durante 4° año consecutivo.

Dentro de la Comunidad BH se continuó trabajando en la difusión y comunicación del programa de beneficios con sus cuatro pilares fundamentales: #Bienestar; #Familia; #Desarrollo y #Celebraciones. Se logró superar los 36 beneficios propios y más de 950 promociones a lo largo del año. El sitio contó con 17.695 visitas. El 19% ingresó desde el sitio web y el 81% desde mobile. El Banco generó más de 1.518 cupones de descuentos que representan un ahorro promedio de \$315 por colaborador.

Dentro del eje de Diversidad e Inclusión el Banco se propuso generar oportunidades y promover el desarrollo de colaboradores con diferentes visiones y perspectivas, con flexibilidad de adaptación para potenciar la participación y los resultados del negocio. En este marco se sumó y se transitó por diferentes acciones:

- Se implementó el protocolo de acción ante casos de Violencia de Género.
- Se pasó a integrar el Club de Empresas por la Diversidad de la Universidad Di Tella, que desarrolla y promueve la diversidad y la inclusión dentro de las organizaciones empresariales.
- Se han revisado las políticas para adoptarlas a una mirada más inclusiva,
 - Licencia por enfermedad por hijo habilitada para madre o padre,
 - Se sumó la licencia por adopción, 60 días para madres.
 - Se amplió la licencia por paternidad/adopción paterna a 15 días.
- Se aprendió sobre diversidad y se trabajó el sesgo para potenciar un ambiente innovador y flexible a los desafíos de transformación. (4 talleres, 94 participantes y 52 NPS)

Por último, durante el año también se consolidó el rol del Referente. Esta metodología permite acompañar eficientemente el desarrollo de los colaboradores y el negocio del Banco. Se caracteriza por un mayor nivel de presencia y conocimiento de las áreas y de sus equipos siendo el principal punto de contacto sobre temas de Desarrollo Organizacional. Trabajando en cuatro ejes: Gestión de Personas, Procesos de Transformación, Canal de Relación y Planificación de Estructura. Con fuerte foco en este último eje, desde el año se elaboró una nueva estrategia de abordaje incorporando más indicadores de mercado y el análisis de antigüedad para, no solo contribuir a la eficiencia de las estructuras sino buscando incorporar nuevas generaciones, potenciar el cambio cultural y desafiar al management en el ABM de sus equipos buscando posicionar a los mandos de conducción como agentes de transformación organizacional y responsables por la gestión de las personas, los equipos de trabajo y los resultados del área, siempre apalancados la estrategia de Capital Humano

3.10. Transformación Digital.

Hacia finales del 2019 el Banco inició un proceso de transformación con el objetivo de implementar nuevas formas de trabajo que contribuyan a mejorar el negocio, lograr procesos más eficientes y poner foco en la experiencia de los clientes. La estrategia de Transformación Digital apunta a la formación de equipos ágiles para desarrollar iniciativas que mejoren la experiencia punta a punta, con un enfoque centrado en el cliente. Asimismo, se constituyó el Centro de Excelencia en Agilidad (CoE), responsable de definir la metodología de trabajo ágil para el Banco. Se implementó un modelo de desarrollo a través de viajes, que se focaliza en las necesidades de los clientes, desde el proceso de originación hasta la post venta, interviniendo tanto el front como el back-office, y buscando una experiencia omnicanal.

En septiembre de 2019, se conformó la Gerencia de Transformación Digital y con ella “el Centro de Excelencia”. Luego, en diciembre el Banco inició una prueba piloto con el viaje “compra tu hogar”, cuyo objetivo es ofrecer una experiencia distintiva en la obtención de préstamos hipotecarios, priorizando soluciones y mejoras en el proceso de originación y en el seguimiento de estado de la solicitud.





4. INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA LEY 26.831 – ART. 60.

4.1. Aspectos vinculados a la organización de la toma de decisiones y al sistema de control interno de la Sociedad.

La Ley 24.855 dispuso la transformación del ex Banco Hipotecario Nacional (BHN) en Banco Hipotecario SA y lo declaró sujeto a privatización en los términos de la Ley 23.696. Por Decreto 924/97 se aprobaron los estatutos del BH y se designó su primer Directorio.

El capital social está integrado por cuatro clases de acciones: las “A” pertenecientes al Estado Nacional con derechos especiales y las correspondientes al Fideicomiso del Fondo de Infraestructura Regional (FFIR) sujetas a privatización a través de la oferta pública; las “B” destinadas a los miembros tenedores del Programa de Propiedad Participada; las “C” reservadas para su venta primaria en oferta pública a empresas cuyo objeto sea la construcción de viviendas o la actividad inmobiliaria, también actualmente manejadas por el Estado Nacional a través del FFIR; y las “D”, pertenecientes al sector privado. La venta de las acciones “A” que efectúe el FFIR, como las que ulteriormente efectúen los futuros adquirentes de las acciones “B” y “C”, se transformarán en acciones “D”.

Desde el año 2004, donde venció el plazo para el ejercicio del derecho a opción de compra de ADRs otorgado en el proceso inicial de ofertas públicas de acciones (IPO), quedó un remanente equivalente a aproximadamente el 6% del capital social, que se mantienen en el fideicomiso de opciones y concurren con las restantes acciones clase “D” a las asambleas especiales de dicha clase conforme las instrucciones que imparte el Estado Nacional, hasta tanto el mismo no disponga su venta.

Mientras la Clase A de acciones, representen más del 42% del capital social, las acciones “D” contarán con triple voto. Situación que se mantiene al presente.

La conducción de BH está a cargo de un Directorio compuesto por trece miembros: dos designados por la clase de acciones “A”; uno por las “B”; uno por las “C” y nueve por las “D”. Los Directores correspondientes a las clases “A”, y “C” son designados actualmente por el Estado Nacional; los de la clase “D” por los accionistas privados en asambleas especiales de clase y los de la clase “B” por los tenedores del Programa de Propiedad Participada. El Presidente y el Vicepresidente de la Sociedad son designados entre los Directores de esta clase “D”.

La gestión de los negocios ordinarios está a cargo de un Comité Ejecutivo constituido por Directores de la clase “D”. Conforme lo previsto en el artículo 19 del estatuto social, y sin perjuicio de otras facultades otorgadas por asamblea, las facultades y deberes de este Comité son las de conducir la gestión ordinaria de los negocios de la sociedad y de todos los asuntos que delegue el Directorio, desarrollar la política comercial, crediticia y financiera de la sociedad con sujeción a los objetivos aprobados por el Directorio, crear, mantener, suprimir, reestructurar o trasladar las dependencias y sectores de la organización administrativa y funcional de la sociedad, crear comités especiales, aprobar estructuras o niveles funcionales determinando el alcance de sus funciones, aprobar la dotación del personal, efectuar los nombramientos del Gerente General, los subgerentes generales, vicepresidentes ejecutivos y demás gerentes principales y de área, fijar sus niveles de retribuciones, condiciones de trabajo y cualquier otra medida de política de personal, incluidas las promociones, proponer al Directorio la creación, apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias o representaciones dentro o fuera del país, supervisar la gestión de las sociedades subsidiarias y de aquellas en cuyo capital participe la sociedad y proponer al Directorio la constitución, adquisición o venta total o parcial de participaciones en sociedades, someter a consideración del Directorio el régimen de contrataciones de la sociedad, el presupuesto anual, las estimaciones de gastos e inversiones, los niveles de endeudamiento necesarios y los planes de acción a desarrollar, aprobar quitas, esperas, refinanciaciones, novaciones, remisiones de deuda y/o renunciaciones de derechos, cuando así resulte necesario y/o conveniente al giro ordinario de los negocios sociales, por otra parte a las reuniones del Comité Ejecutivo asisten los miembros de la Comisión Fiscalizadora.

Existen adicionalmente comités especiales compuestos por Directores y comisiones compuestas por gerentes para la toma de decisiones específicas con las participaciones de áreas afines, que son los: (i) de





auditoría; (ii) de control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo; (iii) de tecnología informática; (iv) de crédito; (v) de incentivos al personal; (vi) de gestión de riesgos; (vii) de gobierno societario; (viii) de ética de directorio; (ix) financiero y (x) de asuntos sociales e institucionales, (xi) de ética del personal, (xii) de activos y pasivos –ALCO-, (xiii) de precios y tarifas de banca minorista, (xiv) de protección de los usuarios de servicios financieros, (xv) de inversiones, (xvi) de crédito PyME., (xvii) de inmuebles y (xviii) de crisis

El control estatutario del BH está a cargo de una Comisión Fiscalizadora integrada por cinco miembros: uno por las acciones “A”, otro por las “B” y tres por las acciones “C” y “D”, designados en las asambleas especiales de clase.

4.2. Política de dividendos propuesta o recomendada por el Directorio.

El Directorio del Banco mantiene la política de pagar dividendos a los accionistas en oportunidad que el volumen de las ganancias lo permita y se cumplan las condiciones y requisitos exigidos al efecto por las normas reglamentarias del BCRA.

En este sentido el BCRA ha dispuesto que el pago de dividendos –salvo que se trate de dividendos en acciones ordinarias-, las compras de acciones propias, los pagos sobre instrumentos de capital nivel 1 y/o el pago de incentivos económicos con sujeción a las regulaciones de orden público laboral que rigen las relaciones con su personal, están sujetos a las restricciones de la normativa dictada por dicha Institución.

Dicho ente de supervisión estableció condiciones para que las entidades financieras puedan distribuir dividendos, que son: (1) contar con la autorización expresa de la SEFYC sobre el monto que se pretende distribuir, (2) que la determinación del resultado distribuable surja del procedimiento de ajustes extracontables definido por el BCRA y (3) que el importe a distribuir no comprometa la liquidez y solvencia del Banco; a estos efectos, el BCRA no admitirá distribución de resultados cuando el Banco: (3.a) se encuentre alcanzada por las disposiciones de los artículos 34 "Regularización y saneamiento" y 35 bis "Reestructuración de la entidad en resguardo del crédito y los depósitos bancarios" de la Ley de Entidades Financieras; (3.b) registre asistencia financiera por iliquidez del BCRA, en el marco del artículo 17 de su Carta Orgánica; (3.c) presente atrasos o incumplimientos en el régimen informativo establecido por esta Institución; (3.d) registre deficiencias de integración de capital mínimo -de manera individual o consolidada- o de efectivo mínimo.

Por otra parte, la normativa establece un margen de conservación de capital adicional a la exigencia mínima con el objetivo de que se acumulen recursos propios que puedan utilizarse en caso de incurrir en pérdidas, reduciendo de esta forma el riesgo de incumplimiento de dicha exigencia. Ese margen de conservación será del 2,5% del importe de los activos ponderados por riesgo (APR), adicional a la exigencia de capital mínimo. Dicho margen de conservación se incrementa al 3,5% de los APR en el caso de entidades financieras calificadas como de importancia sistémica.

Por lo tanto, cuando el Directorio corrobore que el Banco no está alcanzado por ninguno de los hechos anteriormente enunciados, podrá determinar el monto a proponer como distribución de dividendos en efectivo a la asamblea de accionistas, y la oportunidad de su pago, procurando que dicha distribución no provoque una disminución del capital económico (ICAAP) que por su significación pueda obstaculizar las necesidades de crecimiento del Banco, sea o no a través de nuevos negocios, o la suficiencia de dicho capital para enfrentar los riesgos que razonablemente se puedan generar ante escenarios desfavorables del entorno sistémico, como de las condiciones macroeconómicas del país.

Consistente con ello, la propuesta del Directorio debe contemplar el pedido de autorización de pago de dividendos a la SEFYC y que al tiempo la aprobación de los dividendos por parte de la asamblea, su pago afecte la liquidez y solvencia de la Sociedad de acuerdo con lo establecido en la norma del BCRA. Consecuentemente, cuando los resultados no asignados al cierre del ejercicio económico sean positivos, y se cumpla con las exigencias impuestas por el BCRA, el Directorio estará en condiciones de aprobar y elevar a consideración de la Asamblea de Accionistas, juntamente con los estados contables, un proyecto de distribución de utilidades que contemple el pago de dividendos en efectivo.





4.3. Modalidades de remuneración del Directorio y política de remuneraciones de los cuadros gerenciales de la Sociedad.

El Estatuto Social contempla la forma de remuneración del Directorio, delega en el Comité Ejecutivo la de los cuadros gerenciales y a partir de la emisión de las Comunicaciones del BCRA “A” 5201 y 5203, se conformó un Comité de Incentivos al Personal para participar en esta cuestión.

Dicho Comité tendrá como objetivo principal vigilar el sistema de incentivos y para lo cual tendrá la responsabilidad de establecer políticas y prácticas para incentivar económicamente al personal en la gestión de los riesgos—de crédito, de liquidez, de mercado, de tasa de interés, y operacional-, y ajustando a la exposición de los mismos, asumida a nombre de la sociedad y según el compromiso de liquidez y capital expuesto, tanto sobre los riesgos potenciales, actuales como futuros y de reputación, donde los incentivos económicos a los miembros de la organización se vinculen con la contribución individual y de cada unidad de negocio al desempeño de la sociedad de acuerdo con lo establecido en la Comunicación “A” 5599 del BCRA o cualquier norma que a futuro la modifique complemente o reemplace.

En materia de remuneraciones al Directorio, el artículo 14 del Estatuto Social establece lo siguiente: (a) miembros no ejecutivos: las funciones de los miembros no ejecutivos del Directorio serán remuneradas según lo resuelva anualmente la asamblea general ordinaria en forma global y se repartirá entre ellos en forma igualitaria y entre sus suplentes en proporción al tiempo que reemplazaron en forma definitiva a los titulares. la asamblea general ordinaria autorizará los montos que podrán pagarse a cuenta de dichos honorarios durante el ejercicio en curso, sujeto a ratificación por la asamblea que considere dicho ejercicio; (b) miembros ejecutivos: el Presidente y demás Directores de la sociedad que cumplan funciones gerenciales, técnico-administrativas o comisiones especiales, recibirán una remuneración por dichas funciones o comisiones de nivel acorde con el vigente en el mercado, que será fijada por el Directorio, con abstención de los nombrados y estarán sujetas a la ratificación de la asamblea; (c) miembros del Comité Ejecutivo: los Directores integrantes del Comité Ejecutivo que desempeñen las tareas previstas por el artículo 19 del estatuto social percibirán un componente retributivo equivalente a la suma que resulte de deducir del monto máximo previsto en el punto (d) siguiente, los honorarios de los Directores no ejecutivos y las remuneraciones para el Presidente y Directores con funciones específicas aprobadas por la asamblea general ordinaria para el mismo ejercicio. el importe de esta retribución bonificatoria será distribuido entre sus miembros según lo resuelva el propio Comité Ejecutivo; (d) monto máximo: el monto total de las remuneraciones de los Directores fijado o aprobado por aplicación de lo dispuesto en los puntos (a), (b) y (c) precedentes, se limitará al 5% de las utilidades netas de impuesto que haya arrojado el ejercicio económico del que se trate cuando no se distribuyan dividendos en efectivo por cualquier causa y se incrementará proporcionalmente a la existencia de dividendos en efectivo hasta alcanzar el porcentaje máximo del 15% de las ganancias computables según lo establecido en el estatuto del Banco; (e) utilidades insuficientes: en el caso de inexistencia de ganancias en un ejercicio, o que éstas hayan sido reducidas para atender el pago de las remuneraciones contempladas en los puntos (a), (b) y (c) precedentes e imponga la necesidad de exceder los límites fijados en el punto (d) anterior y/o los establecidos en el artículo 261 de la ley 19.550, sólo podrán hacerse efectivas si fueren expresamente acordadas por la asamblea general ordinaria.

Por otra parte, durante diciembre de 2017 se comunicó la implementación de un programa de beneficios consistente en la retribución de acciones del banco a todo el personal activo que estuviera en la nómina salarial al 30 de noviembre de 2017. La finalidad del programa consiste en alinear los objetivos de la organización con los de los beneficiarios, convirtiéndolos además de protagonistas, en partícipes de sus resultados, debiendo reunir ciertas condiciones para la transferencia de la titularidad de las acciones, a saber (i) renuncia, prejubilación, jubilación, retiro voluntario, despido sin causa o fallecimiento, (ii) en caso de renuncia, además, se deberá poseer una antigüedad mínima de 5 años a esa fecha (iii) en todos los casos, se deberá contar con una calificación promedio igual o mayor a 90 en las 5 evaluaciones anteriores a su desvinculación, o su equivalente en caso de modificarse el régimen de calificaciones de la organización.





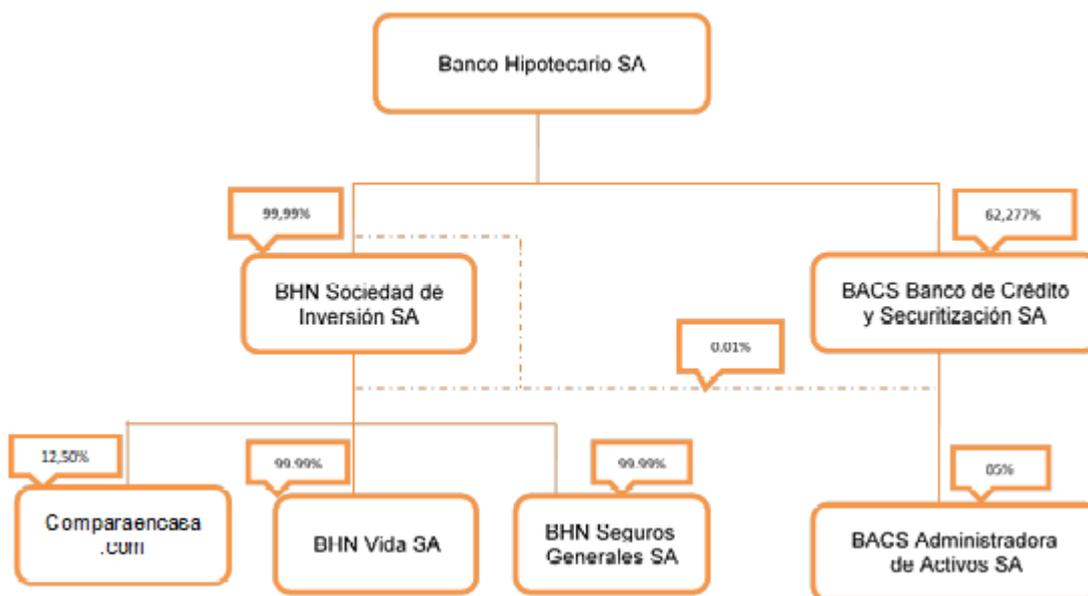
5. EMPRESAS SUBSIDIARIAS.

5.1. Estructura de la Sociedad y sus Subsidiarias.

El Banco posee el control directo o indirecto de sociedades que conforman el grupo de subsidiarias y por lo tanto las consolida. Las cuales son: (i) BHN Sociedad de Inversión SA que tiene por objeto efectuar inversiones y administrar las participaciones en el capital de otras sociedades; BHN Vida SA aseguradora del riesgo de vida de las personas, BHN Seguros Generales SA aseguradora de riesgos de incendio y daños sobre inmuebles y Comparaencasa.com (ii) BACS Banco de Crédito y Securitización SA (BACS) que funciona como Banco comercial y que a su vez tiene una participación accionaria en BACS Administradora de Activos SA (BACSAA).

Cabe indicar que durante en el presente año 2019 las Sociedades Subsidiarias Tarshop SA y BH Valores SA fueron fusionadas con el Banco Hipotecario.

Consecuentemente la estructura del Banco y sus subsidiarias es la que se ilustra a continuación:



Banco Hipotecario, sociedad controlante ocupa el centro de las actividades principales de intermediación financiera, en tanto que desconcentra en otras unidades económicas los negocios y servicios complementarios, de banca; de seguros y en sociedades de administración de fondos comunes de inversión, aunque siempre manteniendo y potenciando la sinergia posible entre sus diferentes clientes.

5.2. Subsidiarias.

5.2.1. BHN Sociedad de Inversión SA. BHN Seguros Generales SA, BHN Vida SA y Comparaencasa.com

La sociedad es la tenedora del 99% del capital de las compañías de seguros BHN Vida SA y BHN Seguros Generales SA. Dichas sociedades se encuentran sujetas al control de la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN).

BHN Sociedad de Inversión tiene una significativa actividad comercial y financiera con empresas vinculadas, principalmente el Banco Hipotecario, ya que a través de sus controladas ofrece coberturas a su cartera de productos financieros y además, comercializan seguros sobre su base de clientes bajo convenios de agente institorio.





El negocio de las compañías de seguros se basa en ofrecer soluciones para grandes clientes que operan en el negocio financiero, en donde a su vez se proveen soluciones de aseguramiento que cubren las necesidades de protección familiar de los clientes de los tomadores. Es un modelo de tipo banca seguro, cuyo foco se orienta a productos estandarizados, de acotada dispersión en términos de capitales asegurados y distribución masiva.

Los productos actuales de BHN Seguros Generales están orientados a la protección del patrimonio que los tomadores necesitan garantizar, como así también los de sus clientes, a quienes se les otorgan alternativas sencillas y genuinas que les permiten proteger sus bienes.

En cuanto a los productos de BHN Vida, los mismos son variantes de seguros de vida temporarios, accidentes personales y salud, con diferentes opciones de capital asegurado, adecuados a proteger saldos, como así también orientados a la protección de los consumos familiares ante el fallecimiento del tomador.

Actualmente los productos que se comercializan son los siguientes:

- Seguro de Vida Saldo Deudor: cubre al acreedor del producto financiero por la deuda generada ante el eventual fallecimiento de los deudores.
- Seguro de Incendio: cubre los inmuebles garantía de los productos financieros frente al riesgo de incendio y otros daños materiales.
- Seguro de Accidentes Personales: cubre el fallecimiento o incapacidad total y permanente a causa de accidentes. Incluye también la cobertura de renta diaria por internación, así como el reembolso de gastos médicos y farmacéuticos.
- Seguro del Hogar: incluye la cobertura de incendio del edificio, incendio del contenido general, robo del contenido, responsabilidad civil, gastos de limpieza y alojamiento, granizo, todo riesgo electrodoméstico y rotura de cristales.
- Seguro de Vida: cubre el fallecimiento, con la cobertura de doble indemnización por muerte accidental y anticipo del capital asegurado en caso de diagnóstico de enfermedades críticas.
- Seguro de Robo en cajero: cubre el robo del dinero en efectivo extraído del cajero automático y humano, así como también brinda cobertura por el robo de documentos personales
- Seguro de Bienes Móviles: se cubre la desaparición, destrucción o deterioro de los bienes personales a causa de robo o su tentativa, mientras se encuentren en tránsito. Los bienes asegurados consisten en el bolso y su contenido, equipos electrónicos, telefonía y computadoras.
- Seguro de Compra Protegida: brinda cobertura por la reparación, reposición o reembolso de los productos comprados con las tarjetas de crédito hasta cierta cantidad de días posteriores a la fecha de su adquisición. Se cubre el robo y los daños accidentales de dichas compras.
- Seguro de Desempleo: cubre el desempleo involuntario para empleados en relación de dependencia, así como la incapacidad laboral y muerte accidental para trabajadores autónomos.
- Seguro de Salud: cubre intervenciones quirúrgicas y trasplantes a los que deba ser sometido el asegurado.

En lo que hace el marco técnico regulatorio, todas las coberturas están aprobadas por la SSN en los distintos ramos en los que se opera.





Durante 2015 y 2016, el BCRA introdujo modificaciones regulatorias que limitaron el mercado de Seguros de Vida Saldo Deudor. Dispuso que las entidades financieras no pueden percibir de los usuarios ningún tipo de comisión y/o cargo vinculado con los seguros de vida sobre saldo deudor, y deberán contratar un seguro sobre saldo deudor (o bien autoasegurarse) con cobertura de fallecimiento e invalidez total permanente respecto de aquellas financiaciones otorgadas a personas. Esto impactó negativamente en las primas devengadas de este producto disminuyendo su participación, que se compensó con una mayor facturación del resto de los productos.

En los últimos años las compañías han ampliado la cartera de productos que ofrecen, así como también han sumado servicios a sus productos vigentes, a fin de brindar una protección integral al cliente y compensar la producción de la cartera Vida Saldo Deudor.

La estrategia de las compañías se basa en continuar incrementando el negocio, tanto en número de clientes como de productos. En este sentido, las Compañías se encuentran analizando el lanzamiento de nuevos productos para completar una oferta integral a través de la incorporación de nuevos ramos y coberturas y del ajuste de las sumas aseguradas de los existentes, a fin de adecuarlos a las necesidades de sus clientes.

Asimismo, se está trabajando para incorporar nuevos socios comerciales pertenecientes al grupo económico y para diversificar canales de distribución. La compañía se encuentra trabajando activamente en el desarrollo de nuevos canales, específicamente digitales, acompañando las nuevas tendencias.

Además de su participación en las compañías de seguros, BHN Sociedad de Inversión mantiene una participación del 12.5% de la compañía Comparaencasa Ltd. La inversión incluye, asimismo, la emisión por Comparaencasa Ltd. de warrants que otorga a BHN Sociedad de Inversión, el derecho (aunque no la obligación) de suscribir acciones en futuras rondas de inversión, con un descuento de hasta el 35% del valor de suscripción de las futuras rondas. Comparaencasa Ltd, es una compañía radicada en Inglaterra, controlante de la sociedad argentina Comparaencasa SA y de Comparaen Casa Servicios de Informacao Ltda de Brasil, que operan bajo el nombre comercial "comparaencasa.com". La sociedad argentina Comparaencasa SA, está autorizada a operar como Broker de Seguros, por parte de la SSN y actualmente está operando mediante el sitio www.comparaencasa.com. Comparaencasa, tiene como objetivo estratégico posicionarse como el principal colocador de seguros On Line de Argentina y posteriormente expandirse a nivel regional. La participación de la Sociedad en Comparaencasa es estratégica y permite incursionar en la venta de seguros de manera digital.

De acuerdo con los criterios de valuación establecidos por los organismos IGJ y SSN, los principales números de las Sociedades mencionadas se exponen en el Anexo E a los estados financieros del Banco Hipotecario.

En lo que respecta al ajuste por inflación sobre los estados financieros, la IGJ a través de su Resolución General 10/2018 (BO 28/12/2018), dispuso que los estados financieros que cierren a partir del 31 de diciembre de 2018 inclusive deberán presentarse expresados en moneda homogénea, de acuerdo con las normas emitidas por la FACPCE, adoptadas por el CPCECABA. Asimismo, la SSN dispuso, en cuanto al ajuste por inflación en el balance de las Compañías de Seguros, que la fecha de aplicación será obligatoria para los Estados Contables 30 de junio 2020, y que durante los cierres trimestrales intermedios la Compañía deberá informar en Notas a los Estados Contables el efecto cualitativo y cuantitativo resumido del ajuste. Sin embargo, y a efectos de la consolidación con la controlante, se realizaron los ajustes correspondientes para uniformarlas, sin considerar aún la re-expresión en moneda homogénea.

5.2.2. BACS Banco de Crédito y Securitización SA y BACS Administradora de Activos SA.

La estrategia de BACS Banco de Crédito y Securitización SA está orientada a crecer en activos incrementando el apalancamiento financiero y operativo del Banco, a reforzar su posicionamiento como uno de los líderes en el mercado de capitales local, y a desarrollar nuevos negocios que permitan consolidar el modelo de negocios de BACS ampliando la base de créditos y generando sinergias existentes con las actividades actuales de originación, distribución y trading. Asimismo, BACS incorporó recientemente la





operatoria de instrumentos PYME de forma tal de dar soluciones financieras a nuevos clientes y a la cadena de valor de sus clientes corporativos. En su negocio de administración de activos, a través de la gestión de fondos comunes de inversión bajo la marca comercial Toronto Trust, se administran \$9.565 millones al 31 de diciembre de 2019.

Durante 2019, BACS realizó operaciones de banca de inversión por un total de \$41.823 millones entre obligaciones negociables, fideicomisos financieros, letras y bonos provinciales y préstamos sindicados en un total de 22 operaciones, liderando 4 de ellas. BACS se ubica entre los principales 10 colocadores de deuda corporativa.

En el mercado secundario de deuda corporativa con oferta pública, BACS ocupó en 2019 el 7mo puesto del ranking acumulado del Mercado Abierto Electrónico.

Durante 2019, el Banco realizó compras de carteras de créditos por \$40 millones, continuó con la operatoria de originación propia de créditos prendarios y préstamos personales por \$21 millones, otorgó adelantos a fideicomisos financieros por \$107 millones, participó en operaciones de préstamos corporativos por \$80 millones, retomó el rol de fiduciario de fideicomisos financieros, y comenzó a captar depósitos en cuenta corriente remunerada a partir del 3 de junio de 2019 de clientes institucionales alcanzando al 31 de diciembre de 2019 un total de depósitos por \$3.334 millones.

BACS lleva emitidas 18 clases de obligaciones negociables con un total en circulación al 31 de diciembre de 2019 de \$597 millones, y continuó ampliando su balance alcanzando un saldo de activos al 31 de diciembre de 2019 de \$5.963 millones, monto que representó un crecimiento del 64% con relación a idéntico período del año anterior.

Asimismo, las carteras fideicomitadas bajo administración de BACS alcanzaron los \$543 millones, correspondientes a servicios de administrador general y fiduciario.

Por otra parte, BACS controla BACS Administradora de Activos SASGFCI que es el Agente de Administración de Productos de Inversión Colectiva de los Fondos Comunes de Inversión Toronto Trust. La participación de BACS es el 85% del paquete accionario, adquirida en mayo de 2012, fecha en que cambió su denominación (antes "FCMI Financial Corporation SASGFCI). BACSAA administra fondos comunes de inversión, cubriendo un amplio espectro de perfiles y horizontes de inversión, tanto de clientes institucionales como individuales. Los fondos son ofrecidos principalmente a través de Banco Hipotecario en su rol de Agente de Colocación y Distribución de Fondos Comunes de Inversión, y de BACS en su rol de Sociedad Depositaria.

De acuerdo con los criterios de valuación establecidos por los principios contables generalmente aceptados de las normas contables profesionales, los principales números de las Sociedades mencionadas se exponen en el Anexo E a los estados financieros del Banco Hipotecario.





6. PRO.CRE.AR. BICENTENARIO.

Desde su inicio el Programa PRO.CRE.AR tuvo como objetivo garantizar, de manera creciente, el derecho de acceso a la vivienda y con él, el cumplimiento del sueño de muchos argentinos de tener una casa propia, además de promover un círculo virtuoso en la economía. Durante el año 2019 el Banco cumplió su séptimo año como administrador del Fideicomiso del Programa de Crédito Argentino PRO.CRE.AR, una iniciativa del Gobierno Nacional orientada a atender las necesidades habitacionales de los ciudadanos de todo el territorio nacional.

Al cierre de 2019 se contabilizaron un total de más de 210.000 soluciones de viviendas para créditos individuales destinadas a construcción, ampliación, terminación, refacción y adquisición de viviendas.

Las líneas de trabajo principales son:

- La financiación de líneas individuales y desarrollo urbano de viviendas sobre terrenos del Estado Nacional, Provincial o Municipal, dándole la opción a familias que deseen acceder a su primera casa a través de la compra de una vivienda a estrenar en uno de los 70 desarrollos urbanísticos que se construyen en todo el país.
- Línea Mejor Hogar, donde la Secretaria de Vivienda implementó un programa que permite a las familias acceder a créditos para la conexión a la red de servicios básicos, hacer refacciones o mejoras en sus casas, y así poder tener, progresivamente, una vivienda más segura y de calidad siendo el Banco Hipotecario exclusivo originador.
- Línea Ahorro Joven, es una línea que convoca a los jóvenes de entre 18 hasta 35 años, con ingresos tanto formales como no registrados, para que puedan comprar su primera vivienda a través de un crédito hipotecario. Los seleccionados podían presentarse en el Banco a fin de iniciar el proceso de ahorro de al menos 12 meses para calificar para el crédito. Se espera que la Línea sea relanzada durante el Ejercicio 2020.

Se ha logrado mantener un rol preponderante en el mercado de la vivienda y de la construcción que se propone profundizar en los próximos años buscando dar asistencia al Estado Nacional apalancándose en la estructura y conocimientos del equipo de trabajo que ha llevado adelante Plan PRO.CRE.AR. en todas sus variantes.

Adicionalmente, se están estudiando nuevas modalidades de operatoria para futuros Desarrollos Urbanísticos como así también nuevos negocios de desarrollo de vivienda con potenciales nuevos clientes, conforme la visión del Banco de posicionarse como empresa de servicios de gerenciamiento de proyectos constructivos.

En este sentido, cabe mencionar que se están evaluando algunos servicios que son solicitados por el Estado Nacional aprovechando la experiencia y la cobertura nacional del equipo de trabajo del Banco, servicios vinculados a la disminución del déficit habitacional, así como también al desarrollo de infraestructura de servicios en determinados sectores de la población (red de gas, cloacas, electricidad, etc.).

6.1. Financiación de Vivienda Individual.

Las líneas de créditos individuales están orientadas a la construcción, ampliación, terminación y refacción de viviendas. Además, en función a las necesidades de los beneficiarios, se lanzó líneas de crédito destinadas a familias que deseaban construir pero no disponían el dinero para comprar un terreno y una línea de crédito adicional para a los beneficiarios que se encontraban en proceso de construcción cuyo crédito originalmente otorgado, por diversas razones, no les permitía alcanzar la finalización de la obra.

El siguiente cuadro expone por destino el otorgamiento de créditos, cantidad y montos de los mismos durante el 2019:





Línea	Cantidad de créditos	Monto del otorgamiento	Fondos Propios del BSA	Fondos de PRO.CRE.AR.
Construcción de vivienda	27	\$44,9 millones	\$44,9 millones	
Adquisición de vivienda	23	\$33,9 millones	\$33,9 millones	
PRO.CRE.AR – Adquisición Ahorro Joven	92	\$83,7 millones	\$83,7 millones	
Microcréditos Mejor Hogar –	25.371	\$853,2 millones		\$ 853,2 millones

6.2. Desarrollos Urbanísticos.

En 2019, la línea de Desarrollos Urbanísticos se consolidó como la principal línea de créditos para la adquisición de viviendas a estrenar. Las familias de clase media de distintas localidades de nuestro país tuvieron la oportunidad de participar por la alternativa vigente en su localidad, ya sea viviendas llave en mano o bien lotes con servicios con miras a la construcción de su casa a futuro.

El desarrollo de Proyectos Urbanísticos que viene impulsando el Programa, se anuda con la política que viene llevando adelante el Gobierno Nacional a fin de fortalecer y profundizar los procesos de integración social y estimular el crecimiento de la economía, a través de la construcción de viviendas. Esta estrategia de abordaje de la problemática del hábitat tiene como valor añadido la posibilidad de control y uso social del suelo urbano lo cual contribuye a limitar la especulación inmobiliaria.

En este sentido, los proyectos urbanísticos optimizan el uso del suelo y promueven el desarrollo de actividades complementarias a la residencial como las comerciales y/o productivas. También amplían los servicios públicos de las localidades, los espacios de esparcimiento y las redes viales. De esta forma se satisfacen necesidades de los nuevos habitantes, así como también, de antiguos residentes de la zona, generando espacios de integración social.

Desde el punto de vista arquitectónico los desarrollos urbanísticos proponen la combinación de distintas tipologías de vivienda con el fin de generar cierta diversidad en cuanto a la composición social, la escala y la estética, al mismo tiempo que generan distintas apropiaciones por parte de la comunidad. Estas tipologías presentan también la posibilidad de ser ampliadas según las necesidades de las familias. Cada una de las viviendas incorporan un diseño de calidad, tanto en sus aspectos funcionales (comodidad y espacio suficiente en los ambientes) como estéticos y cuentan con estándares altos en cuanto a la calidad de los materiales y terminaciones. La construcción de las viviendas contempla también que éstas sean aptas para personas con discapacidad construyendo viviendas adecuadas a tal fin en un número representativo de la futura población del emprendimiento.

En esta etapa del Programa el Banco Hipotecario ha ampliado sus acciones pasando del estadio de licitación de terrenos y obras y generación de créditos hipotecarios para los desarrollos, a la adjudicación de las viviendas, seguimiento del start up de los emprendimientos y gestión de la Postventa. Se suma a cada etapa la gestión de conflictos comunitarios que se fueron sucediendo en distintas localidades, en las que el Fiduciario logró articular con los grupos de Beneficiarios llegando a acuerdos pacíficos que promovieron la convivencia no sólo al interior de los barrios sino con los barrios aledaños.

De esta forma, la estructura de Desarrollos Urbanísticos acompaña a las familias desde el momento de la inscripción, durante el proceso de gestión de crédito y adjudicación, y luego, en los primeros meses de puesta en marcha de su vivienda.

Con presencia en todas las Provincias argentinas, los Desarrollos Urbanísticos a diciembre de 2019 arrojan los siguientes guarismos:





- Se encuentran adjudicados y en marcha 70 predios (el promedio de avance físico de las obras se encuentra en el 97,74%; el promedio de avance financiero se encuentra en el 95,45%)
- Viviendas en Ejecución: 23.304. Volumen de Obra en Ejecución: 2.197.650 m², convirtiendo a la operatoria de Desarrollos Urbanísticos en el principal productor de viviendas del país, superando los ratios anuales de permisos de obras de las ciudades más importantes del país como son Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba, Rosario y Mendoza.
- Inversión en Obras: la inversión en obra civil a diciembre de 2019 es de aproximadamente \$41.883 millones (no incluye Lotes con Servicios), mientras que en Infraestructura la inversión acumulada fue de aproximadamente \$2.500 millones (\$2.000 millones a diciembre de 2018). Sumado a ello, el Programa invirtió en nexos de infraestructura por fuera de los Predios una inversión de más de \$1.000 millones, generando así un gran desarrollo para las comunidades y mejorando la calidad de vida de sus pobladores. Enfocadas en sus relaciones con la productividad, competitividad, crecimiento económico, inversión pública y contribuyendo a la reducción de la pobreza y desigualdad. Las estrategias para el desarrollo de la infraestructura siempre se han caracterizado por ser dinamizadoras de la inversión pública y de la privada, así también como de la movilidad social.
- Sorteos y Entregas: Durante el 2019 se realizaron sorteos en 60 Predios (Predios nuevos y remanentes de otros sorteos), que representaron un total de 12.832 viviendas. En el segundo semestre del año se inició el proceso de entregas a los Beneficiarios que fueran sorteados. El número de viviendas entregadas al mes de diciembre de 2019 fue de 11.274.
- Línea Lote con Servicios: actualmente, se encuentran en proceso de desarrollo alrededor de 8.461 lotes; al cierre del Ejercicio 2019, se encuentran sorteados 5.292 lotes y, entregados a los Beneficiarios, 1.352. Esta operatoria sufrió estancamiento en cuanto a las entregas de lotes pendientes y, actualmente, se encuentra en pleno relanzamiento durante el presente ejercicio 2019, con la licitación de 3.857 lotes que fueron ofrecidos a la venta durante el 1° semestre de 2019. Sobre esta operatoria ya se han entregado las primeras 250 unidades.

6.3. Asociación Público-Privada.

Mediante la Línea para la generación de viviendas a través de Desarrolladores Inmobiliarios de PRO.CRE.AR., desarrollistas construyen -a través de una actuación público/privado- proyectos inmobiliarios sobre terrenos del Programa.

La línea aporta terrenos del Fideicomiso, el desarrollista efectúa el proyecto y la construcción, y recibe opcionalmente asistencia financiera del Programa o de otras Entidades Financieras. El terreno es financiado por el Programa y el Emprendedor la cancela con unidades terminadas o con saldo de precio proveniente de la venta a terceros adquirentes que califiquen dentro de las líneas individuales de PRO.CRE.AR, vigentes.

Bajo esa línea se efectuaron cuatro llamados, de los cuales dos se encuentran en marcha (Rosario y Santa Fe Lote 9), y un tercero se encuentra en proceso de adjudicación (San Carlos de Bariloche).

El desarrollo Santa Fe Lote 9 se encuentra, a diciembre de 2019, en su sexto mes de obra, registrándose un avance acumulado del 14%. El monto total de inversión es de 36.618.724,23 UVA. En cuanto a los desembolsos de la Financiación con Garantía Hipotecaria solicitada por el desarrollador, el monto de este -acumulado al mes de diciembre de 2019- es de alrededor de 841.000 UVA, siendo el desembolso estimado para el 2020 de 3,34 millones de UVA. (el valor de referencia de la UVA al 31.12.19 es de aproximadamente pesos 47,16)

El desarrollo Rosario se encuentra en obra, ejecutándose tareas preliminares en el terreno. El monto total de inversión es de 34.602.119,54 UVA. El primer desembolso correspondiente a la Financiación solicitada por el desarrollista se realizará una vez que se alcance el 20% de avance de obra.





Adicionalmente, se realizó un llamado sobre Predios de Lotes con Servicios, los cuales se encuentran en proceso de licitación: (a) Esperanza, Sant Fe; (b) Bahía Blanca, Buenos Aires; (c) Tandil, Buenos Aires y (d) San Carlos La Plata, Buenos Aires.

Con esta línea comienza a consolidarse dentro del Programa el modelo de participación público privado como vehículo de ejecución de proyectos.





7. ESTRATEGIAS ECONOMICA Y COMERCIAL PARA EL AÑO 2020.

El Banco Hipotecario emprendió el año anterior un proceso de transformación que tiene como objetivo equilibrar gradualmente el negocio del Banco, al tiempo de alcanzar ratios de eficiencia, rentabilidad y liquidez semejantes a los de los mejores referentes de la industria, preservando el Patrimonio Neto en términos reales a lo largo del tiempo.

Dentro de este marco, y priorizando la solvencia y liquidez del Banco, durante el año 2020 se profundizarán los siguientes ejes de acción:

- Subordinar el crecimiento de los activos al crecimiento de los pasivos core y equilibrar las carteras de consumo y comercial tanto en sus diferentes componentes como en términos relativos entre sí.
- Incrementar los pasivos core: cuentas vista y plazo fijos de individuos, a partir de campañas comerciales, haciendo foco en la originación digital y en acciones de cross-sell.
- Impulsar la Banca Mayorista especialmente en la prestación de servicios de cash management, banco pagador, convenios de plan sueldo, cuenta remunerada y pagos AFIP.
- Desarrollar la Banca Digital, priorizando los productos pasivos y mejorando la experiencia del cliente.
- Mantener al Banco como protagonista del mercado primario y secundario de hipotecas, apalancado en nuevas líneas de crédito, la securitización de los créditos UVA previamente otorgados y la originación de Préstamos Hipotecarios por vía digital.
- Maximizar la rentabilidad por cliente a partir de un mayor cross-sell, que se profundizará con la implementación de paquetes de productos minorista y mayorista.
- Ejecutar el presupuesto con base en un nuevo modelo de gestión del gasto, involucrando y comprometiendo a cada área y sector en el proyecto.
- Ordenar las políticas y procesos, adoptando una metodología de trabajo más eficiente que reduzca los riesgos en la operación y permita una adecuada planificación de los proyectos en línea a una estrategia de largo plazo.
- Potenciar el desarrollo de las personas, identificando talentos y reconociendo el esfuerzo y compromiso mediante planes de carrera y oportunidades de crecimiento

De esta manera Banco Hipotecario encuadrará su plan estratégico para el año 2020, monitoreando constantemente las variables macroeconómicas y adecuando la estrategia ante cambios del contexto.





8. PROYECTO DE DISTRIBUCION DE UTILIDADES.

Conceptos del proyecto de distribución de utilidades	Montos expresados en miles de pesos
Resultado del ejercicio finalizado el 31.12.2019	1.781.531
Resultados por adquisición de la participación no controladora en Tarshop SAU y BH Valores SA	70.267
Ajuste de ejercicios anteriores	-.-
Sub -total	1.851.798
Asignación a Reserva Legal (20% de 1.851.798)	(370.360)
A reserva facultativa para futuras distribuciones de resultados	1.481.438

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2 de marzo de 2020.

En representación del Directorio
del Banco Hipotecario





ANEXO I - REPORTE DE SUSTENTABILIDAD.

A. NUESTRA IMPRONTA

El plan estratégico de sustentabilidad es aprobado y monitoreado anualmente por el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales, el cual estableció de manera unánime destinar entre el 3% y el 5% de las ganancias anuales netas de la organización a proyectos y programas con impacto positivo en la comunidad.

Es así como las donaciones se administran en un marco de transparencia, con foco en la estrategia de negocio, de acuerdo con los lineamientos de gestión establecidos en la “Política de Responsabilidad Social” aprobada por el Directorio del Banco. Este documento contribuyó a la profesionalización de los procesos y la estrategización y sistematización de la gestión sustentable dentro de la organización.

Mantenemos un estrecho vínculo con organizaciones de la sociedad civil de todo el país, construyendo lazos duraderos y procurando atender sus necesidades más concretas. Abordamos distintas temáticas que son claves para nuestra sociedad, en alianza con los principales líderes y organizaciones sociales de Argentina.

El trabajo de acción del Banco en la comunidad está sustentado en dos aspectos primordiales: el compromiso sostenido en el tiempo y el alcance federal. Ambas dimensiones definen el abordaje institucional a partir del cual acompañamos proyectos con impacto local, en todo el territorio nacional, promoviendo el desarrollo social.

Protocolo de Finanzas Sostenibles

El pasado 27 de noviembre, el Banco reforzó su compromiso con el sistema financiero argentino a través de la firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles, en la Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino (ADEBA). Dicho documento, cuenta con el aval de ABA, ABAPPRA, BID Invest y Vida Silvestre.

Se trata de una iniciativa voluntaria en pos de la implementación de mejores prácticas vinculadas al impacto ambiental y social de los negocios. Entre sus objetivos se destacan: la incorporación de políticas, procesos, prácticas y estándares de sostenibilidad, tanto en el financiamiento de actividades e inversiones como hacia el interior de las organizaciones, en materia de capacitaciones y acciones de concientización; el desarrollo de productos y servicios que promuevan el financiamiento de empresas y proyectos que generen un impacto ambiental y social positivo; el análisis de riesgos ambientales y sociales y la promoción de una cultura de sostenibilidad dentro de la organización.

Como organización comprometida con el desarrollo sostenible, se continuó implementando mejoras en los procesos para velar por el impacto social y ambiental positivo de las operaciones y ofreciendo productos y servicios que favorezcan la inclusión financiera.

Protocolo de Violencia de Género

Atentos a las problemáticas que conmueven a la sociedad y en defensa de los derechos humanos de las mujeres, se firmó el Protocolo de Acción por violencia de género, a partir del cual el Banco estableció un sistema de asistencia para asegurar la contención, atención profesional y el empoderamiento de las colaboradoras víctimas de violencia de género, en su núcleo familiar o en el ámbito laboral.

La implementación estuvo a cargo del Área de Desarrollo Organizacional, en conjunto con Legales y Relaciones Institucionales y tras el aval de la Gerencia General y la Comisión Gremial Interna.

Todos los casos se registrarán por los principios de confidencialidad, accesibilidad y flexibilidad, para atender sus particularidades. Cada colaboradora dispone de una licencia anual de hasta 10 días hábiles continuos o discontinuos, con goce de haberes, que podrá ser extendida.



Para asegurar la mejor contención y el apoyo psicológico necesario, se articulará con la organización social La Casa del Encuentro, especialista en la temática.

Ellas Cuentan

En el mes de marzo se llevó a cabo en el Auditorio del Banco el primer encuentro del ciclo #Ellascuentan, un espacio donde cinco mujeres de diferentes ámbitos brindaron charlas sobre distintas temáticas vinculadas al rol y los desafíos de la mujer en la sociedad actual.

El evento estuvo destinado a todos los colaboradores y fue transmitido vía streaming a la Red de sucursales. Se realizó con el objetivo de promover la reflexión en el marco del día internacional de la mujer, recordado cada 8 de marzo en conmemoración a su lucha mundial por la igualdad, el reconocimiento y ejercicio efectivo de sus derechos.



Las charla inicial estuvo a cargo de Ángela Lerena (Foto, en el centro), periodista deportiva, quien presentó “Mujeres en mundos masculinizados: compartir la pelota”; la sucedió María Luciana Malvazo (Foto – en cuarto lugar de izquierda a derecha), fundadora de la ONG “De la nada”, quien habló acerca del “Aprendizaje, la perseverancia y la pasión”; a continuación, la periodista Cecilia Boufflet (Foto – en quinto lugar de izquierda a derecha) presentó “El rol de la mujer en la economía”; luego Lourdes Vidale, (Foto – en segundo lugar de izquierda a derecha) psicóloga y colaboradora del Banco, emocionó con su monólogo “Soy ganadora”; y finalmente, concluyó el evento Paula Estrada, (Foto – en primer lugar de izquierda a derecha) coach ejecutivo y

oncológico, quien presentó “La magia del foco”.

Estos espacios contribuyen al empoderamiento de los colaboradores y al desarrollo de un clima laboral distendido y atento a la coyuntura.





B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2019.

La administración responsable de los recursos favorece al equilibrio entre activos y pasivos. El Banco mantiene el objetivo de preservar su solidez y liquidez y asegurar la transparencia y sostenibilidad de sus operaciones.

La gestión 2019 arrojó los siguientes resultados:

Económico

\$1.781,5 millones de resultado neto del ejercicio.

A partir de la estrategia de adquisición de paquetes de productos, se logró aperturar 62.148 nuevas cuentas en pesos.

Se lanzó el producto Plazo Fijo Web que permitió que personas físicas no clientes constituyeran una inversión a plazo fijo, de forma remota. Durante el período 2019 los certificados ascendieron a un total de \$400 millones de pesos.

Se logró fidelizar una cartera de más de 900.000 tarjetas habilitadas y activas, incorporando el canal Onboarding “Buhobank”, para la autogestión del alta digital como cliente.

Social

512 organizaciones sociales con las que interactuamos.

271.153 personas a las que acompañamos con nuestros programas.

\$61,4 millones invertidos en la comunidad.

45 organizaciones apadrinadas por colaboradores participaron del programa de fortalecimiento a iniciativas solidarias.

276 colaboradores voluntarios.

Ambiental

GRI 301 Materiales

Durante el período, se emplearon 105 TN de papel y 3 TN de plástico para producir los principales productos y servicios.

3.638 kilos de papel y 26 kilos de plástico, entregados a la Fundación Garrahan.

El 100% de las compras realizadas durante el período se correspondió a proveedores locales.

Se destinaron 560 equipos mobiliarios y equipamientos tecnológicos a 38 organizaciones de la sociedad civil dentro del programa “Equipados para dar”.





GRI 302 Energía

Consumo de energía interno (GJ)	Año 2019
A) Consumo de combustible renovable	0 GJ
B) Consumo de combustible no renovable:	48413507 GJ
Energía eléctrica	42128928 GJ
Diésel	341342 GJ
Gas natural	5943236 GJ
Consumo energético total dentro de la organización: A+B	48413507 GJ

GRI 306 Efluentes y residuos

Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios:

Residuos húmedos con disposición final en CEAMSE: 20.000 kg mensuales (-28% respecto de 2018).

Residuos reciclables (cartón, plástico, papel): 4.765 kg anuales (-55% respecto de 2018).

GRI 307 Cumplimiento ambiental

Durante el período no se han recibido reclamaciones sobre impactos ambientales que debieran ser abordadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación.

GRI 308 Evaluación ambiental de los proveedores

El 100% de los nuevos proveedores contratados fueron examinados en función de criterios ambientales.



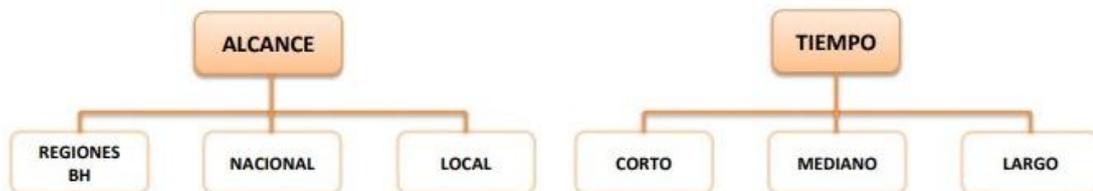


C. ÁREAS DE ACCIÓN EN LA COMUNIDAD

Para canalizar estratégicamente los aportes a la sociedad, el Comité de Asuntos Sociales definió diferentes áreas de acción, focalizando aquellos espacios y temáticas vinculadas con el negocio y con el contexto nacional. En cada una de estas áreas se apoyó y se potenció programas y acciones desarrolladas por las mismas organizaciones, que son quienes conocen en profundidad el campo social, para que estos programas tengan un alcance nacional, al igual que nuestro negocio.



VARIABLES ESTRATÉGICAS



Las 4 áreas de acción desde las cuales se abordó el trabajo fueron:

Educación

Se promueve una educación inclusiva e integral porque se cree que es clave en una sociedad para el desarrollo de oportunidades futuras de crecimiento. Desde los numerosos abordajes y maneras de contribuir al desarrollo de la educación, en Banco Hipotecario se centró en:

- Formación: formación de las personas que integran la comunidad educativa, principalmente docentes y alumnos, a través de la capacitación profesional y el desarrollo de becas escolares.
- Infraestructura: mejoramiento edilicio y aporte de recursos para las escuelas del país a través del desarrollo local.

Inclusión

La inclusión social es un concepto estrechamente ligado a la equidad. El Banco centra sus acciones para promover la inclusión social de la siguiente manera:

- Inserción Laboral: se promueve la integración de personas de entornos vulnerables al trabajo a través del desarrollo de habilidades, herramientas y oficios.
- Prevención de la violencia: se defiende la erradicación de toda forma de violencia, abuso y discriminación, mediante el apoyo a organizaciones sociales que realizan actividades de asistencia,





capacitación e investigación. También se promueve prácticas dedicadas al abordaje integral y la atención del uso y abuso de drogas, así como también a la formación de agentes multiplicadores en la materia.

Ciudadanía

Desde Banco Hipotecario se apoyan diferentes proyectos que fomentan que las personas se involucren como ciudadanos comprometidos en los procesos de toma de decisiones y, de esta forma, se puedan construir consensos que permitan el desarrollo de una sociedad más justa y equitativa. Se trabaja en temáticas de ciudadanía mediante iniciativas que promuevan:

- **Líderes:** se contribuye a la formación de líderes empresariales, políticos y sociales que apuesten al desarrollo y empoderamiento de sus comunidades para alcanzar un desarrollo sostenible. Promovemos el trabajo solidario de diferentes personas, entre ellas nuestros colaboradores, quienes aportan recursos (tiempo, capacidades, conocimiento y materiales) para colaborar en organizaciones sociales.
- **Construcción de Diálogo:** se fomente el encuentro interreligioso, intercultural, social y político como un aporte constructivo hacia aquellas comunidades respetuosas de la diversidad.

Asistencia Directa

Se realizan aportes directos de recursos económicos y materiales para atender las problemáticas sociales básicas que ponen en riesgo la dignidad humana. Desde el Banco concentra los aportes en asistencia directa considerando:

- **Primaria:** se apoya a organizaciones sociales que trabajan para garantizar condiciones de alimentación, salud y habitacionales dignas en distintas comunidades de nuestro país.
- **Emergencia:** se contribuye en ocasiones puntuales con situaciones que requieren de una atención urgente por causa de un suceso inesperado.

A las cuatro áreas de acción y sus sub-ejes, se adiciona dos variables estratégicas: tiempo y alcance geográfico.

- **Tiempo:** refiere al apoyo y acompañamiento de las organizaciones y proyectos a lo largo de los años. Esta variable contempla el corto (1 a 3 años), mediano (4 a 7 años) y largo plazo (de 8 años en adelante).
- **Alcance geográfico:** considera la capilaridad de los proyectos de las ONGs directamente en el territorio. El mismo puede ser: regional BH (impacto en un o más región/es donde el Banco está presente a través de sus sucursales, relacionándose con la actividad comunitaria), nacional (abarca todo el territorio nacional) y local (influencia "de base" comunitaria, vecinal o municipal).

Para el Banco el relacionamiento con organizaciones en el mediano plazo y con cobertura regional es altamente ponderado ya que permite accionar en forma específica con cada región según sus necesidades y, a la vez, propone un tiempo justo de participación para que los proyectos puedan seguir adelante de forma independiente. De esta manera, la relación atraviesa un proceso de maduración luego del cual se logra una capacidad instalada para que la organización pueda diversificar sus ingresos.

En la matriz integral de gestión las áreas de acción suman un total de 90 puntos y las variables de tiempo y alcance 10 puntos dando un total de 100 puntos de ponderación. De acuerdo con la agenda social, cada año revisamos y actualizamos los 90 puntos de las áreas de acción distribuyéndolos entre las mismas sin que finalmente ninguna de ellas obtenga el mismo puntaje.





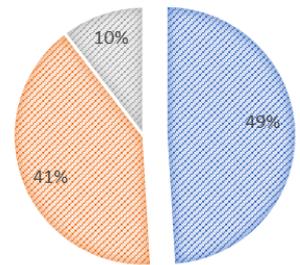
Una vez actualizada la ponderación, se analizan cada uno de los proyectos y organizaciones sociales con las cuales se trabajó según las áreas de acción definidas y las variables tiempo y alcance con sus correspondientes puntajes. De esta manera, se puede establecer la forma más eficiente para que la inversión social contribuya a alcanzar los objetivos anuales.

La matriz se sustenta, a su vez, en la Política de Responsabilidad Social en la que se formaliza la manera en la que se gestiona la inversión en la comunidad, trascendiendo a las personas que hoy llevan adelante esta tarea.

Distribución de Programas Sociales 2019

Durante 2019 los proyectos acompañados económicamente se distribuyeron de forma tal que el 49% estuvo representado por programas sociales estratégicos con ONGs y el 41% por iniciativas solidarias presentadas por colaboradores. El 10% restante fue contemplado como fondo disponible para futuras acciones hacia la comunidad.

- Programas Sociales con ONGs
- Iniciativas Solidarias de Colaboradores BH
- Fondos Disponibles



Las organizaciones de la sociedad civil con las que el Banco se vincula expresaron la necesidad de poder llevar a cabo proyectos de corto plazo, poniendo el foco en la calidad de los resultados y no en el impacto a gran escala.

En un contexto tan dinámico y competitivo, es fundamental que las empresas colaboren activamente en proyectos educativos y que fomenten la inclusión, en el sentido amplio del término.

El acceso al trabajo transforma la realidad de las personas y permite construir un futuro más equitativo.

Es el compromiso del Banco estar atentos a las necesidades de la sociedad y acercar posibilidades para el desarrollo de una ciudadanía plena.





D. IMPACTO POSITIVO

Innovación Digital

En el marco del II Forum Nacional de Tecnología, que aborda temáticas sobre el impacto de la inteligencia artificial en el liderazgo empresarial, el Banco recibió el “Premio LIDE Tecnología 2019”.

El Grupo de Líderes Empresariales de Argentina (LIDE) distinguió a nuestra organización por la implementación de la arquitectura de aplicaciones y microservicios a escala, que posibilitó el onboarding digital para nuevos clientes, mediante la plataforma www.buhobank.com.ar. Este lanzamiento convirtió al Banco en la primera entidad financiera con un canal 100% online de alta de clientes, con validación biométrica de identidad en línea, y el aval del Registro Nacional de las Personas.

A través de la plataforma Búhobank los nuevos clientes pueden acceder con sus datos personales y una selfie, sin filas ni papeles, a una oferta de productos que incluye tarjetas de crédito y débito, cuentas transaccionales y de inversión, con beneficios exclusivos.



El galardón fue recibido por Julieta Albala, Gerente de Área de Sistemas y Tecnología, quien destacó: “En Banco Hipotecario decidimos iniciar un proceso de innovación digital sobre los servicios utilizados por nuestros canales. El objetivo del proyecto fue modernizar y mejorar la infraestructura de servicios dejando sentadas las bases para orientar el negocio a un modelo de Open Banking”

Mediante la innovación tecnológica y la calidad en nuestros servicios, trabajamos para brindar soluciones integrales que simplifiquen y amenicen las experiencias de nuestros clientes de todo el país cada vez que operan con sus cuentas.

Índice de Sustentabilidad BYMA

Por primera vez, el Banco integró el Índice de Sustentabilidad que BYMA (Bolsas y Mercados Argentinos) junto al BID (Banco Interamericano de Desarrollo) y con el aval académico del Earth Institute de Columbia University, rebalancearon a fines de 2019.

El Índice tiene carácter no comercial y evalúa el desempeño de las emisoras con mayor liquidez listadas en BYMA, integrantes del índice Merval de los últimos años, en los cuatro pilares ESG-D (materia ambiental, social, desarrollo sustentable y gobierno corporativo), en función de la información reportada y de público acceso. La metodología de análisis de los datos está basada en el IndexAmericas y el relevamiento de datos fue realizado por Refinitiv.

Este reconocimiento impulsa a continuar desafiando la operatoria y a detectar oportunidades de mejora en los diferentes procesos que hacen a la sustentabilidad del negocio.



EMPRESAS QUE INTEGRAN EL ÍNDICE DE SUSTENTABILIDAD BYMA 2019

El Índice esta compuesto por 15 empresas, ordenadas alfabéticamente:

BANCO HIPOTECARIO S.A.
BANCO MACRO S.A.
BANCO BBVA ARGENTINA S.A.
BOLSAS Y MERCADOS ARGENTINOS S.A.
CENTRAL PUERTO S.A.
EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DEL NORTE S.A.
GRUPO FINANCIERO GALICIA S.A.
GRUPO SUPERVIELLE S.A.
PAMPA ENERGÍA S.A.
SAN MIGUEL S.A.
TELECOM ARGENTINA S.A.
TERNIUM ARGENTINA S.A.
TRANSPORTADORA DE GAS DEL NORTE S.A.
TRANSPORTADORA DE GAS DEL SUR S.A.
YPF S.A.





Gestión municipal del suelo urbano

Tras haber elaborado el “Índice de generación y consolidación de suelo urbano”, las organizaciones de la sociedad civil TECHO y RIL (Red de Innovación Local) diseñaron la muestra de 100 municipios que deberán responder la autoevaluación. Ésta indaga sobre las dimensiones: visión de ciudad, estrategias, instrumentos e información, con la finalidad de generar y visibilizar datos relevantes sobre la gestión municipal para desarrollar ciudades sustentables e integradas.

Este proyecto ideado por el Banco colabora con el fortalecimiento institucional de nuestra organización, honrando su histórica misión social y empoderando a las comunidades locales en la gestión integral del suelo urbano.

Para diciembre de 2019, 72 municipios respondieron el relevamiento al 100%, siendo la dimensión “instrumentos” la que arrojó menor puntaje, en comparación con las otras. En líneas generales, la mitad de los municipios declara disponer del catastro digitalizado; un cuarto de los municipios cuenta con un programa de lotes con servicios; casi el 70% cuenta con alguna normativa que reglamente el uso y subdivisión del suelo; solo 39 municipios cuentan con un plan urbano actualizado en los últimos 10 años. Durante el 2020 se espera verificar en territorio las respuestas relevadas de una muestra representativa de municipios para identificar aquellos que presenten oportunidades de mejora en su gestión y los que cuenten con buenas prácticas ya implementadas en esta materia.

Este proyecto impulsa a participar al Banco activamente en procesos que permiten el desarrollo urbano con mayor integración social y equidad, mayor sostenibilidad ambiental y transparencia en la gestión municipal, con el objetivo de colaborar en la implementación de políticas públicas superadoras.

Voluntariado Corporativo (Vivienda Digna)



Durante el mes de diciembre, voluntarios de Casa Central del Banco visitaron el proyecto Suelo Firme de la ONG Vivienda Digna y pintaron dos casas del predio. Este tipo de acciones fortalece el relacionamiento con la cadena de valor y colabora con el sostenimiento del espíritu solidario dentro de la organización.

El voluntariado corporativo es un verdadero pilar para la cultura organizacional. Esta acción solidaria es un ejemplo de cómo el empoderamiento de los colaboradores genera un impacto positivo dentro y fuera del Banco.

Programa Unidos para Dar

Este Programa reúne a todos los colaboradores de Casa Central y la Red de Sucursales y permite afianzar vínculos con organizaciones sociales propias a su mundo referencial. Representa una oportunidad para desarrollar el espíritu solidario dentro de la organización y continuar fortaleciendo el carácter federal de nuestro negocio.

El enorme potencial de este programa empodera a los colaboradores y promueve la capilaridad del compromiso institucional en todo el país, alcanzando localidades alejadas de las ciudades capitales y articulando acciones solidarias con organizaciones de base territorial.

Gracias a este programa el Banco procura acompañar a quienes viven en situaciones de precariedad, tanto económica como social. Es así como en el marco del comienzo de clases, donamos útiles y materiales escolares a instituciones educativas y a diferentes organizaciones sociales de todo el país, en Pascuas y Navidad distribuimos alimentos no perecederos y, antes del comienzo del invierno, brindamos abrigo y alimento.



Asimismo, se colabora con entidades que trabajan para garantizar condiciones de alimentación, salud y habitacionales dignas a niños, jóvenes, ancianos y grupos familiares. Esta interacción potencia el área “Asistencia Directa” y le otorga coherencia al Programa Unidos para Dar.

Durante 2019, la edición Navidad contó con la participación de todas las sucursales del país. En sus 4 ediciones, el Programa Unidos para Dar representó una inversión total anual de \$7.3 millones de pesos.

UNIDOS PARA DAR	INICIO DE CLASES	PASCUAS	INVIERNO	NAVIDAD
<i>Sucursales participantes</i>	58	48	48	62
<i>Organizaciones beneficiadas</i>	179	149	146	132
<i>Beneficiarios</i>	4200	68160	17972	78240



Inicio de Clases – Vientos Limpios – Barracas



Navidad – Grupo Scout San Ignacio de Loyola – Buenos Aires



Pascuas – Escuela Especial N° 1 Clotilde de Fernández Ramos – Misiones

Durante 2019 el equipo de voluntarios ascendió a 276 colaboradores activos, de los cuales 43 presentaron sus iniciativas solidarias para que el Banco acompañe económicamente a las ONGs que apadrinan. Los 233 restantes, es decir, el 84% del voluntariado, solamente participa en el Programa Unidos para Dar. El rol estratégico de este programa colabora con el fortalecimiento del carácter federal del Banco y permite que con una baja inversión económica (12% del presupuesto anual) se genere un alto impacto en el relacionamiento con diferentes organizaciones sociales.

Ley de Mecenazgo



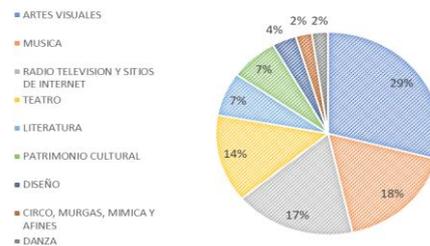
En el mes de octubre se reglamentó la Ley de Participación Cultural N° 6026 que reemplazó la anterior Ley de Mecenazgo. A través de esta implementación, el Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires convoca a las empresas a ocupar un rol más activo como promotores de la cultura.

Tras 8 años de acompañamiento sostenido a diversas iniciativas de preservación del patrimonio cultural y de difusión de proyectos de nuevas generaciones de artistas, el Banco fue distinguido en un encuentro celebrado el 16 de octubre en el Museo Fernández Blanco.



Durante el año 2019, destinamos más de \$28 millones de pesos sobre 86 proyectos. El presente cuadro, detalla cómo se distribuyeron dichos trabajos, por disciplina artística.

Por decisión del Comité de Asuntos Sociales, a partir de la reglamentación de la nueva Ley, el Banco asumirá la figura de patrocinador, reafirmando así su compromiso institucional con el patrimonio cultural.



La Noche de los Museos



Por cuarto año consecutivo, el sábado 2 de noviembre, el Banco volvió a abrir las puertas de su emblemática Casa Matriz en la “Noche de los Museos”, organizada por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En esta edición, fueron más de 6000 personas las que recorrieron nuestras instalaciones.

La primera etapa del recorrido estuvo dedicada a presentar la historia de la entidad. Los visitantes pudieron contemplar una muestra fotográfica, objetos históricos representativos de las distintas etapas del Banco y una exposición de medallas conmemorativas. En la segunda etapa se expusieron planos originales, fotografías y una maqueta perteneciente a la Fundación Testa. También se brindaron charlas técnicas y se proyectaron audiovisuales alusivos a la imponente obra del arquitecto Clorindo Testa.



El armado integral del evento estuvo a cargo del área de Prensa del Banco y contó con la participación de las áreas de soporte técnico, mantenimiento, publicidad, compras, dictámenes y contratos, arquitectura y diseño, infraestructura y administración de activos, desarrollo organizacional y seguridad.





E. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD PARA EL 2020

Continuar con el proceso de transformación del modelo de atención, será uno de los principales desafíos para el año 2020, focalizando en la innovación tecnológica y en la calidad de los servicios del Banco.

El Banco Hipotecario es una de las instituciones más tradicionales del sistema financiero argentino y como actores activos de la banca universal buscamos contribuir al desarrollo social.

Construimos vínculos duraderos con individuos, familias y organizaciones sociales, atendiendo al contexto macroeconómico, relevando necesidades y facilitando recursos, productos y servicios.

Durante 2020, se destinarán entre un 3% y un 5% de las utilidades netas del Banco a proyectos sociales, focalizando aquellos especializados en educación e inclusión. Contribuiremos en la implementación de programas que acerquen herramientas para impulsar la empleabilidad en todo el territorio nacional.

El Programa Unidos para Dar continuará desarrollándose a lo largo de todo el año, acercando materiales a organizaciones de la sociedad civil de todo el país y empoderando a nuestros colaboradores en su relacionamiento con éstas. De esta manera, el voluntariado interno se constituye en un pilar fundamental de la cultura organizacional.

Se continuará acompañando proyectos dedicados a la capacitación profesional, al desarrollo de becas escolares para docentes y alumnos y al mejoramiento de infraestructura de diversas escuelas del país. Asimismo, seguiremos colaborando con aquellas ONGs focalizadas en la inclusión social, mediante programas de inserción laboral y con las que garanticen condiciones de alimentación, salud y habitacionales dignas.

Se implementará la última etapa del ranking de la gestión municipal del suelo urbano, a partir de la cual TECHO y RIL concretarán el relevamiento territorial y, en base a la información obtenida, se reconocerán buenas prácticas y se promoverá la implementación de mejoras en la gestión de algunos municipios.

Se planificará una nueva visita a ONGs por parte de la Alta Gerencia del Banco, para continuar acercando diversas realidades sociales a nuestro Management, quienes estarán en contacto directo con las autoridades de las organizaciones y con los beneficiarios de cada proyecto.

Siendo coherentes con la implementación de procesos de mejora continua, se evaluarán propuestas de actualización de los sistemas de análisis de riesgo para incorporar mediciones de impacto socio ambientales.

En vistas a la redacción de un Reporte Unificado, con posterioridad a la publicación de esta Memoria Integrada, se presentará el Reporte de Sustentabilidad en la web del Banco, de acuerdo con los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI) y a la identificación de acciones que colaboren con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

(Complementariamente, se publicará el Informe de Sustentabilidad 2019, atendiendo las directrices de los estándares internacionales del Global Reporting Initiative -GRI-, dando cuenta de los impactos económicos, ambientales y sociales de la gestión 2019 del Banco Hipotecario SA. Asimismo, en dicho documento se incluirá el análisis del grado de contribución de la entidad en la Agenda mundial de Desarrollo Sostenible impulsada por Naciones Unidas -ODS-).





ANEXO II - INFORME SOBRE EL CODIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO.

El presente informe sigue los lineamientos de la normativa dictada por la CNV en materia de buenas prácticas de gobierno societario, según los cuales resulta adecuado que los administradores produzcan informaciones vinculadas específicamente con la gestión del Directorio en beneficio de la masa de accionistas y del mercado en general.

De conformidad con lo requerido por el mencionado organismo, en cada uno de los conceptos que se describen a continuación, se expone un comentario:

A. LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO.

Principios

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

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

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

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

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

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

El Banco Hipotecario y sus empresas subsidiarias a través de sus Códigos de Ética y de Conducta formalizan, comunican y exteriorizan a la comunidad de negocios y a los terceros interesados, los principios y lineamientos de cultura y valores corporativos sobre los cuales se deben desempeñar y obrar los integrantes de este Banco y sus empresas subsidiarias.

Por medio de sus Comités de Ética de Directores y de Personal que instrumenta el Código de Ética y a través de sus integrantes, se promueve, monitorea y se hacen cumplir los principios y lineamientos enunciados en el mencionado Código. Los principios se enuncian en los títulos: (1) Trato de los empleados del BHSa y de los solicitantes de empleo; (2) La seguridad en el trabajo; (3) Sistema de sanciones; Integrantes del Banco con capacidades diferentes; (4) Normas de ética fundamentales: (a) Honestidad, (b) Conflicto de intereses, (c) Relaciones Comerciales, (d) Prácticas comerciales, leyes y otros reglamentos comerciales, (e) Transacciones internacionales, (f) Regalos, obsequios y atenciones, (g) Actividades de representación, (h) Contribuciones políticas, (i) Compraventa de valores, (j) Aspectos regulatorios, y (k) Utilización de las herramientas de trabajo -informáticas y de comunicación-.

2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el Directorio tiene en consideración factores ambientales,





sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.

El Directorio del Banco anualmente instrumenta y aprueba su “Plan de Negocios y Proyecciones”, para cumplir con el plan estratégico sobre el cual éste debe desenvolverse.

El mismo a su vez, se pone a disposición en forma confidencial al Banco Central. La preparación y presentación al BCRA contempla los siguientes apartados: (I) Plan de Negocio; (II) Proyecciones; (III) Supuestos macroeconómicos; (IV) Pruebas de estrés y (V) Informe de autoevaluación del capital (IAC).

El mencionado plan queda bajo implementación operativa de sus líneas gerenciales y el monitoreo de su cumplimiento queda en cabeza del Directorio a través de los indicadores que se presentan mensualmente en el tablero de control.

Por otra parte, el punto P.1.e del Código de Gobierno Societario establece que uno de los principales ejes de la supervisión y la coordinación de las subsidiarias está compuesto por un plan de negocios y presupuesto, donde cada subsidiaria deberá confeccionar en forma anual el plan y presupuesto a ejecutar al año siguiente, ambos deberán ser confeccionados respetando los lineamientos generales establecidos por el Banco Hipotecario.

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

El Directorio por sí, a través de la información que le someten a consideración en sus reuniones o por medio de los diferentes Comités y principalmente a través del control que realiza el Comité de Auditoría genera en el Banco y en sus subsidiarias un adecuado ambiente de control interno.

Los Comités de Directorio que llevan a cabo la mencionadas tareas son: (1) Ejecutivo (2) de Auditoría, (3) de Control y Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, (4) de Tecnología Informática, (5) de Créditos, (6) de Gestión de Riesgos, (7) de Gobierno Societario, (8) Financiero, (9) de Asuntos Sociales e Institucionales, (10) de Incentivos al Personal, (11) de Ética de Directores, (12) de Ética de Personal, y (13) de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (PUSF). Cada Comité cuenta con un reglamento de funcionamiento.

En los mencionados Comités los gerentes a cargo y especialistas en cada una de las materias que participan someten a consideración de los directores nombrados, los diferentes temas y sobre la base de los antecedentes de cada uno de ellos y junto a sus deliberaciones los directores adoptan las resoluciones por mayoría de votos de los miembros presentes.

Cabe indicar que los gerentes y especialistas convocados o invitados a dichos Comités cuentan con voz pero no con voto.

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

El diseño de la estructura organizativa de la Sociedad es efectuado por el Comité Ejecutivo tal lo definido por el Estatuto de la Sociedad. Cabe indicar que dicho Comité le reporta al Directorio y a su vez está conformado por directores de la Clase D.

Las prácticas de Gobierno Societario se encuentran formalizadas en Código de Gobierno Societario y la gestión del cumplimiento de las mismas está a cargo del Comité de Gobierno Societario.

5. *Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su*





funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.

Los directores dedican el tiempo necesario y suficiente para la preparación de sus reuniones tanto del propio cuerpo como de los Comités en los que participan. Durante el año los mismos reciben capacitaciones a los fines de mantenerse actualizado sobre los temas de mayor relevancia y vinculados con la industria.

Las reglas de funcionamiento del Directorio y sus Comités se exteriorizan en forma clara en el Código de Gobierno Societario y en el Anexo "Reglamento de Funcionamiento de Comités".

Dicho documento con las mencionadas reglas es expuesto en la web institucional, la web de la CNV y en la intranet del propio Banco.





B. LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA.

Principios

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

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

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

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

El presidente del Directorio con asistencia de la Secretaria General del Banco prepara el orden del día y hace llegar el material a todos sus miembros. Cabe indicar que dada la participación mayoritaria que detenta el Estado Nacional en el capital social del Banco, la Entidad se encuentra alcanzada por el Decreto 1278/2012 y la Resolución 191-E/2017 del Ministerio de Finanzas que establece la metodología para asegurar que la información a ser considerada en la reuniones de los órganos societarios (Asambleas, Directorios, Comité Ejecutivo y Comité de Auditoría) esté disponible en forma inmediata ante la Secretaría de Servicios Financieros del Ministerio de Finanzas. El envío de información anticipada es requerido para que su Accionista Estado Nacional instruya adecuadamente a sus directores, para que participen y voten en la reunión del cuerpo que corresponda.

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

El presidente del Directorio, en este caso con asistencia de la Gerencia de Cumplimiento Normativo que integra la Gerencia de Área Legal del Banco lleva adelante anualmente el proceso de autoevaluación del Directorio, tal lo descrito en el Código de Gobierno Societario en el punto H.9. "Evaluación de Desempeño".

Dicho proceso cuenta con dos niveles de evaluaciones, uno global y otro individual. El global: lo llevan adelante los directores a través de respuestas a preguntas realizadas a los miembros sobre el funcionamiento del órgano de administración, y el individual: cada director da su punto de vista y califica las diferentes temáticas que responden al funcionamiento del cuerpo colegiado.

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

Anualmente el presidente juntamente con la Gerencia de Área Legal (Gerencia de Cumplimiento Normativo y Secretaria General del Directorio), organizan la asistencia de los Directores a conferencias y disertaciones de economistas y de especialistas en actividades bancarias, mediante el desarrollo de programas de entrenamiento que se realizan tanto en forma interna como externa, a los fines que se





mantengan actualizados sobre temas de la industria y así a través de las mencionadas actividades de capacitación les den elementos de conocimiento para cumplir adecuadamente con sus funciones.

Asimismo, en cada reglamento de Comité que integran los directores se menciona que los mismos deben capacitarse en los temas relacionados con las funciones del cada Comité y capacitarse en el conocimiento del Banco y sus negocios.

Las capacitaciones recibidas durante el presente año fueron sobre los siguientes temas: Normas Internacionales Financieras de Contabilidad y Ajuste de Inflación de Estados Financieros.

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

El Código de Gobierno Societario en su punto H.13 “Secretaria General del Directorio” conforma un cuerpo de asistencia al presidente de la Entidad en la administración efectiva de la comunicación de los diferentes temas a deliberar o de intereses del Banco con y entre los Accionistas; directores y gerentes.

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

El Código de Gobierno Societario en su punto H.12 “Funciones del presidente del Directorio” se establece que el presidente es el responsable por la sucesión del gerente general y vela por que el Directorio en su totalidad esté involucrado con dicho proceso.





C. COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO.

Principios

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

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

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

La estructura de capital y la representación de los Accionistas en el Directorio se encuentra conforme a lo estipulado en la Ley 24.855 de Privatización del Banco Hipotecario, sobre esa base, los Accionistas no han establecido formalmente una política sobre el porcentaje mínimo de Directores Independientes que deben conformar el Directorio del Banco y por otra parte, el Directorio no puede asegurar un trato igualitario en la difusión de las cualidades de independencia de cada propuesta de designación, atento que su composición la integran Directores elegidos por el sector público y por el sector privado, en este último caso, supeditado a la aprobación del BCRA.

El Código de Gobierno Societario considera conveniente la designación de algunos Directores Independientes y su participación en determinados Comités del Directorio. Atento a la normativa del BCRA, debe priorizarse la cobertura de al menos dos tercios de la totalidad de ellos con directores que cuenten con experiencia previa en la actividad financiera. No pudiendo asumir el cargo los mismos hasta tanto lo autorice el BCRA excepto los directores elegidos por el Estado que puedan desempeñarse “en comisión”.

En el punto H.3 del mencionado Código se revelan los requisitos que debe cumplir un director para considerárselo independiente en el Banco.

Cabe indicar que los directores que representan los derechos del Estado Nacional (dos por la Clase A y uno por la Clase C), mantienen siempre la condición de director independiente según lo indicado en el artículo 13 de la Sección III del Capítulo III del Libro de Emisoras.

Actualmente dos (2) directores sobre los 13 miembros totales del Directorio son Independientes.

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

El Banco no cuenta con un Comité de Nominaciones que busque contar con los niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía en el marco de sucesión, atento a que el Directorio de la Sociedad de conformidad con la Ley de Privatización del BHN (Ley 24.855) y el Estatuto Social establece que la elección de sus integrantes se efectúa por asambleas especiales de clases de acciones. No resultando factible la constitución de un Comité de Nominaciones bajo las características y con las funciones que contempla la recomendación de la Comisión Nacional de Valores.

No obstante, a través de los nombramientos que formalmente realizan los Accionistas en las reuniones de Clases de Acciones A, B, C y D en sus Asambleas individuales buscan cumplir con los niveles





adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía en el marco de sucesión.

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

No aplicable. Ver respuesta en el punto 12 anterior.

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

No aplicable. Ver respuesta en el punto 12 anterior.





D. REMUNERACIÓN.

Principios

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

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

El Banco cuenta con un Comité de Incentivos al Personal de acuerdo con lo establecido por el BCRA en la Com. “A” 5201 y Com. “A” 5218, que tendrá como objetivo principal vigilar el sistema de incentivos y para lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades: (i) establecer políticas y prácticas para incentivar económicamente al personal para la gestión de los riesgos, el capital y la liquidez, (ii) establecer que la política para incentivar económicamente al personal se ajuste a los lineamientos previstos en la normativa y legislación vigente en la materia y (iii) establecer que los incentivos económicos a los miembros de la organización: (a) se vinculen con la contribución individual y de cada unidad de negocio al desempeño de la Sociedad, (b) se fijen en línea con los objetivos de los accionistas de la Sociedad y (c) sean sensibles al horizonte temporal de los riesgos y (iv) promover y coordinar la evaluación anual del sistema de incentivos económicos al personal, realizada por un área independiente de la Sociedad o un organismo externo.

El mencionado Comité si bien no cumple con la totalidad de las condiciones requeridas por el Comité de Remuneraciones según la norma de la Comisión Nacional de Valores, (entre ella conformación) su intención es que busca el principio de controlar y/o vigilar el diseño del sistema de incentivos económicos al personal, el cual tome en cuenta los riesgos que el mismo asume en nombre de la Entidad, considerando tanto los riesgos futuros como aquellos ya asumidos y ajuste los incentivos por todos los riesgos, incluyendo aquellos de difícil medición, como los riesgos de liquidez y de reputación y el costo del capital.

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

El Directorio a través de Comité de Incentivos al Personal, dado que no cuenta con un Comité de Remuneraciones, establece la política de evaluación de los gerentes de primera línea (incluido el Gerente General), la cual se realiza formalmente una vez al año junto con el proceso de calificaciones que tienen todos los colaboradores del Banco y a su vez sobre los mismos, se mantiene una política de feed-back permanente.

Asimismo, en materia de remuneraciones al Directorio, el artículo 14 del Estatuto Social establece lo siguiente: (a) miembros no ejecutivos: las funciones de los miembros no ejecutivos del Directorio serán remuneradas según lo resuelva anualmente la asamblea general ordinaria en forma global y se repartirá entre ellos en forma igualitaria y entre sus suplentes en proporción al tiempo que reemplazaron en forma definitiva a los titulares. la asamblea general ordinaria autorizará los montos que podrán pagarse a cuenta de dichos honorarios durante el ejercicio en curso, sujeto a ratificación por la asamblea que considere dicho ejercicio; (b) miembros ejecutivos: el Presidente y demás Directores de la sociedad que cumplan funciones gerenciales, técnico-administrativas o comisiones especiales, recibirán una remuneración por dichas funciones o comisiones de nivel acorde con el vigente en el mercado, que será fijada por el Directorio, con abstención de los nombrados y estarán sujetas a la ratificación de la asamblea; (c) miembros del Comité Ejecutivo: los Directores integrantes del Comité Ejecutivo que desempeñen las tareas previstas por el artículo 19 del estatuto social percibirán un componente retributivo equivalente a la suma que resulte de deducir del monto máximo previsto en el punto (d) siguiente, los honorarios de los Directores no ejecutivos y las remuneraciones





para el Presidente y Directores con funciones específicas aprobadas por la asamblea general ordinaria para el mismo ejercicio. el importe de esta retribución bonificatoria será distribuido entre sus miembros según lo resuelva el propio Comité Ejecutivo; (d) monto máximo: el monto total de las remuneraciones de los Directores fijado o aprobado por aplicación de lo dispuesto en los puntos (a), (b) y (c) precedentes, se limitará al 5% de las utilidades netas de impuesto que haya arrojado el ejercicio económico del que se trate cuando no se distribuyan dividendos en efectivo por cualquier causa y se incrementará proporcionalmente a la existencia de dividendos en efectivo hasta alcanzar el porcentaje máximo del 15% de las ganancias computables según lo establecido en el estatuto del Banco; (e) utilidades insuficientes: en el caso de inexistencia de ganancias en un ejercicio, o que éstas hayan sido reducidas para atender el pago de las remuneraciones contempladas en los puntos (a), (b) y (c) precedentes e imponga la necesidad de exceder los límites fijados en el punto (d) anterior y/o los establecidos en el artículo 261 de la ley 19.550, sólo podrán hacerse efectivas si fueren expresamente acordadas por la asamblea general ordinaria.





E. AMBIENTE DE CONTROL.

Principios

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

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

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

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

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

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

El Directorio tiene establecido que trimestralmente se le presenten al propio Cuerpo Colegiado o sus Comités los reportes de los análisis de la ejecución y cumplimiento de las variables de apetito de riesgo y supervisa el presupuesto de gastos analizando los desvíos existentes entre el gasto real y el presupuesto (montos y porcentaje por diferentes centros de costos y partidas presupuestarias).

Con igual periodicidad se controla y analiza el cumplimiento de las metas comerciales, avance de inversiones y performance de los diferentes productos (generación de ingresos e impacto en resultados) y anualmente se determina el grado de cumplimiento de los objetivos definidos.

Por otra parte, se confecciona periódicamente un tablero de control que apunta a monitorear la situación del Banco en relación con diferentes ambientes de control, tales como el negocio, los clientes, los colaboradores y la organizacional.

La información antes mencionada más los trabajos de benchmark, cálculos de market share, análisis de rentabilidad por unidad de negocios, rentabilidad por productos y por sucursales, seguimiento diario de originación de préstamos y captación de depósitos, se presenta con periodicidad desde diaria hasta mensual a la alta gerencia en las diferentes reuniones de staff de gerencia general y comisiones para el manejo del Banco.

Asimismo, y en línea con la Com. "A" 5398 sus modificatorias y/o complementarias el Banco ha diseñado y conformado un Comité de Gestión de Riesgos integrado por directores y gerentes especialistas en la materia. En dicho seno se realizan las presentaciones de los análisis de riesgo con la finalidad de evaluar adecuadamente los escenarios futuros posibles para el manejo del Banco, se





trabaja con pruebas de estrés, donde fundamentalmente se analiza el impacto en los resultados de la Entidad ante cambios en las principales variables financieras de mercado.

Con posterioridad a su tratamiento y resolución en dicho Comité, se pasa a consideración del Directorio del Banco lo resuelto.

Por último, el Código de Gobierno Societario en sus puntos H.7.b. y J.2.a. señala que dentro de las responsabilidades de los directores, el gerente general y la alta gerencia se encuentra la administración de los diferentes riesgos de la actividad bancaria, en la cual está inmerso el Banco Hipotecario. La política relacionada con la gestión de riesgos define a la “gestión integral de riesgos” como un proceso efectuado por el Directorio, la Alta Gerencia y todo el personal de la Entidad, que se aplica en el establecimiento de la estrategia necesaria a identificar eventos potenciales que pueden afectarla y administrar dichos riesgos de acuerdo con el nivel de tolerancia fijado, de modo de proveer seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de la Organización. Esta política establece también el marco de gestión integral de riesgos que incluye la fijación de políticas, estructuras organizativas y procedimientos específicos (incluidos la aplicación de testeos de controles, pruebas de tensión, indicadores de tolerancia al riesgo, mapas de riesgo, programa de productos, etc.) respecto de cada uno de los riesgos individuales identificados.

Por otro lado, el Banco cuenta con estrategias de gestión de riesgo, aprobada por el Directorio que incluye la definición de límites o niveles de tolerancia para cada uno de los principales riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta. Estos límites se revisan, como mínimo, en forma anual como parte del proceso de elaboración del Plan de Negocios que debe elevarse para la aprobación del Directorio de la Entidad.

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

El Directorio del Banco para cumplir con lo mencionado en el punto N.4. del Código de Gobierno Societario define que el auditor interno responsable máximo del grupo dependerá funcionalmente del Directorio y cuando su función no se encuentre cubierta por un Director, con el fin de propender a una adecuada independencia de criterio, dicha función deberá ser ejercida por personal en relación de dependencia con la Sociedad y de independencia con las restantes áreas que conforman la estructura organizativa de la Sociedad, desarrollando su trabajo con objetividad e imparcialidad en la formulación de los juicios incluidos en sus planes e informes.

Anualmente el auditor debe presentar su planificación de tareas y personal basado en los riesgos a que esté expuesto el Banco y como consecuencia de la planificación y del trabajo realizado para evaluar el control interno, la auditoría interna elaborará informes por cada ciclo relevante evaluado según las modalidades que se estimen convenientes y que podrán reflejar aspectos parciales de la tarea de control. Los informes deberán contener una descripción del alcance de las tareas realizadas, las deficiencias observadas, sus efectos sobre la estructura de control de la Sociedad o la información contable, en su caso, así como las recomendaciones para subsanarlas.

Cabe indicar que, la función de Auditoría se desarrolla en el marco de las normas dictadas por el BCRA que siguió los lineamientos de las buenas prácticas internacionales, principalmente el marco conceptual de COSO—Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission—. Asimismo el Manual de Prácticas Operativas de Auditoría Interna, con el cual se trabaja, fue concebido basándose en las prácticas profesionales de auditoría interna emitidas por el Institute of Internal Auditors que contempla criterios de independencia del Auditor y planificación anual considerando las siguientes categorías (a) objetivos estratégicos, (b) efectividad y eficiencia de las operaciones, (c) confiabilidad de la información, y (d) cumplimiento de las leyes y normas aplicables y los componentes del control interno: (a) Ambiente interno, (b) Evaluación de riesgos, (c) Actividades de control, (d) Información y Comunicación y (e) Monitoreo.





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

En el Código de Gobierno Societario en el punto N.4.a “Independencia” del Auditor Interno se indica que: (a) la objetividad debe consistir en una actuación fundada en la realidad de los hechos y demás circunstancias vinculadas a los mismos (actos, situaciones, evidencias, irrestricto acceso a los sectores y a la información), que le permitan mantener sobre bases sólidas sus juicios y opiniones, sin deformaciones por subordinación a condiciones particulares. Resulta indispensable que el auditor mantenga y demuestre una actitud objetiva e independiente respecto de los auditados, y que a su vez así sea considerado por los terceros. Tal independencia de criterio por parte del Auditor Interno debe ser una actitud mental caracterizada por la existencia de un elevado sentido ético, manifestado por una conducta respetuosa hacia la expresión de la verdad y consciente de la responsabilidad hacia la comunidad que entraña la tarea del control Societario, (b) debe considerar si existen injerencias o impedimentos, internos o externos, que afecten su actitud y convicción para proceder a la ejecución de su labor en forma objetiva e imparcial, sin dar lugar a cuestionamientos de su juicio independiente en el cumplimiento de sus funciones y (c) la honestidad intelectual que implica la objetividad sólo se puede reforzar sobre la base de condiciones que permitan reconocer en el auditor interno dicha actitud mental. En todo momento éste y su equipo deben evitar colocarse en situaciones donde se sienta incapaz de emitir juicios profesionales objetivos. Además, en dicho punto, se citan los impedimentos internos o personales, que pueden determinar prejuicios o conflictos de intereses reales o potenciales en la función de Auditoría Interna.

Adicionalmente, el desempeño de la función de Auditor Interno no debe encontrarse alcanzada por las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en el artículo 264 de la Ley 19.550 y el artículo 10 de la Ley 21.526; por otra parte, debe contar con la experiencia previa y comprobable en la materia. Mientras el Estado Nacional mantenga la mayoría en el capital social, la persona a cargo deberá cumplir con los requisitos que se detallan en el Decreto 971/1993, y en la Resolución 17/2006 de la Sindicatura General de la Nación.

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

El Banco cuenta con un Comité de Auditoría y en el Código de Gobierno Societario en el Anexo D se detallan los reglamentos de funcionamiento de los Comités que dependen del Directorio, entre ellos se enuncia el reglamento de funcionamiento del Comité de Auditoría.

Los directores miembros del Comité son independientes en los términos del artículo 13 de la Sección III del Capítulo III del Libro de Emisora y cabe indicar que en su conformación no se incluye al gerente general.

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

EL Directorio en el Código de Gobierno Societario punto N.3 “Auditoría Externa” en sus acápite a) y b) estableció la política aplicable a los Auditores Externos a los fines de cumplir con los requisitos para el ejercicio de la función, rotación y régimen de contratación del Auditor Externo.





F. ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO.

Principios

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

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

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

El Banco cuenta con un Código de Ética y Código de Conducta, que se encuentra publicado en la web del Banco (interna y externa) y en Autopista de Información Financiera de la CNV.

La Entidad ha asumido el compromiso de llevar a cabo su actividad empresarial y social respetando las más altas normas de ética, trabajando con eficiencia, calidad, empeño y transparencia. En dicho Código se considera relevante que cada integrante del Banco Hipotecario comprenda la responsabilidad que le corresponde en el cumplimiento de las normas y valores éticos a los que el Banco adhiere.

El Código de Ética resume las pautas generales que deben regir la conducta del Banco y de todos sus integrantes en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales. Cabe indicar que ninguna persona, sin importar la función o el cargo jerárquico que posea dentro del Banco, tiene autoridad para hacer excepciones al Código de Ética.

Los lineamientos fundamentales y principales de la norma de ética son: (a) Honestidad, (b) Conflicto de intereses, (c) Relaciones Comerciales, (d) Prácticas comerciales, leyes y otros reglamentos comerciales, (e) Transacciones internacionales, (f) Relaciones con clientes, proveedores, vendedores, agentes, funcionarios públicos y entidades gubernamentales, (g) Actividades de representación, (h) Contribuciones políticas e (i) Compraventa de valores.

Los mencionados códigos son aceptados y suscriptos por la totalidad de los directores, gerentes y los demás colaboradores en el momento de su ingreso al Banco. A su vez, la totalidad de los colaboradores de la Entidad puede acceder al texto del Código publicado en la página principal de la intranet de la Sociedad y periódicamente se reconfirma el proceso de conocimiento por parte de todos los miembros del Banco.

23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas





de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

Periódicamente el Banco realiza algunos procesos de capacitación vía procedimiento e-learning sobre el Código de Ética.

Los empleados cuentan con canales internos que el Banco pone a disposición sin costo a los fines de realizar consultas o denuncias de posibles desvíos en el cumplimiento del Código de Ética. El mencionado canal de comunicación se denomina "Línea de Ética". A tal efecto se habilita: (a) Teléfono: 0800-222-3368; (b) e-mail: lineaeticabancohipotecario@kpmg.com.ar, y (c) lineaeticabancohipotecario.lineaseticas.com.

El mencionado canal de comunicación permite a los colaboradores advertir irregularidades o situaciones que afecten el adecuado clima ético. Es un canal dentro de la Entidad definido como de comunicación confidencial, para que los colaboradores del Banco puedan informar durante las 24 horas, los 7 días de la semana en forma anónima, confidencial y segura hechos de corrupción o cualquier otro tipo de situaciones que afecten el adecuado clima ético.

Una vez recibida la consulta y/o denuncia se inicia el proceso que permita responder la consulta o constatar lo denunciado. Las denuncias son informadas en forma directa al Comité de Ética, quien decide las acciones a tomar. Los colaboradores se convierten en los principales actores de las denuncias por su cercanía a la información y es por esto que el Comité preserva la confidencialidad del contacto. En ambos casos, el Comité garantiza la transparencia del proceso, el anonimato y confidencialidad de la denuncia para quienes no deseen identificarse en la notificación de un evento.

Bajo ninguna circunstancia se tomarán medidas adversas contra la persona que efectúa una consulta o quien de buena fe denunciara un posible ilícito o situación anormal que a su criterio se aparte de lo normado en este Código, alguna ley, regulación o procedimiento interno del Banco.

Es un objetivo de la Dirección del Banco llevar a cabo el tratamiento formal de todas las consultas y denuncias recibidas, arribando en todos los casos a una resolución. Dicha resolución será comunicada a través de una respuesta formal, utilizando el canal que se considere pertinente en cada caso.

Asimismo, producto la Ley 27.401 de Anticorrupción, el Banco cuenta con un procedimiento interno de validación de proveedores con los cuales se pueda operar.

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

El Código de Gobierno Societario (Punto K.4) y el Código de Ética (Punto b) establecen la política a seguir en la cuestión de conflicto de intereses entre los colaboradores de la Entidad y el propio Banco Hipotecario y sus subsidiarias.

Para los casos que pudieran plantearse cuestiones, el Comité de Ética es el órgano encargado en resolver sobre la cuestión planteada.

Como aspecto relevante de los puntos enunciados, se detallan las cuestiones que configurarían conflictos de intereses para la función de Director o Gerente y las acciones que deben seguir los mismos en tales casos: (i) el Director o miembro de la Gerencia o en su caso el cónyuge o los parientes





por consanguinidad o adoptivos en línea recta o los colaterales hasta el cuarto grado inclusive o los afines dentro del segundo grado o un conjunto económico en la que el Director o miembro de la Gerencia detente una participación significativa o por sí o por intermedio de los parientes sea titular de más del 10% de los derechos políticos y/o económicos o cuando siendo titular de un porcentaje menor tenga derecho a elegir al menos un miembro del órgano de administración de dicha Sociedad, reciba beneficios personales inadecuados por razón o con motivo del desempeño de su cargo como Director de la Sociedad, (ii) cuando se cumpla con lo dispuesto en los artículos 271, 272 y 273 de la Ley 19.550, (iii) dedicarse a la misma línea de actividades de la Sociedad, o poseer una participación accionaria en una empresa que compita con la Sociedad, con excepción de inversiones inferiores al 2% del capital social en sociedades que hagan oferta pública de sus acciones, (iv) participen en procesos de colocación de una emisión de valores, donde podrán únicamente adquirir u ofrecer comprar vía directa o indirecta dichos valores en los supuestos y condiciones que fije la CNV, hasta tanto finalice su participación en dicho proceso de colocación, (v) privar a la Sociedad, en beneficio propio o de un tercero, de oportunidades de ventas o de compras de bienes, productos, servicios o derechos, (vi) tener un interés personal en una operación que involucre a la Sociedad, un competidor, cliente o proveedor, (vii) influir para la adopción de decisiones o cursos de acción con el fin de proteger o mejorar cualquier inversión o interés financiero particular que se posea en una empresa con la que la Sociedad se relacione, (viii) ejercer una influencia determinante para que la Sociedad contrate a una empresa como proveedora, contratista, agente o representante, cuando dicha empresa sea de propiedad o esté administrada por familiares cercanos, o emplee a familiares cercanos en posiciones jerárquicas o de dirección, (ix) ser proveedor de bienes o servicios de la Sociedad, salvo en el caso en que el Director integre asociaciones de profesionales liberales que presten servicios de asesoramiento a la Sociedad en forma autónoma, en cuyo caso se abstendrá de intervenir en la contratación y (x) siendo vinculado a la Sociedad, por sí o través de tercera persona física o jurídica tome créditos en condiciones de preferencia.

El director o miembro de la Gerencia tiene el deber de informar al Comité de Ética y/o al Directorio con suficiente anticipación la existencia de cualquier situación que pudiera originarle un conflicto de intereses con la Sociedad, aun cuando ella no se encontrare contemplada en la enumeración no taxativa contenida anteriormente.

El director o miembro de la Gerencia con un interés contrario a la Sociedad, se abstendrá de participar en las deliberaciones relativas al o a los asuntos que involucren el conflicto de intereses y de votar las correspondientes resoluciones.

A fin de determinar la existencia de un conflicto de intereses, en los casos en que se sospeche el incumplimiento por un director o miembro de la Gerencia a las normas establecidas en el presente Código, el Directorio requerirá la opinión del Comité de Auditoría, previo al tratamiento y resolución de la cuestión.

El Director o miembro de la Gerencia que no evitara incurrir en conflictos de intereses o no informara oportunamente al Comité de Ética y/o al Directorio de la existencia de conflictos de intereses que lo afecten o pudieran afectarlo, incurrirá en falta grave pudiendo dar lugar por parte de la propia Sociedad y/o los Entes de Contralor (BCRA, CNV, BCBA) a la aplicación de las sanciones dispuestas en el artículo 59 de la Ley 19.550, el artículo 41 de la Ley 21.526 y el artículo 132 de la Ley 26.831.

Por otra parte, debe contemplarse en esta materia lo establecido en el artículo 20 de la Ley 26.831 donde se expresan las facultades conferidas a la CNV para su accionar cuando, como resultado de los relevamientos efectuados por ella, fueren vulnerados los intereses de los accionistas minoritarios y/o tenedores de títulos valores sujetos a oferta pública.





G. PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS.

Principios

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

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

XXI. La compañía deberá contar con una Política de Distribución de Dividendos transparente que se encuentre alineada a la estrategia.

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

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

El Banco Hipotecario en su Web <https://www.hipotecario.com.ar> en las solapas Institucional y Inversores se divulga la información financiera y no financiera para la totalidad de inversores, esta misma información a su vez es publicada en la Autopista de Información Financiera de la CNV.

Los inversores para el caso que quisieran comunicarse con la Entidad lo podrán hacer a través de la Gerencia de Mercado de Capitales llenando el formulario puesto a disposición en la web del Banco (icono "contáctenos"), llenando los datos: Nombre y Apellido; Teléfono; Mail; Empresa que se contacta y finalmente se formulan las consultas e inquietudes de los accionistas y a posterior se le brindará respuesta excepto que las mismas puedan afectar la estrategia o planes futuros de la Sociedad y la respuestas no comprenderán asuntos sometidos a reserva bancaria, secretos industriales ni la relacionadas con las operaciones comerciales de la red.

Asimismo, cabe destacar que, en relación con la disciplina de mercado, el BCRA en esta materia ha dictado la Com. "A" 6143 complementarias y modificatorias.

Por otra parte, el Directorio promovió, cuando razones de interés social lo justificaron, reuniones informativas con los principales accionistas, criterio que seguirá observando ante situaciones de esa índole y a su vez los accionistas que representen no menos del 2% del capital social, en cualquier momento podrán solicitar a los Síndicos de la Sociedad, información sobre las materias que son de su competencia y estos tienen el deber de suministrarla, (artículo 294 inciso 6° Ley 19.550).

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

La Ley 24.855 de Privatización del BHN define diferentes clases de accionistas ordinarios y las dividen en cuatro Clases, Acciones A, B, C y D. Las mismas, se encuentran asignadas de la siguiente manera:

(a) acciones clase A: al Estado Nacional, o los agentes fiduciarios que éste designe, cuyos derechos políticos son ejercidos por el Estado Nacional.

(b) acciones clase B: corresponden al Programa de Propiedad Participada (PPP), destinadas a los empleados de la Sociedad, que en la actualidad representan el 3,8% del capital social.





(c) acciones clase C: destinadas a ser ofrecidas inicialmente a personas jurídicas cuyo objeto sea el desarrollo de actividades vinculadas a la construcción de viviendas o a la actividad inmobiliaria, pero cuyos derechos políticos hasta tanto sean enajenados son ejercidos por el Estado Nacional, hasta que sean adquiridas por dichas personas jurídicas bajo el programa de adquisición que se establezca. Esta clase de acciones representa el 5% del capital social, y

(d) acciones clase D: son las acciones transferidas en dominio perfecto al capital privado. Las acciones clase D no cambiarán de clase por ser eventualmente suscriptas o adquiridas por el Estado Nacional, otra persona jurídica de carácter público, o por personal que participa en el Programa de Propiedad Participada.

Dado lo indicado, el Directorio no considera necesario un procedimiento de identificación y clasificación de partes interesadas. Por otra parte, busca cumplir entre la totalidad de los accionistas un trato equitativo, igualitario y transparente en la información, respetándoles en todo momento el derecho de información.

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

El Directorio cumple con la difusión de las convocatorias y pone a disposición de los Accionistas las informaciones necesarias para la asistencia a las asambleas. Los porcentajes de asistencia registrados durante las últimas asambleas ordinarias rondaron el 95% de las acciones en circulación, lo que pone en evidencia una respuesta satisfactoria a las convocatorias. Frente a ello, no se considera conveniente promover medidas para una mayor asistencia de accionistas minoritarios a las asambleas.

Como ya se indicó, dada la participación mayoritaria que detenta el Estado Nacional en el capital social del Banco, la Entidad se encuentra alcanzada por el Decreto 1278/2012 y la Resolución 191-E/2017 del Ministerio de Finanzas que establece la metodología para asegurar que la información a ser considerada en la reuniones de los órganos societarios (Asambleas, Directorios, Comité Ejecutivo y Comité de Auditoría) esté disponible en forma inmediata ante la Secretaria de Servicios Financieros del Ministerio de Finanzas. En particular se indica que, se deberá informar con suficiente antelación a la fecha de las Asambleas en las que, se considere la designación de directores e integración de la Comisión Fiscalizadora, para poder gestionar las propuestas pertinentes.

En el título “Tratamiento Equitativo” punto M.1.b. del Código de Gobierno Societario se establece el trato igualitario y/o transparente en la información hacia sus accionistas respetando los derechos de información. Asimismo, cuando el Banco considere que la respuesta dada a la consulta de un accionista puede colocarlo en privilegio, procederá a la difusión inmediata de dicha respuesta a los demás accionistas, de acuerdo con los mecanismos establecidos por los administradores del Banco al efecto.

Por último, cabe indicar que el Banco no dispone de mecanismos con la finalidad que los accionistas minoritarios propongan asuntos para debatir en la Asamblea General de Accionistas; no obstante, expone en el Código de Gobierno Societario en el punto M.1.a. en línea con lo establecido en el artículo 294 inciso 6° de la Ley 19.550 que los accionistas que representen no menos del 2% del capital social, en cualquier momento podrán solicitar a los Síndicos de la Sociedad, información sobre las materias que son de su competencia y estos tienen el deber de suministrarla.

28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la





transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

El Estatuto de la Sociedad no considera dicha opción para los Accionistas, dicha opción está establecida en el Estatuto para las reuniones de Directorio y sus Comités.

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

El Banco tiene establecido su política de distribución de dividendos en el Código de Gobierno Societario (punto M.1.c), no así en el Estatuto Social.

Cabe destacar que, el Directorio entiende que la distribución de dividendos a los Accionistas constituye un factor de estímulo para que los mismos meritúen la conveniencia de mantener inversiones en acciones del Banco, y para que la acción obtenga una mayor apreciación en su valor de mercado a fin de mejorar la relación entre éste y su valor de libros. En consecuencia, la Entidad mantiene la política de pagar dividendos en efectivo a los Accionistas en oportunidad que, el volumen de las ganancias lo permitan y se cumplan las condiciones exigidas a tal efecto por el BCRA, (ver punto 4.2. Política de dividendos propuesta o recomendada por el Directorio de la Memoria).

En tal caso, requiere la aprobación por parte de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias para la distribución de dividendos en efectivo previo a someter a consideración de la Asamblea de Accionistas el proyecto de distribución de utilidades que contemple tal distribución.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2 de marzo de 2020.

**En representación del Directorio
del Banco Hipotecario**

