BANCO Hipotecario

EL BANCO DEL HOGAR

DOCUMENTO DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31.12.2023 CONTIENE LA CARTA A LOS SEÑORES ACCIONISTAS, LA MEMORIA Y SUS ANEXOS I Y II, REPORTE DE SOSTENIBILIDAD E INFORME SOBRE EL CODIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO, RESPECTIVAMENTE.

CARTA A LOS SEÑORES ACCIONISTAS DEL BANCO HIPOTECARIO SA

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en representación del Directorio de Banco Hipotecario (BH) reconocido como el "Banco del Hogar" en su 137 aniversario de vida, a los efectos de poner a su consideración la Memoria correspondiente al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2023, que incluye los Anexos I y II correspondientes al Reporte de Sostenibilidad y al Informe sobre el Código de Gobierno Societario, respectivamente.

Considero propicia esta oportunidad para comentarles algunos aspectos de la gestión llevada a cabo durante el ejercicio 2023, producto del desarrollo de las diferentes líneas de negocio en el marco de la estrategia comercial definida, cuyo resultado neto representó una ganancia de $ 56.565,2 millones.

En concordancia con dicho resultado, se propondrá a la Asamblea de Accionistas una distribución de dividendos en efectivo de $23.000 millones, cuyo detalle se incluye como "Proyecto de Distribución de Utilidades" en el cuerpo de los estados financieros.

A juicio del Directorio y del mío propio, el resultado alcanzado es muy promisorio, considerando el contexto económico y político en el cual el Banco debió desarrollar su actividad en este ejercicio, caracterizado por una alta tasa inflacionaria y un proceso electoral desafiante y complejo. En efecto, el contexto de muy alta inflación generó altas tasas de financiación que ocasionaron dificultades en las PyMEs y en los consumidores, motivando que el gobierno saliente propulsara, continuara y mantuviera políticas activas de subsidios a empresas y personas, como la regulación de tasas de interés, los límites a los depósitos y a determinadas líneas crediticias.

Asimismo, en el aspecto social, el desafío del Banco como organización es asumir un rol como verdadero agente de cambio. En tal sentido, la gestión estuvo marcada por un fuerte compromiso con la comunidad, promoviendo el trabajo colaborativo, detectando oportunidades para la construcción del bien común, y generando oportunidades para el mejoramiento de la vivienda y su equipamiento. Todo ello se encuentra pormenorizadamente descripto en el Reporte de Sostenibilidad, Anexo I de la presente Memoria, cuyo resultado es fruto de la participación activa de todos los colaboradores que forman parte de este banco.

Entre los aspectos más relevantes de la gestión, se destacan los siguientes:

- Se actualizó la visión estratégica, fortaleciendo el rol del Banco como prestador de servicios financieros del hogar, las familias y las empresas argentinas.
- Se enfocó en una estrategia de atención al cliente eficiente y digital, promoviendo una cultura centrada en las personas y la toma de decisiones basada en datos.
- Concomitantemente, se ha trabajado en brindar respuestas ágiles y responsables, fieles a nuestra histórica misión social, acompañando el gran esfuerzo de todos los argentinos.
- Se mantuvo la forma de trabajo hibrida, manteniendo los esquemas de virtualidad adoptados durante la emergencia sanitaria, combinando herramientas digitales con formatos laborales tradicionales, ofreciendo alternativas de trabajo remoto y presencial en las instalaciones físicas del Banco, mejorando la experiencia de trabajo y combinando los beneficios de ambas modalidades para mantener los niveles de productividad.

A través de la Memoria y sus Anexos, se describe el contexto macroeconómico general, internacional y local y en particular la situación financiera y patrimonial del Banco al cierre del ejercicio 2023, lo cual incluye la gestión del Banco como fiduciario de PRO.CRE.AR mostrándose las estrategias que se prevén desarrollar durante el próximo año, tanto en la faz económica y comercial como de sostenibilidad en la comunidad. Finalmente, tanto en nombre del Directorio como en el mío propio, deseo manifestar nuestro agradecimiento y destacar el compromiso de todos los colaboradores que forman parte de esta organización para obtener los resultados que nos propusimos, manteniendo siempre el foco en lograr altos estándares de calidad y satisfacción de nuestra cartera de clientes, bregando permanentemente para mantener al Banco Hipotecario como el Banco del Hogar y al servicio de la comunidad.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 22 de febrero de 2024
Eduardo S. Elsztain
En representación del Directorio
del Banco Hipotecario SA

MEMORIA
BANCO HIPOTECARIO SA
EL BANCO DEL HOGAR
AÑO 2023

INDICE:

1. CONTEXTO MACROECONOMICO.
- 1.1. Contexto General.
- 1.2. Contexto Internacional.
- 1.3. Contexto Local.

2. SITUACION PATRIMONIAL Y DE RESULTADOS, COMENTARIOS Y ANALISIS.
- 2.1. Estado de Situación Patrimonial.
- 2.2. Productos Activos.
  - 2.2.1. Préstamos Hipotecarios.
  - 2.2.2. Financiamiento al Consumo.
  - 2.2.3. Actividad Aseguradora – Agente Institorio.
  - 2.2.4. Financiamiento Corporativo.
  - 2.2.5. Composición de la Cartera de Préstamos.
- 2.3. Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos – Edificio del Plata.
- 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 por Intereses.
  - 2.6.2. Ingresos y Egresos por Comisiones.
- 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. Red de Sucursales.
  - 3.1.2. CRM (Customer Relationship Management).
  - 3.1.3. Home Banking y Banca Móvil.
  - 3.1.4. TASi y ATM.
  - 3.1.5. ChatBot.
  - 3.1.6. Búho Bank.
  - 3.1.7. Marketing.
  - 3.1.8. Canales de Atención al Cliente.
  - 3.1.9. Segmentos y X Sell de Portafolio.
- 3.2. Banca Mayorista.
  - 3.2.1. Banca Empresas.
  - 3.2.2. Banca PyME.
  - 3.2.3. Banca Pública.
  - 3.2.4. Productos Mayoristas.

3.3. Seguridad Física.
3.4. Sistemas y Tecnología.
3.5. Datos.
3.6. Gestión Integral de Riesgos.
3.7. Gestión de Recupero.
3.8. Operaciones.
3.9. Procesos.
3.10. Desarrollo Organizacional.
3.11. Transformación Digital.

4. INFORMACION REQUERIDA POR LA LEY 26.831 – ART. 60.
4.1. Aspectos vinculados a la organización para 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. COMPOSICION DEL DIRECTORIO.

6. COMPOSICION DE LA COMISÓN FISCALIZADORA.

7. EMPRESAS SUBSIDIARIAS.
7.1. Estructura de la Sociedad y sus Subsidiarias.
7.2. Subsidiarias.
7.2.1. BHN Sociedad de Inversión SA y sus controladas BHN Seguros Generales SA, BHN Vida SA y Comparaencasa.com.
7.2.2. BACS Banco de Crédito y Securitización SA (BACS) y su controlada BACS Administradora de Activos SA (BACSSA).

8. PRO.CRE.AR. BICENTENARIO.
8.1. Financiación de Vivienda Individual.
8.2. Desarrollos Urbanísticos.
8.3 Asociación Pública-Privada.

9. ESTRATEGIA ECONOMICA Y COMERCIAL PARA EL AÑO 2024.

ANEXO I – REPORTE DE SOSTENILIDAD.
A. SOMOS EL BANCO DEL HOGAR.
B. PILARES DE SOSTENIBILIDAD.
C. IMPACTO POSITIVO.
D. COMUNIDAD.
E. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD PARA EL 2024.

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 ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS.

1. CONTEXTO MACROECONÓMICO.

1.1. Contexto General.

Como comentario general, independientemente de lo indicado más puntualmente sobre el contexto local e internacional, podemos indicar como aspecto a destacar que: (a) el sistema financiero argentino en los últimos meses continuó mostrando un alto grado de resiliencia, llevando adelante sus actividades habituales de intermediación de fondos y de provisión de medios de pagos sin disrupciones, frente a la presencia de factores de incertidumbre tanto en el contexto local como en el global. El conjunto agregado de entidades financieras preservó importantes márgenes de cobertura, alcanzando niveles de liquidez y capital que superan holgadamente las recomendaciones internacionales, y acotadas exposiciones a las potenciales fuentes de vulnerabilidad, situación a la que contribuyó el marco regulatorio prudencial alineado con los estándares de Basilea. En los trimestres recientes, en un contexto de volatilidad en las variables financieras, se viene observando un débil desempeño de la intermediación financiera del agregado de las entidades, tanto en términos del saldo real de crédito como de depósitos del sector privado. Durante el año 2023 la actividad económica local siguió estando condicionada por los efectos remanentes de la sequía, a lo que se le sumó la incertidumbre generada por el ciclo electoral (del cual surgió un nuevo Presidente Constitucional, Javier Milei), que implicó una mayor volatilidad en los mercados financieros. Sobre esta base, la actividad de intermediación del sistema financiero argentino mantuvo un desempeño débil en lo que fue del segundo semestre, con una disminución del saldo real del crédito bancario al sector privado en pesos y leve incremento del financiamiento al sector público, y (b) el contexto internacional permanece particularmente condicionado por el ciclo de subas en las tasas de interés de política monetaria en economías desarrolladas, verificándose en los últimos meses del año cierto ajuste en las perspectivas, con expectativas de tasas de interés altas por un período más largo. Esta situación implicó un aumento en los rendimientos de los instrumentos del Tesoro Norteamericano, que fue más notorio para aquellos de mayor plazo y una apreciación del dólar contra el resto de las monedas, con efecto mixto sobre el comportamiento de los activos de economías emergentes. A la incertidumbre respecto a la duración e intensidad del sesgo restrictivo de política monetaria en economías desarrolladas, con incidencia sobre el crecimiento esperado a nivel mundial, se le suman factores adicionales como las dudas respecto a la evolución de la economía china y los riesgos asociados a cuestiones geopolíticas. Este escenario internacional de incertidumbre y múltiples factores de riesgo potencial resulta particularmente desafiante producto de la existencia de distintas vulnerabilidades a nivel global, de un extenso período de abundante liquidez y tasas de interés históricamente bajas, entre las que se destacan el creciente nivel de endeudamiento tanto de soberanos como del sector privado, con sustentabilidad condicionada por los niveles de tasas de interés y el crecimiento, la existencia de segmentos de mercado sobre apreciados y muy sensibles a cambios en las perspectivas de tasas de interés, el riesgo percibido y la mayor injerencia de la intermediación financiera no bancaria.

1.2. Contexto Internacional.

Con varios frentes de incertidumbre abiertos, el contexto internacional se mantuvo desafiante, donde persisten las dudas en torno al sendero de crecimiento a nivel global, con expectativas de dinámica relativamente débil para la actividad económica, con sesgo a la baja. Esto se da en un escenario de presiones de precios relativos en forma persistente y marcado por el ciclo de políticas monetarias más restrictivas, sobre todo en economías desarrolladas. Aunque perdura una situación de incertidumbre respecto a la intensidad y duración del corriente ciclo de política monetaria, para estas economías se dio cierto ajuste hacia una perspectiva de “tasas de interés más altas por más tiempo”, evidenciándose cierto desfase respecto a los emergentes. A esto se le suma el riesgo de menor crecimiento en China, además de las preocupaciones respecto al mercado inmobiliario en ese país y la presencia de tensiones geopolíticas (guerra en Ucrania y, más recientemente, la situación en Medio Oriente y la posibilidad de que sigan escalando las tensiones). Estos focos de riesgo pueden eventualmente gatillar dinámicas negativas de forma abrupta, con potencial impacto sobre la estabilidad financiera a nivel mundial, atento a la eventual interacción con diversas vulnerabilidades preexistentes. Estas vulnerabilidades son en general producto del período de amplia liquidez y bajas tasas de interés tras la crisis financiera internacional de 2008-2009. Incluyen, por ejemplo, la presencia de saldos de deuda históricamente elevados en distintos sectores y la creciente relevancia de los fondos de inversión a nivel internacional, cuyo comportamiento amplifica el ciclo financiero internacional y hace que aumente la correlación entre la evolución de los activos de economías emergentes y la situación de los mercados en economías desarrolladas.

En los mercados financieros se destaca en los últimos meses la tendencia a la suba de los rendimientos de los instrumentos del Tesoro Norteamericano -de particular relevancia para la deuda emergente-, en un contexto de alta volatilidad esperada en términos históricos para este segmento de mercado, donde el incremento fue más fuerte para los rendimientos de largo plazo y, si bien la curva de rendimientos de los bonos norteamericanos se mantiene invertida, la pendiente es menos negativa que a mediados de año.

En este contexto, en el primer semestre, el dólar, que se había depreciado levemente contra el resto de las principales monedas retomó la tendencia a la apreciación observada en 2021-2022; se revalorizó 3,6% entre julio y octubre, aunque luego mostró cierto retroceso en el mes de noviembre. En lo que respecta a los activos de mayor riesgo relativo, los principales índices accionarios de economías desarrolladas muestran resultados mixtos en lo que transcurrió del segundo semestre., aunque en general acumulan un avance en lo que fue del año, con avances en EE.UU. y leves retrocesos en Europa y Japón. Se destaca que la volatilidad esperada para el mercado de acciones de los EEUU promedió un nivel del 16% entre julio y noviembre, con valores más bajos en general asociados a un mayor apetito por riesgo a nivel global. Este valor se ubica por debajo del promedio del primer semestre del año (19%) y de toda su historia (cercano a 20%).

A diferencia de lo observado en la primera mitad del año, los fondos de inversión especializados en activos de economías emergentes acumulan flujos netos negativos en lo que transcurrió del segundo semestre tanto para acciones como para bonos. Estas salidas se deben en parte al desarme de posiciones vinculadas a activos chinos, movimientos en parte originados en los factores previamente mencionados. En este contexto, las bolsas de emergentes medidas en dólares registraron una merma del 8% entre julio y octubre y para el caso de América Latina fue una merma del 10%.

Dichas situaciones deben ser monitoreadas a fin de analizar y establecer esquemas de acción para monitorear como finalmente afectan a la República Argentina.

1.2. Contexto Local.

La actividad económica cayó en Argentina, en el segundo trimestre se vio afectada por la sequía que viene dándose por el ciclo periódico del fenómeno de La Niña, con impacto directo entre sectores vinculados al agro, aunque hacía fin de año inicio el nuevo ciclo bajo el fenómeno de El Niño, un período con mayor cantidad de lluvias.

Por su parte, durante el segundo semestre la economía vinculada a los mercados financieros se desenvolvió en un contexto de altísima volatilidad, por varias razones económicas, pero también por el ciclo electoral, que concluyó con la asunción de Javier Milei el pasado 10 de diciembre de 2023 como nuevo Presidente Constitucional. Después de conformar su Gabinete de Ministros, (más reducido en número de miembros que el existente en la Administración anterior), se establecieron un conjunto de nuevas medidas con efecto sobre la economía, entre ellas se puede mencionar, la emisión del Decreto de Necesidad y Urgencia – DNU Nro. 70/2023 y a su vez la recalibración del tipo de cambio oficial pasando a $800 (aproximadamente un 118% de devaluación del tipo de cambio oficial). Esta última medida se estima tendrá efecto sobre la inflación oculta existente y a priori estos factores serán contractivos para la demanda interna.

Por su parte el Tesoro Nacional continuó accediendo al mercado de capitales local para refinanciar los vencimientos de deuda pagadera en pesos, principalmente a través de instrumentos con ajuste CER y de más corto plazo, los cuales pasaron de tener una menor volatilidad en el primer semestre a mostrar una volatilidad marcada hacia fin de año, registrando valores negativos en algunas licitaciones.

Por otra parte, bajo la nueva administración el Presidente asumido concretó la emisión del BOPREAL (Bonos para la Reconstrucción de una Argentina Libre), título emitido por el BCRA que tendrá diferentes finalidades, entre ellas son la cancelación de pasivos con importadores, pagos de deudas impositivas y aduaneras entre otras.

Algunos datos para comentar de los últimos días de diciembre 2023: El Riesgo país paso de estar alrededor de los 2500 p.b a 1800 p.b, ello producto de las medidas económicas anunciadas y consideradas como el primer puntapié para llevar a la República Argentina a operar en un marco económico de “economía más desregulada y libre”.

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

2.1. Estado de Situación Patrimonial (a).

Estado de situación patrimonial consolidado comparativo	Por el ejercicio finalizado el		
(Cifras en millones de pesos)	31/12/2023	31/12/2022	Anual
Activo			
Efectivo y depósitos en bancos	98.794	86.250	14,5%
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	143.779	399.177	(64,0)%
Instrumentos derivados	403	226	78,5%
Operaciones de pase	950.133	305.748	210,8%
Otros activos financieros	35.613	32.669	9,0%
Sector público no financiero	0	-	N/A
Otras entidades financieras	3.757	759	N/A
Sector privado no financiero y residentes en el exterior	144.490	243.385	(40,6)%
Previsiones	(5.366)	(7.406)	(27,5)%
Préstamos neto	142.881	236.738	(39,6)%
Otros títulos de deuda	35.118	97.485	(64,0)%
Activos financieros entregados en garantía	18.510	13.207	40,1%
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	32.005	-	N/A
Propiedad, planta y equipo	40.027	39.840	0,5%
Otros activos	18.729	43.057	(56,5)%
Total Activo	**1.515.991,7**	**1.254.396,4**	**20,9%**
Pasivo			
Depósitos	1.130.084	921.025	22,7%
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	27.630	-	N/A
Instrumentos derivados	-	0	(100,0)%
Operaciones de pase	-	-	N/A
Otros pasivos financieros	49.493	76.204	(35,1)%
Financiaciones recibidas del B.C.R.A. y otras inst. financieras	2.753	919	199,5%
Obligaciones negociables emitidas	38.321	44.847	(14,6)%
Pasivo por impuesto a las ganancias corriente	3.729	2.076	79,7%
Obligaciones negociables subordinadas	-	-	N/A
Provisiones	3.076	3.439	(10,6)%
Pasivo por impuesto a las ganancias diferido	11.581	8.710	33,0%
Otros pasivos no financieros	33.400	39.209	(14,8)%
Total Pasivo	**1.300.065**	**1.096.429**	**18,6%**
Patrimonio Neto atribuible a participaciones no controladoras	5.734	4.341	32,1%
Patrimonio Neto atribuible a los propietarios de la controladora	**210.192**	**153.627**	**36,8%**
Total Patrimonio Neto	215.926	157.968	36,7%

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 contables de la Entidad, confeccionados de acuerdo con las normas del BCRA.

2.2. Productos Activos.

Al 31 de diciembre de 2023, el monto de los Activos alcanzó un saldo de $1.515.991,7 millones registrando un aumento del 20,9% respecto al saldo de $1.254.296,4 millones del 2022, donde el rubro préstamos representa el 9,4% del Activo y el monto de los mismos alcanzó un saldo de $142.880,8 millones registrando una disminución del 39,6% respecto al saldo de $236.738,0 millones del 2022.

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 2023 continuó 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 del cual el banco es el Fiduciario del Fideicomiso desde el año 2012.

En este período el Banco profundizó y afianzó las mejoras logradas durante el ejercicio anterior dentro del canal de originación digital para mejorar la experiencia con los Beneficiarios del Programa y clientes del Banco en general, y obtener el crédito en un menor plazo de originación.

El Banco se enfocó principalmente en realizar las mejoras para alcanzar el trámite del crédito 100% en forma digital. En el período 2023 se continuó con la estabilización de ciertas funcionalidades en el dashboard de seguimiento de operaciones, que le permiten al cliente hacer el seguimiento de su solicitud de crédito, la carga completa de la solicitud y de la documentación respaldatoria, entre las más destacadas. Esto permitió realizar la tramitación sin la necesidad de concurrir a la sucursal con el fin de que las familias directamente puedan acceder a las soluciones de vivienda.

2.2.2. Financiamiento al Consumo.

El producto Préstamos Personales fue ofrecido durante el 2023 a todos los clientes del Banco a través de múltiples canales, fundamentalmente la red de sucursales, telemarketing, atención telefónica, home banking y mobile. Sobre esta base el share de originación fue 70,81% en sucursales, 25,87% a través de canales digitales y 3,31% por la vía de telemarketing-customer

La colocación a diciembre 2023 alcanzó los 16.528 préstamos por $5.665 millones, lo cual representa un 20,87% más que el año 2022.

Cabe indicar que durante el año se mantuvieron las ofertas de tasa diferencial a los segmentos target de Renta Alta y Plan Sueldo que fueron estimulados en campañas por canales digitales y por sucursales. La oferta actual a clientes del segmento minorista es a tasa fija con financiamiento hasta 60 meses y un monto máximo de $4,2 millones.

El stock de préstamos personales al cierre del año es de $8.458 millones y una cantidad de 38.013 préstamos en cartera.

En relación al producto Tarjetas de Crédito la cantidad de cuentas con resumen a diciembre 2023 es de 313.861, manteniendo los productos VISA Nacional, VISA Internacional, ViSA Gold, VISA Platinum, y VISA Signature, además de continuar con las alianzas de Aerolíneas Argentinas e Hipermercados Libertad.

Para el caso del Hipermercado Libertad la oferta anterior que operó hasta el año 2022 fue bajo la modalidad “Consumer Finance con tarjetas Nacionales e Internacionales”, durante 2023 se desarrolló la oferta de paquetes bancarios a dicho segmento, siendo ahora posible la originación de “Paquetes Libertad” (Internacional, Gold, Platinum y Signature).

Las compras totales de la cartera de tarjetas representaron en diciembre $23.963 millones, de los cuales $8.473 millones fueron en cuotas, 35% del total, (ratio promedio a lo largo del año 37%).

Respecto a los desarrollos de productos, en el año 2023, se implementaron mejoras en el motor de riesgo, con la finalidad de obtener mayores ratios para la colocación de activos, como así también diversas implementaciones tendientes a la autogestión en canales digitales (Aplicación Movil, IVR y Home Banking) tales como aumento de límite, altas de tarjetas adicionales, stop debit y cambio de vencimiento, entre otras.

Se continuó desarrollando la estrategia comercial de cuidado de los segmentos target con foco en el crecimiento fidelización y retención de clientes. En este sentido se acompañó el plan de mejoras en la "Experiencia de Clientes", desarrollando procesos para resolver el pedido o reclamo del cliente en el primer contacto, tales como reversa de pagos, comisiones o devolución de saldo acreedores. Estas gestiones también estarán disponibles en Sucursales en los primeros meses de 2024.

El objetivo a futuro es continuar trabajando para mantener una cartera saludable, generando altas nuevas y reteniendo a clientes rentables. Buscaremos seguir optimizando nuestros productos y servicios con foco en la eficiencia del gasto como así también aprovechar al máximo la alianza con VISA.

2.2.3. Actividad Aseguradora – Agente Institorio.

La actividad de agente Institorio del Banco relacionado con la actividad de seguros finalizó el año 2023 con 134.432 altas; dichas altas se dieron mediante la red de sucursales, telemarketing y home banking con la siguiente distribución por canal: TLMK HS + BH: 70%, Sucursales: 29% y Home Banking: 1%

La cartera de seguros cerró el año con 413.908 pólizas vigentes y un nivel de primas devengadas acumuladas en el año de $ 6.891 MM, resultado de la actualización de los precios para nuevas ventas y ajustes de precios realizados a la cartera vigente.

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 $218 millones en el año.

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

2.2.4. Financiamiento Corporativo.

Esta banca durante el 2023 continuó con su estrategia de depurar e incrementar la base de clientes. De esta forma se incorporaron 33 nuevos clientes del segmento. Todos estos nuevos clientes, al igual de los existentes, son foco para la venta de productos transaccionales existentes (y futuros), crediticios y de tesorería.

Respecto a la oferta crediticia, y siendo el 2023 un año eleccionario, se mantuvo la estrategia de direccionar esta oferta principalmente a los destinos de capital de trabajo y hacia clientes que presenten reciprocidad sobre negocios del Banco, principalmente los productos transaccionales. Manteniendo siempre una cartera equilibrada en plazo y moneda logrando así una adecuada exposición al riesgo crediticio.

Asimismo, se continuó trabajando para ofrecer a los clientes corporativos diversas alternativas de fondeo mediante colocaciones primarias en el mercado de capitales.

Es de destacar que durante el año 2023 el Banco participó como colocador en más de 60 operaciones de mercado de capitales.

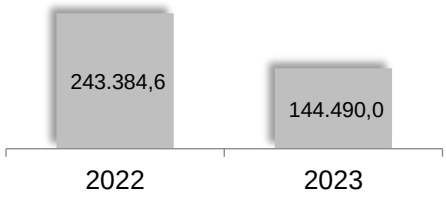
2.2.5. Composición de la Cartera de Préstamos.

La cartera de préstamos del sector privado disminuyó un 40,6%, impulsado principalmente por la disminución de los préstamos al consumo del 40,3% y de los préstamos comerciales del 47,0%.

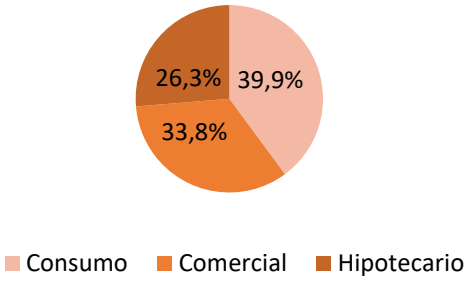
Al finalizar el ejercicio, la cartera de préstamos mencionada estaba compuesta por un 66,2% de préstamos para el consumo y vivienda y un 33,8% de préstamos comerciales.

El 25,3% de los préstamos contaba con diferentes tipos de garantías.

Préstamos al Sector Privado (en millones de pesos)



Préstamos al Sector Privado (en porcentaje)



2.3. Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos – Edificio del Plata.

Al 31 de diciembre de 2023 como consecuencia de la conclusión de los trámites y aprobaciones obtenidos de parte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y del BCRA, se registró en el rubro Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos, la tenencia por adhesión al Fideicomiso Edificio del Plata por un valor de $32.005 millones producto que, con fecha 28 de diciembre de 2023, el Banco firmo la escritura de transferencia de dominio del inmueble y la cesión de derechos a título de aporte al Fideicomiso, lo que le concedió derechos al Banco de obtener el 28,5% del producido final de las unidades construidas y vendidas.

2.4. Productos Pasivos.

Al 31 de diciembre de 2023, la principal fuente de fondeo del Banco correspondía a depósitos. El monto de depósitos alcanzó un saldo de $1.130.083,6 millones registrando un aumento del 22,7% respecto al saldo de $921.025,2 millones del 2022. Adicionalmente, el monto de otros pasivos financieros alcanzó un saldo de $49.493,2 millones registrando una disminución del 35,1% respecto del saldo de $76.203,7 millones del 2022.

2.4.1. Depósitos a la Vista.

Durante el año 2023 la captación de cuentas continuó enfocada en la estrategia de colocación de Paquetes de Productos, logrando la apertura de 173.188 cuentas nuevas en pesos, alcanzando una activación aproximada del 54% considerando cuentas con saldos mayor a $500. El 17% de estas altas se realizaron por canal sucursal y el 83% a través de los canales electrónicos, principalmente Búho Bank

Se originaron 99.421 cajas de ahorro en dólares, lo que arrojó sobre el stock un saldo promedio total de U$D 42,6 millones.

Se continuó con la estrategia de paquetizar a los clientes, alcanzando un total de 47.648 paquetes de productos dados de alta.

A diciembre el total del volumen promedio en la Banca Minorista para los productos de caja de ahorro en pesos, cuenta corriente y caja de ahorro en dólares alcanzó los $40.808 millones, $261 millones y U$S42,6 millones, respectivamente.

2.4.2. Depósitos a Plazo.

Durante todo el 2023 el esquema de tasas para personas humanas se mantuvo en el marco de las tasas reguladas por el BCRA con una tasa mínima para los plazos fijos hasta 30 millones de pesos para todas las inversiones de este tipo en pesos (no índice UVA).

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 derivación a canales electrónicos (Home Banking, TAS, y Banca Móvil) para realizar plazos fijos, fomentando así el uso de cuentas generando float en las mismas.

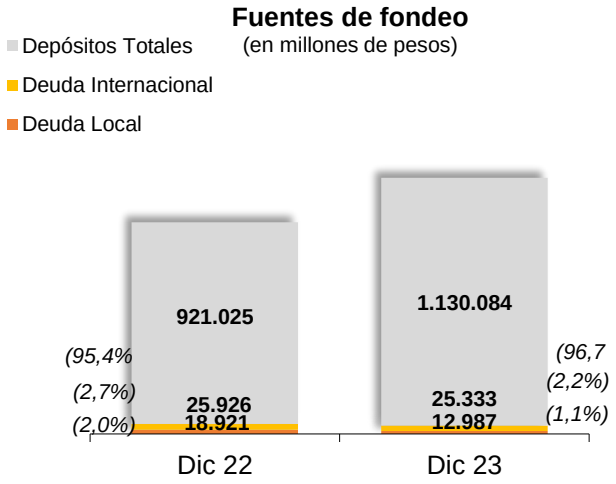
Los canales generaron altas de certificados de plazos fijos por un 95% y un 5% fue generado por sucursales.

Se logró incrementar el volumen de saldos de depósitos a plazo de personas humanas en toda la red de sucursales. El crecimiento fue de $679 millones y alcanzó a 46.818 clientes.

Al finalizar diciembre el volumen total 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 $77.534 millones, $4.937 millones y U$S13 millones, respectivamente.

2.4.3. Otras Fuentes de Financiamiento.

Durante 2023 el Banco no colocó deuda en el Mercado de Capitales. El Banco continúa con su estrategia de diversificación de las fuentes de fondeo, basada en depósitos a la vista y a plazo y, en menor medida, en deuda en los mercados de capitales (DCM).



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 depósitos y disminuyendo la participación de obligaciones negociables.

Adicionalmente el Banco mantiene reservas de liquidez por aproximadamente el 108,6% de sus depósitos y el nivel de solvencia (PN/Activos) alcanza el13,9%.

2.6. Resultados del Ejercicio (b).

El resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora fue de $56.565,2 millones, comparado con 18.855,1 millones del 2022.

Las principales circunstancias que justifican el resultado obtenido son las que se describen a continuación:

- La intermediación financiera lograda por la Mesa de Dinero de los saldos obtenidos de los depósitos a la vista, (pasivos con bajo costo de fondeo)

- Menor costo de fondeo, logrado a través de la disminución del stock de obligaciones negociables.
- La diferencia positiva obtenida por la posición de moneda extranjera en el momento del cambio significativo de cotización del dólar oficial hacia fin de año.
- La utilidad por la revaluación y posterior transferencia del Edificio del Plata.

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	Por el ejercicio finalizado el			
(Cifras en millones de pesos)	31/12/2023	31/12/2022	$	Anual
Ingresos por intereses	613.198,5	278.692,4	334.506,1	120,0%
Ingresos por ajustes	13.488,3	8.475,1	5.013,1	59,2%
Egresos por intereses	(674.416,6)	(326.581,0)	(347.835,6)	106,5%
Egresos por ajustes	(1.092,5)	(3.645,1)	2.552,6	(70,0)%
Resultado neto por intereses	**(48.822,4)**	**(43.058,6)**	**(5.763,8)**	**13,4%**
Ingresos por comisiones	29.539,5	33.532,2	(3.992,7)	(11,9)%
Egresos por comisiones	(1.942,3)	(2.305,0)	362,7	(15,7)%
Resultado neto por comisiones	**27.597,1**	**31.227,2**	**(3.630,1)**	**(11,6)%**
Rdo neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	377.379,8	235.234,1	142.145,7	60,4%
Rdo por baja de activos medidos a costo amortizado	(8.016,1)	27,8	(8.043,9)	N/A
Diferencia de cotización oro y moneda extranjera	(19.573,6)	613,5	(20.187,1)	N/A
Otros ingresos operativos	53.236,5	51.141,2	2.095,3	4,1%
Cargo por incobrabilidad	(5.136,4)	(5.629,8)	493,4	(8,8)%
Ingreso operativo neto	**376.665,0**	**269.555,5**	**107.109,5**	**39,7%**
Beneficios al personal	(74.306,4)	(69.420,3)	(4.886,1)	7,0%
Gastos de administración	(32.828,8)	(32.017,9)	(810,9)	2,5%
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(4.711,0)	(5.509,7)	798,7	(14,5)%
Otros gastos operativos	(69.819,0)	(87.457,5)	17.638,5	(20,2)%
Resultado operativo	**194.999,8**	**75.150,1**	**119.849,7**	**159,5%**
Resultado en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	-	-	-	N/A
Resultado por la posición monetaria neta	(128.034,6)	(33.295,7)	(94.739,0)	284,5%
Resultado antes del impuesto a las ganancias	**66.965,2**	**41.854,4**	25.110,7	**60,0%**
Impuesto a las ganancias	(9.314,5)	(23.423,4)	14.108,8	(60,2)%
Resultado integral total atribuible a participaciones no controladoras	1.085,4	(424,0)	1.509,4	N/A
Resultado neto atribuible a los propietarios de la controladora	**56.565,2**	**18.855,1**	**37.710,1**	**200,0%**

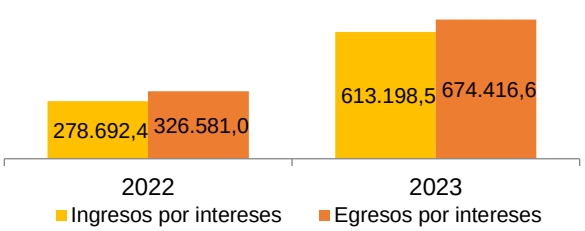
Nota (b): Los conceptos e importes expresados en el estado de resultados que se incluyen en el presente documento, no necesariamente respetan la exposición que se evidencia en los estados contables de la Entidad, confeccionados de acuerdo con las normas del BCRA.

2.6.1. Ingresos y Egresos por Intereses.

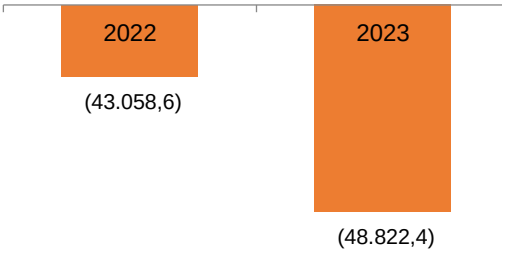
Los ingresos por intereses comparados con el ejercicio anterior aumentaron un 120,0%, de la misma manera, los egresos por intereses aumentaron un 106,5% respecto al año anterior.

El resultado neto por intereses del ejercicio fue de ($48.822,4) millones, comparado con los ($43.058,6) millones del ejercicio anterior. El ratio de margen financiero neto sobre los activos promedios es del orden del 22,3%.

Ingresos & Egresos por intereses (en millones de pesos)



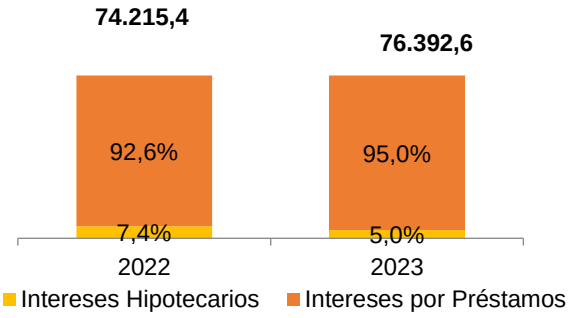
Resultado Neto por intereses



El retorno sobre los activos promedios del año fue del 4,1%, comparado con el del año 2022 de 1,1%.

Los intereses por préstamos del ejercicio fueron de $76.392,6 millones, representando una aumento del 2,9% sobre los $74.215,4 millones del ejercicio anterior.

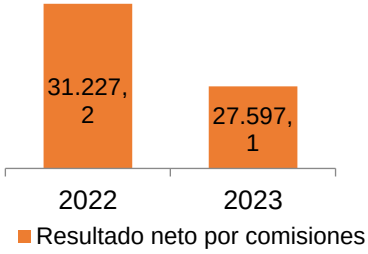
Intereses por Préstamos (en millones de Pesos)



2.6.2. Ingresos y Egresos por Comisiones.

El resultado neto por comisiones fue de $27.597,1 millones comparado con $31.227,2 millones de 2022, representando una disminución del 11,6%.

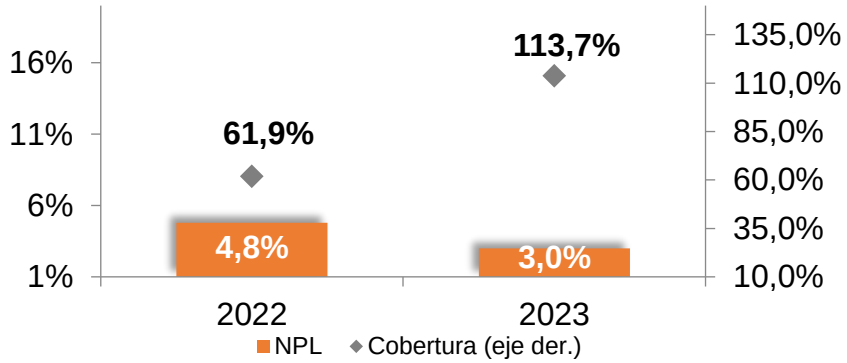
Resultado Neto por comisiones (en millones de pesos)



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

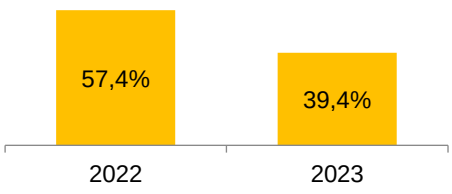
Los préstamos en situación irregular sobre el total de financiaciones disminuyeron del 4,8% en 2022 a 3,0% en el presente ejercicio, mientras que el ratio de cobertura fue de 113,7%.

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

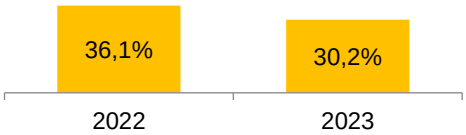


Beneficios al personal aumentaron un 7,0% mientras que los gastos de administración disminuyeron un 2,5% en el año. El ratio de eficiencia (definido cómo gastos de administración más beneficios al personal más depreciaciones sobre resultado neto por intereses más resultado neto por comisiones más resultado neto de instrumentos financieros más diferencia de cotización más algunos conceptos incluidos en otros ingresos y egresos operativos) fue de 39,4% 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 30,2%.

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 se mantuvo en profundizar la relación con los clientes, fortaleciendo el posicionamiento del Banco en el mercado, con una estrategia centrada en el ofrecimiento continuo de productos transaccionales y de crédito. Se profundizó la estrategia del posicionamiento “Hogar” trabajando en desarrollos de una comunidad de beneficios para el mismo.

Otro foco muy relevante fue la mejora continua en la experiencia del cliente, enfocado en:
1) El otorgamiento de préstamos hipotecarios correspondientes al Programa PRO.CRE.AR. a través de las diferentes tareas que ha desarrollado la célula ágil de Compra tu Hogar.
2) La mejora sostenida en los canales digitales, profundizando el trabajo de las células ágiles.

Los canales tradicionales del Banco, como ser la Red de Sucursales y el Contact Center, continuaron trabajando muy enfocados en el mantenimiento y crecimiento de los negocios.

3.1.1. Red de Sucursales.

Durante el 2023 se profundizó la acción para vincular clientes tanto empresas como individuos, la generación de alianzas del rubro hogar, y la incorporación del nuevo segmento “jubilados”. Adicionalmente se focalizó en la mejora del ratio de utilización y crossell de la cartera.

El Banco Incorporó en toda la red de sucursales wiifi con el objetivo de incrementar la venta derivada a canales y la utilización de los medios digitales por parte de los clientes.

En el segmento NYPS se continuó incorporando oficiales del segmento target, con fuerte foco en banco pagador, buscando la principalidad de los clientes. Actualmente se cuenta con 53 oficiales de dicho segmento.

Por otra parte, se lleva adelante un proyecto de puesta en valor de la Red de sucursales, a través de mejoras edilicias con fuerte foco en la imagen. Recambio de equipos TAS por TASI, e incorporación de operatoria CIB en algunas sucursales de la RED, adicionalmente el proyecto incluyó el reacondicionamiento de lobbys 24hs.

Con relación al eje Colaboradores, se diseñó e implementó un programa de incentivo comercial, con el objetivo de incrementar la productividad, la venta y la motivación en el canal de venta, con foco en el reconocimiento a los destacados comerciales.

3.1.2. CRM (Customer Relationship Management).

Durante el año 2023 se estuvo trabajando y durante el 2024 se continuará evolucionando en la automatización de gestiones de postventa para resolver en el primer contacto los pedidos de los clientes del Banco, lo que ayudará también a escalar la posibilidad de autogestión desde los canales digitales de la propia Entidad.

3.1.3. Home Banking y Banca Móvil.

En 2023 el Banco evolucionó en un 13% la actividad de los clientes en Home Banking y Banca Móvil. El 74% de los clientes que interaccionan hoy con Banco Hipotecario se autogestionan por algún canal digital y no concurren a las sucursales.

Banca Móvil creció un 41% y Home Banking un 6% en su usabilidad, mostrando una tendencia de migración de Home Banking hacia Banca Movil.

De las encuestas realizadas a los clientes del Banco Hipotecario se obtuvieron los siguientes resultados:
- 73% de los respondientes indicaron que se encuentran Altamente o Muy Satisfechos con el Home Banking;
- 84% de los respondientes nos indican que se encuentran Altamente o Muy Satisfechos con el Mobile Banking.

En cuanto a la valoración del store:
- Android 4.6 diciembre 2022 versus 4.4 diciembre 2023
- IOS 3.8 diciembre 2022 versus 4.5 diciembre 2023.

En 2023 se incorporaron mecanismos para asegurar la autenticación de los clientes, mejorando sustancialmente la experiencia para transacciones críticas y seguridad en los canales. A su vez para mejorar su experiencia, se rediseñaron los flujos de transacciones críticas de cara al usuario.

Se incorporaron funcionalidades como: avisos de deuda, la posibilidad de hacer seguimiento de gestiones sobre las tarjetas de crédito y débito, también se adicionó para ayudar a los clientes en cuanto al uso y recupero de las claves y se mejoró la experiencia para el recupero de las mismas.

3.1.4. TASi y ATM.

Durante el año se trabajó en el mantenimiento de ambos canales, cumpliendo las normativas vigentes y buscando analizar las tendencias del mercado para poder evolucionar la tecnología de los equipos.

Se realizó un estudio puntual sobre las TASi (Terminales de Autoservicio Inteligente), obteniendo como resultado que el nivel de satisfacción de los clientes en la utilización de este tipo de equipamiento fue del 78%, siendo la “seguridad y facilidad” el atributo más valorado.

3.1.5. ChatBot.

En junio 2023 se lanzó el Chatbot informativo de Banco Hipotecario a través de la plataforma WhatsApp con el objetivo de brindar una experiencia integra al cliente, mejorar los niveles de atención telefónicos volcando tráfico a este nuevo canal.

También durante el año, se continuó con la evolución de la Webchat que puede encontrarse en la Web del Banco, dentro del Home Banking. La misma, tiene como objetivo continuar brindando el soporte que los clientes necesitan a la hora de operar por los canales digitales. Sobre este canal se puede operar en Préstamos Hipotecarios, Sueldo Dúo, Jubilados, Cuentas, Usuario de canales digitales y Seguros.

El Chatbot se puede encontrar en WhatsApp con el número 114-411-7777. Solo agendando el contacto y escribiéndole cualquier tipo de saludo o comando, el Chatbot responde de manera inteligente solicitando al cliente que acepte términos y condiciones (si es la 1ra vez que lo usa), luego solicita el DNI para identificarlo y valida la identidad con Soft Token o Preguntas de Seguridad.

Dentro del canal se puede consultar sobre los diferentes productos y/o servicios que brinda el Banco a sus clientes. Los productos y servicios desarrollado en el canal son: Bloque de Claves, Tarjetas de Crédito donde puede consultar Saldos del mes en curso y liquidación cerrada, fechas de vencimiento y cierre, descargar su resumen y conocer sus límites. De Tarjetas de Débito, puede consultar el límite de extracción diario y límite de compra diario. Préstamos Personales e Hipotecarios, puede saber la fecha de vencimiento, el monto de la última cuota y descargar la última liquidación. también puede consultar sobre sus cuentas donde se informa el CBU y los últimos 10 movimientos.

Para el caso que el DNI ingresado sea de un “no clientes”, se le brinda la URL para descargarse la App BH y le da información necesaria para generar el alta con éxito.

En septiembre 2023 el Banco comenzó a brindar a los clientes la posibilidad de gestionar sus productos en Mora mediante WhatsApp. Actualmente se cuentan con 15 operadores de gestión de mora, que chatean a diario con clientes que quieren regularizar su situación. Mejorando así el recupero general.

En 2023 se generaron 191.000 conversaciones mediante WhatsApp, dando una media de 27.000 conversaciones por mes, donde el 85% son clientes. Un 78,3% de todos los que chatearon, informaron que se encuentran altamente o muy satisfecho con la información brindada por el canal.

3.1.6. Búho Bank.

Es un canal de originación ciento por ciento digital. El proceso consiste en una validación de datos de identidad del contacto contra los servicios brindados por el RENAPER, y posterior en caso de calificar se brinda la oferta

de productos transaccionales y tarjeta de crédito, y por último se genera el alta del mismo con la creación de usuario y clave para comenzar a operar en el banco.

Es relevante destacar que durante el 2023 se introdujeron opciones de beneficios, como Buho Punto o Aerolíneas Argentinas Plus, y se habilitó la originación a través de un cobranding llamado "Hipermercado Libertad". Durante este año, el canal obtuvo 74.002 nuevos clientes, alcanzndose un 23% de conversión en promedio, midiendo las personas que comenzaron el onboarding y que finalizaron con un nuevo producto.

3.1.7. Marketing.

Durante el año 2023 se ha logrado consolidar su posición como “el Banco del Hogar de los argentinos”, participando en los principales eventos vinculados al hogar en todo el país y desarrollando eventos propios para clientes y socios estratégicos; aumentando la cantidad de alianzas con foco en hogar; relevando y mejorando la experiencia de clientes en los distintos canales y puntos de contacto.

Se lograron avances en el desarrollo de soluciones con foco en el cliente para fortalecer el posicionamiento, las alianzas y los programas de fidelización, buscando que cada iniciativa contribuya al objetivo general de mejorar la experiencia del cliente.

Alianzas Estratégicas y Programas de Fidelización: El Banco Hipotecario desde hace unos años ha estado focalizando su estrategia de crecimiento en el desarrollo del Segmento Hogar haciendo del mismo su nicho de mercado. Encontrándose en la permanente búsqueda, estimando los esfuerzos y armando las estrategias de negocio para ser reconocido como un Banco no solo por el crédito hipotecario sino también por el acceso a servicios financieros con beneficios, promociones y financiamiento relacionados a los hogares de las familias Argentinas. Actualmente el Banco cuenta con la red de comercios más grande en el rubro del “Hogar y de la Construcción”.

Se cuenta con más de 1.100 alianzas activas con acreditaciones de cupones en el Banco. Complementando de esta manera, los negocios de Banca Mayorista y Minorista. Las alianzas con comercios o empresas son el punto de partida para establecer una nueva relación con los clientes minoristas y mayoristas.

Durante el 2023 se fortaleció el posicionamiento en el rubro Hogar como Construcción y se continuó trabajando en el concepto de hogar ampliado con el propósito de fortalecer y otorgar un mayor atractivo a la propuesta de valor, en donde se sumaron rubros que están en el día a día de los hogares argentinos, como cadenas de supermercados, farmacias, librerías, bazares, decoración entre otros, pues todo esto forma parte de la casa, y por ende hace al hogar.

Se mejoró la metodología y las herramientas de comunicar las promociones, con un nuevo buscador de beneficios y material pop en más de 4.500 sucursales de comercios con beneficios, generando mayor alcance y difusión de los mismos.

Se trabajó en capacitaciones internas, charlas con colaboradores que ayudaron a mejorar la propuesta comercial para los clientes, también se realizó seguimiento y cumplimiento del plan anual de gastos en fidelización (Alianzas, Búho Puntos, Aerolíneas Argentinas) en sintonía con los objetivos de negocio propuestos.

Programas de Fidelización:

- **Búho Puntos** (Fidelización, desde el 2011), programa principal del Banco por acumulación de puntos, se implementó acciones de cash back (puntos por pesos) que fueron más redimidas durante el 2023.
- **Aerolíneas Argentinas** (Fidelización, desde el 2012), Cobranding de Tarjetas de Crédito que permite acumular millas para canjear por pasajes aéreos exclusivamente en el target de clientes con posibilidad de usar el beneficio en el corto/mediano plazo, se continuó con el foco en los clientes Renta Alta, ofreciéndoles beneficios exclusivos de acumulación de millas y de bonificación del programa. Durante el 2023 se mejoró la forma de comunicarles a los clientes del cobranding, con promociones y disponibilidades de cupos para vuelos con canjes millas. Y durante octubre 2023, se estuvo presentes en las pantallas de 16 aeronaves E190 con un video publicitario sobre la tarjeta y sus beneficios.

- **Cobranding** con la cadena de Hipermercados Libertad (desde el 2005). Durante el 2023 se continuó realizando acciones de financiación y descuento en el Hiper. Se continuó trabajando con un modelo de atención digital, lo que permite rentabilizar ampliamente la administración de este portafolio de clientes. A fin del 2023 se lanzó la originación de las tarjetas libertad (con pack BH) por Búho Bank. Acompañando este lanzamiento con material pop, en todas las sucursales del país, como también en su página web.

Asimismo, como parte de la transformación digital, en el transcurso del año 2023, el Squad de Fidelización ha llevado a cabo diversas iniciativas con el objetivo de mejorar las funcionalidades de los Programas, centrándose en la fidelización, eficiencia del gasto y la experiencia del cliente.

Las principales acciones fueron:

- **ABM - Portal de Beneficios:** Se desarrolló una herramienta integral para gestionar y administrar todas las promociones; lográndose el desarrollo completo del módulo de comercios, en el cual se puede generar el alta de ellos en el portal; asimismo se comenzó el desarrollo del módulo de alta de alianzas y reglas de beneficios para fortalecer la red de partners y optimizar la gestión de las campañas. Este desarrollo será el foco en 2024.
- **Pay with Points / Puntos por Pesos:** Se desarrolló e implementó la funcionalidad de "Pay with Points" que permite a los clientes utilizar puntos acumulados en Búho Puntos para cubrir parte del costo de sus compras en comercios; esta funcionalidad salió a producción en octubre, proporcionando una nueva opción para incentivar el uso de puntos y mejorar la experiencia del cliente.
- **Automatización de Procesos:** Se desarrolló y se puso en marcha la automatización de procesos que anteriormente eran manuales. El próximo año se continuará mejorando la eficiencia operativa y reduciendo posibles errores.

Experiencia de Clientes:
Durante 2023 se recolectaron la voz de más de 50.000 clientes a través de encuestas de satisfacción.

El índice de recomendación de marca (NPS) fue de 28 puntos en Banca Minorista, lo cual significó una caída de 4 puntos respecto de 2022.

El índice de recomendación de marca (NPS) de la Banca Mayorista cerró en 6 puntos, una caída de 2 puntos respecto de 2022.

Los índices de satisfacción de los canales a nivel general alcanzaron el 76% en 2023. Los canales medidos fueron Home Banking, App BH, Atención Telefónica, Sucursales, Office Banking, TASI e IVR.

Se logró comunicar mensualmente mediante el News de Comunicaciones Internas los resultados de los indicadores más sobresalientes del sector.

Se realizaron más de 60 encuestas ad-hoc en las que se relevaron mejoras y valoración de: beneficios, promociones, programas de puntos, productos y funcionalidades.

El Banco realizó dos Focus Groups: “Centros de Jubilados” y “Clientes Búho Bank”, en los cuales se pudo conocer las necesidades de los segmentos, puntos de “dolor” y mejoras para nuestros productos y propuesta de valor.

UX:
Se sumó el primer perfil especializado en UX Research que ayudó a investigar y tomar mejores decisiones a la hora de llevar adelante los distintos discoveries.

Se empezó a “taguear” eventos con firebase para medir los distintos flujos de diseño que ayudan a tomar decisiones basadas en datos.

Se realizaron nuevas iniciativas de design ops logrando alinear las metodologías de trabajo y de recursos de UI.

Se terminó el año con la iniciativa de conformar un equipo para la librería UI que ayudará a disminuir los costos, tiempos de desarrollo y diseño.

Se incorporaron 2 nuevos referentes de Banca Minorista y Banca Mayorista que aportan una visión y conocimiento más cercano a los desarrollos ya que trabajan en el día a día en los equipos de sus respectivos roles.

Se realizó el estudio de Mystery Shopping en las 62 sucursales de la Red donde el resultado general de la satisfacción con todos los aspectos medidos fue de 83%; superando 11 puntos porcentuales el estudio realizado en 2022.

Marketing Digital:
Se implementó, midió y optimizó las propiedades digitales y las comunicaciones del Banco con el propósito de:

- Posicionar al Banco como “El Banco del Hogar”,
- Adquirir y Activar clientes de la Banca Minorista por el canal Búho Bank,
- Adquirir clientes de la Banca Mayorista,
- Medir y optimizar el uso del Sitio Web y
- Medir y entender el rendimiento de la App Búho Bank.
- Licitar herramientas tecnológicas

Para todo esto, se trabajó en conjunto con el equipo de Comunicación e Imagen, Alianzas, UX, Segmentos, Squads, IT, y los partners nos vienen acompañando año a año. (Agencias creativas, de medios y Medios directos)

Para la comunicación de Posicionamiento, se trabajó con el concepto “Casas Inteligentes” y “Jubilados”. Se estuvo presente en los medios con mayor penetración de internet (Google, YouTube, Facebook, Instagram, TikTok) y los medios de noticias más relevantes para los segmentos. Se tomaron formatos de alto impacto, tradicionales y gacetillas en La Nación, Infobae y Clarín, y también se patrocinaron preguntas sobre el Hogar en el juego “Preguntados”.

Para lograr una mayor adquisición de clientes para la Banca Minorista, se trabajó codo a codo con dos partners estratégicos (a) Google y (b) Meta. Con Google se logró, ser caso de éxito, por la evolución de las métricas durante el primer semestre (por descargas y conversión), y en el segundo semestre se convirtió en su primer cliente de Latam en activar campañas Mobile por Objetivo de Roas (Return Of Ad Spend o Retorno de Inversión Publicitaria).

Adquirido el cliente vía Búho Bank, se trabajó en su activación, contactándolos por los canales propios: Mail, PushNotificatios. Logrando trabajar punta a punta el funnel de Búho Bank.

Para la adquisición de clientes de la Banca Mayorista (Foco en Consorcio Pack, Pyme Pack), se implementaron estrategias de Paid Media en Google y Meta, activando comunicación Always On (Constante y activa) con recambio de piezas trimestrales para aprender y eficientizar el mensaje sobre la audiencia y mantuvo la estrategia de contacto por canales propios, principalmente envíos de Email marketing.

Para mejorar la experiencia del usuario sobre el sitio Web, se implementó Google Analytics 4 (dejando atrás Universal Google Analytics) y se trabajó en un plan de acción para tener todos los botones y eventos medidos. Se trabajó también en estrategias para mejorar el contenido del sitio y lograr mejor posicionamiento orgánico.

Se sumo tecnología a Búho Bank, con un MMP (herramienta de medición de evento en aplicaciones móviles) que permite seguir el rendimiento de la APP, y a su vez permite entender el valor real de la atribución de cada acción de comunicación que se realizó.

Comunicación e Imagen:

En 2023 y como parte de la estrategia de posicionamiento de Banco del Hogar, se participó en los principales eventos del rubro del hogar del país: Experiencia Living (Buenos Aires); Casa FOA (Córdoba); BATEV - (Buenos Aires); Casa DIR (Salta); Casa FOA (Buenos Aires); Jardín Fest (Buenos Aires); CAMZA (Mendoza) y a partir del octubre, junto con VISA, creamos los “Encuentros del Hogar”, una serie de encuentros donde los clientes tuvieron la experiencia única de conocer a influencers y expertos en decoración, interiorismo, jardinería, huertas, cocina y más. Se designo una embajadora de marca con el fin de acercarse más a los clientes de la mano de una experta en decoración, remodelación e interiorismo. Se incorporaron herramientas de Inteligencia Artificial para agilizar los procesos creativos.

Durante el año se actualizó el manual de marca del Banco con el objetivo de modernizar la forma de comunicar. Se rediseño la forma de comunicar en RRSS y se renovó la forma de comunicar las alertas push de la aplicación mobile con información más cercana y amigable. Se adoptaron nuevas estrategias, recursos y animaciones con el fin de aumentar el alcance y la interacción de los clientes/seguidores y potenciales clientes.

Se fomento las comunicaciones sobre MODO, tanto en sucursales, redes sociales y en la propia aplicación mobile, pasando de un scoring de 0% a 52% en 2 meses, para consolidar al BH dentro de los 8 Bancos con mejor comunicación respecto de esta solución.

Se lanzaron campañas para comunicar el nuevo segmento Búho Jubilados, basándose en una estrategia integral, buscando llegar a la mayor cantidad de jubilados y personas prontas a jubilarse. Esta campaña tuvo visibilidad en todo el país en RRSS, Vía Pública, medios offline como radios, diarios y revistas, y medios online.

Se continuó con el foco puesto en campañas sobre Ciberseguridad dándole a conocer al cliente los tipos de ciberestafas y phishing y cómo prevenirlos. Se trabajó en el diseño de tutoriales.

Se desarrolló una plataforma para que los comercios y emprendedores que posean alianzas pueden descargar el material para sus puntos de venta y RRSS para sus propias comunicaciones, a fin de preservar la estética y forma de comunicar.

Se continuó con el blog para brindarle al cliente nuevas ideas y consejos que se complementen a los beneficios en rubro “Hogar” que brinda el Banco.

Por último, el 30 de noviembre de 2023, se realizó el primer evento del Banco del Hogar; con la participación de más de 400 invitados entre clientes, expertos, personalidades y otros invitados. El evento contó con paneles de actualidad económica y temas vinculados a desarrollos urbanísticos, la vivienda y la industria de la construcción y se otorgó un premio a las alianzas del banco más elegidas por nuestros clientes.

3.1.8. Canales de Atención al Cliente.

Durante el 2023, el Banco continuó con la estrategia centrada en el cliente, donde se ofrecieron servicios diferenciales, principalmente basados en estándares de calidad, flexibilidad y adaptación constante a los requerimientos, y sin descuidar y olvidar el trabajo eficiente de los recursos asociados.

En lo referido a la Atención de Clientes, en el Centro de Contacto se atendieron 803.455 llamadas, 97.194 mails y 60.503 interacciones vía redes sociales (Facebook y Twitter). El 59% corresponden a consultas y asesoramiento, 32% a pedidos o modificación en sus productos, y 9% a reclamos.

En paralelo, se continuó trabajando en nuevas estrategias y canales con el propósito de trabajar en formas creativas de relacionamiento con el cliente y fomentar la autogestión.

En línea con la idea de brindar mejores servicios en cada contacto y aumentar el portafolio de productos por cliente, se integró y capacitó a todo el equipo del Contact Center para el asesoramiento y comercialización de productos, principalmente préstamos personales y seguros. El equipo de Atención de Clientes y Fidelización

a través del contacto han dado soporte a la generación final de cerca de $257 millones en préstamos personales y más de 11.967 pólizas de seguros.

Desde el equipo de Fidelización de clientes del Banco se atendieron 73.088 llamadas y se realizaron 45.622 llamadas salientes. El Banco se centró en la simplificación y agilidad de los procesos.

El Banco se propuso segmentar la atención priorizando las ofertas para acercarle propuestas acordes a las necesidades de los clientes y a la rentabilidad del negocio y se continuó trabajando con un equipo especializado en la atención de redes sociales y mails para facilitarle la gestión.

A través de esta nueva estrategia, se logró retener el 40% de clientes que manifestaron la intención de no continuar utilizando los productos, logrando un acumulado de 38.570 clientes. Dentro de los mismos, el 61,3% de los clientes con paquetes fueron retenidos.

En Telemarketing, se atendieron 21.086 llamadas, centrando las acciones de comercialización en la venta de préstamos y paquetes para incrementar el nivel de venta cruzada sobre la oferta y la cartera actual del Banco.

Se dieron de alta 1.202 paquetes y se desembolsaron cerca de $167 millones de préstamos personales por este canal, gestionándose de forma online el 40%, propiciando de este modo la agilidad en la adquisición.

Dentro del marco de soporte a PRO.CRE.AR., se continuó trabajando en la mejora de procesos y contenido para contar con un staff especializado, ofreciendo información exacta, útil, y soluciones apropiadas a los clientes beneficiados.

Manteniendo esta línea de enriquecer la experiencia del Cliente, se continuó centrando los esfuerzos en incentivar su autogestión, a través del portal de conocimiento “Consultas on Line”, disponibilizando información los 365 días del año las 24 horas, con el fin de reducir la demanda de atención asistida, ya sea con un agente telefónico o en la concurrencia en sucursal. Durante este año, los clientes visualizaron más de 522.166 artículos.

En resumen, se buscaron soluciones integrales para tener los clientes satisfechos. Ese es hoy el denominador común. En los desafíos el Banco se propone hacer al contacto con el cliente una experiencia simple, satisfactoria y personalizada.

3.1.9. Segmentos y X-Sell de Portafolio.

Durante el año 2023 se continuó trabajando en la estrategia de segmentación de la Cartera Minorista, priorizando una visión centrada en el cliente y generando mejoras en las diferentes propuestas de valor.

El foco del área durante este año estuvo en mejorar el potencial de ventas, adaptar los procesos de alta de productos y servicios por segmento; seguir incorporando mejoras a las propuestas de valor de los segmentos target: (i) Plan Sueldo, (ii) Renta Alta y (iii) Personas Físicas con Actividad Comercial; y finalmente lanzando el nuevo segmento de Jubilados, posibilitando para que los clientes que revistan la condición de Jubilados puedan percibir sus haberes previsionales en su cuenta de Banco Hipotecario.

3.1.9.1. Búho Sueldo – Plan Sueldo.

En relación con este segmento target denominado “Búho Sueldo”, cabe destacar:

- Se concluyó el año con 140.829 clientes consolidando así la presencia y alcance en el mercado.
- El 38% de este stock corresponde a Sueldo Dúo. Este servicio que fue lanzado en junio 2020 como banco pionero en el mercado, permite a los clientes que cobran sueldos en otros bancos transferirlo mensualmente al Banco Hipotecario de manera automática, obteniendo así los beneficios del segmento Búho Sueldo.
- Se continúo trabajando en el ciclo de vida de estos clientes, permitiendo realizar un mejor seguimiento de la cartera (tanto en activación y retención). Se implementaron nuevas campañas para la captación de clientes de Plan Sueldo de mercado abierto y conversión, como así también, acciones de retención sobre la cartera.

- Se ha escuchado a los clientes a través de encuestas, logrando un ratio de NPS de 38% en el segmento, acumulado a diciembre 2023. De esta forma se consolida el crecimiento de la cartera, junto con un marcado sentido de satisfacción del cliente.
- Se lanzaron nuevas propuestas de Cash Back de Bienvenida dirigidas a clientes Plan Sueldo, tanto para mercado abierto como para conversión de clientes existentes. Esta iniciativa se posicionó como una de las propuestas más competitivas y agresivas del mercado, reafirmando el compromiso del Banco de otorgar beneficios significativos para los clientes de la Entidad.
- Este segmento genera un importante aporte al Saldo Vista de la Banca Minorista. Al cierre de diciembre 2023, representa el 46% de los saldos asignables a la Banca (sin considerar en el total, los saldos correspondientes a clientes titulares de nuevos créditos PRO.CRE.AR)

3.1.9.2. Búho One – Renta Alta.

Con el objetivo de incrementar la cartera, fidelizar y rentabilizar a los clientes de altos ingresos, durante el 2023 se implementaron las siguientes acciones:

- Se mejoró la propuesta de tarjetas de crédito con:
  - unificación e incrementos de límites de compra.
  - beneficio diferencial, respecto a la competencia, de Visa Airport Companion con pases ilimitados a salas VIP de aeropuertos.
- Se realizó una consultoría con Visa Internacional para acelerar el upgrade de la cartera y se realizaron, en conjunto con VISA, diferentes acciones:
  - Eventos “Banco del Hogar”: eventos de fidelización para clientes Búho One.
  - Disney+: acción de activación más beneficio a cartera Búho One.
- Se continuó trabajando muy cerca del equipo de Oficiales Búho One, con encuentros mensuales, para identificar oportunidades de mejora hacia el segmento y logro de objetivos.
- En cuanto a inversiones, el 43% de los clientes inversores Banca Minorista son Búho One y poseen el 50% de las tenencias:
  - Se continuó durante todo el año con los eventos de mañanas financieras
  - Se implementó capacitación para clientes en FCI
  - Novedades desarrolladas: operación con FCI 24/7
  - Se llevó a cabo, para Oficiales Buho One, Booster en FCI para incrementar cartera y stock.
- Se escuchó a los clientes a través de encuestas de bajas y encuestas de estima de nuestra propuesta de valor.
- Se mantuvo el NPS de este Segmento con 41% acumulado a diciembre 2023, respecto a diciembre 2022.

Entre las principales variables de seguimiento, se generaron 29.591 altas de Packs Búho One, alcanzando 58.780 clientes de la cartera a diciembre, lo que representa un crecimiento interanual de 51%.

Al cierre de diciembre 2023, este segmento representa el 33% de los saldos vista de la Banca Minorista

3.1.9.3. 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 continuó con el desarrollo de la propuesta Búho Emprendedor.

- Se incorporaron más Oficiales Búho Emprendedor en sucursales que no contaban con esta posición, para seguir profundizando la estrategia de modelo de atención dedicado al segmento en más plazas.
- Se realizaron capacitaciones a toda la red de sucursales con la propuesta de Búho Emprendedor, alta de Banco Pagador y MODO.
- Se incorporaron y comunicaron a través de nuestros Oficiales, nuevas funcionalidades de cobro mediante QR MODO.
- Se lanzaron Cash Back de bienvenida para Banco Pagador de Mercado Abierto y conversión de clientes existentes.
- Se ha escuchado a los clientes a través de encuestas, logrando un NPS de 31% en el segmento, acumulado a diciembre 2023.

Entre las principales variables de seguimiento, se creció un 28% en el stock de clientes alcanzando 38.500 clientes Búho Emprendedor y se realizaron altas de 2.900 comercios con Banco Pagador en la Banca Minorista.

Al cierre de diciembre 2023, este segmento representa el 14% de los saldos vista de la Banca Minorista.

3.1.9.4. Búho Jubilados.

El lanzamiento de Búho Jubilados en junio de 2023 marcó un destacado hito en la trayectoria del Banco. Este servicio está diseñado específicamente para atender las necesidades financieras de los clientes jubilados o pensionados que han seleccionado al Banco Hipotecario como su entidad de confianza para percibir sus haberes previsionales depositados por la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Con este lanzamiento, se reafirmó el compromiso del Banco de brindar soluciones personalizadas y eficientes que acompañen a nuestros clientes a lo largo de su vida financiera.

Sobre este segmento target se puede destacar:

- Se finalizo 2023 con un stock de 2.431 clientes
- Se diseño una propuesta de valor en función de las necesidades identificadas de los clientes, respaldadas por exhaustivas encuestas y sesiones de focus groups. Este enfoque orientado al cliente nos garantiza estar alineados con las expectativas y preferencias de los jubilados.
- Se llevó a cabo una estrategia publicitaria integral que incluyó presencia en redes sociales, espacios de vía pública, anuncios en radios, así como en diarios y revistas digitales, con el objetivo de difundir de manera efectiva el lanzamiento del segmento Jubilados. Esta campaña omnicanal se diseñó para maximizar la visibilidad y conciencia de nuestra propuesta de valor especializada.
- Se implementaron campañas dedicadas a la captación de nuevos clientes Jubilados, así como a la conversión de aquellos clientes existentes que se encuentran en la etapa jubilatoria o próximos a jubilarse.
- Se realizaron sesiones de capacitación en toda la red de sucursales/call center, enfocada en la propuesta Búho Jubilados. Estas capacitaciones fueron diseñadas para dotar a los colaboradores con los conocimientos necesarios, permitiéndoles ofrecer asesoramiento experto y personalizado a los clientes jubilados, reforzando así el compromiso de esta Entidad con la excelencia en el servicio.
- Se ha implementado el ciclo de vida de los clientes, y seguimos trabajando en la búsqueda y aplicación de mejores prácticas en las áreas de captación, conversión, fidelización y retención de clientes.

En consonancia con el lanzamiento de Búho Jubilados, se ha formulado una propuesta de valor especifica dirigida a los clientes beneficiarios de Planes Sociales. Este enfoque se sustenta en el firme compromiso de inclusión social que tienen el BH; proporcionando soluciones financieras diseñadas a medida para abordar de manera efectiva las necesidades particulares de este segmento de clientes. Al cierre de 2023 se alcanzó los 5.277 clientes, lo que evidencia el impacto positivo de la propuesta.

3.1.9.5. X-Sell de Portafolio.

Durante el 2023 se continuó con los esfuerzos de X-Sell sobre la cartera de clientes del Banco, con foco prioritario en incrementar la transaccionalidad. Para cumplir con este objetivo:

- Se mejoró la forma en la cual se calificó a los clientes para productos de crédito.
- Se continuó desarrollando nuevas funcionalidades e implementando mejoras en los canales digitales.
- Se incorporó una mirada y gestión integral de portafolio adicional a los Segmentos.
- Se agregaron nuevas funcionalidades en los módulos de inversiones en los canales digitales, para facilitar el acceso a estos productos a todos los clientes
- Se continuó profundizando la propuesta de valor de los segmentos (tal cual lo mencionado anteriormente)
- Se trabajó en el análisis de la cartera para la toma de decisiones basadas en datos y aplicación de modelos predictivos.

Adicionalmente, se diseñó una nueva agrupación de clientes con visión en Clústeres, esto nos permitió direccionar acciones a clientes enfocados en cada ciclo de vida. El objetivo se centró en el lanzamiento de acciones comerciales que nos permitieran continuar rentabilizando la cartera a través de:

- Incrementar la fidelización mediante acciones para mejorar la transaccionalidad.
- Gestión de clientes que nunca han activado ni utilizado los productos.
- Gestión de clientes que han dejado de utilizar los productos.
- Gestión de clientes que están dejando de utilizar los productos.

3.2. Banca Mayorista.

3.2.1. Banca Empresas.

Como se mencionó anteriormente y se reitera, esta banca durante el 2023 continuó con su estrategia de depurar e incrementar la base de clientes. De esta forma se incorporaron 33 nuevos clientes de este segmento. Los clientes son foco para la venta de productos transaccionales existentes y futuros, crediticios y de tesorería.

Respecto de la oferta crediticia, y siendo el 2023 un año eleccionario, se mantuvo la estrategia de direccionar la oferta crediticia principalmente a capital de trabajo y hacia clientes con reciprocidad sobre negocios transaccionales, manteniendo siempre una cartera equilibrada en plazo y moneda logrando así una adecuada exposición al riesgo crediticio.

Asimismo, se continuó trabajando para ofrecer a los clientes corporativos diversas alternativas de fondeo mediante colocaciones primarias en el mercado de capitales.

Es de destacar que durante el año 2023 el Banco participó como colocador en más de 60 operaciones de mercado de capitales.

Adicionalmente y ampliando lo comentado se continuó trabajando con el área de finanzas del Banco para ofrecer a los clientes del segmento distintos instrumentos de inversión, mediante suscripciones primarias, secundarias de distintos instrumentos de mercado de capitales, fondos comunes de inversión, plazos fijos y cuentas remuneradas; así como productos de coberturas de cambio (NDF).

Se continuó con las gestiones de prevención de la mora y recupero de saldos vencidos de la cartera. Se logró con éxito el recupero U$S6,8 millones (de un total de U$S9,2 millones) de la deuda de BRCP Bienes Raíces Capitales Privados SA; quedando un saldo de U$S2,4 millones que se estima se terminará de recuperar durante el 2024.

Como aspectos destacados del negocio durante el año 2023 se resalta:

- El volumen transaccional de la banca superó los $440.000 millones anuales, llevando los saldos vista transaccionales a niveles de $500 millones en el mes diciembre (versus $140 millones del mismo mes de 2022).
- Los pasivos en pesos (saldos vista, cuentas remuneradas y plazo fijo) ascendió a $12.312 millones.
- Los activos en pesos (préstamos, acuerdos, etc.) ascendieron a $16.200 millones y los activos en dólares a U$S25 millones.

Por otra parte, alineados con la estrategia del Banco de ser el “Banco del Hogar”, se constituyó el equipo de Consorcios cuyo objetivo principal es atender las necesidades particulares de este segmento de clientes. Para lograr este objetivo se seleccionaron oficiales en plaza, se realizó una propuesta comercial a medida del mismo y se trabajó con la red de sucursales para instalarlo. En el año se aperturaron 547 nuevas cuentas de este segmento y se apuntó a duplicar las aperturas para el 2024.

3.2.2. Banca PyME.

Se continuó desarrollando la Banca PyME mediante la incorporación de 1.943 nuevos clientes, y consolidando la relación con los actuales. Asimismo, se avanzó con el desarrollo e incorporación de capital humano con especialización en el segmento, con presencia en el 100% de las sucursales del Banco.

La Banca PyME cuenta con 6.425 clientes de los segmentos Megras, Intermedias, PyME y Microempresas. Al cierre del ejercicio la exposición por financiamiento a estas empresas se ubicó en el orden de los $15.563 millones estando en su mayoría garantizados, acompañando las líneas crediticias dispuestas por el BCRA para las MiPyMEs de todo el país utilizando las garantías de las SGRs.

Se llevó una estrategia de crecimiento de clientes, negocios transaccionales, ofreciendo propuestas competitivos e integrales. A la gama de productos de servicios de Plan Sueldo, Sistemas de Recaudación, Pagos a Proveedores, Pagos AFIP, Pagos Link y Echeq, se incorporó el nuevo producto de ON´s PyME, incrementando el ingreso por comisiones de estructuración, organización, colocación y garantías, aumento de depósitos, saldos transaccionales e incursión en el mercado de capitales local.

Por otra parte, se siguió con la participación en el mercado de Sociedades de Garantía Recíproca (SGR), herramienta clave en el financiamiento de las PyMEs y originación de nuevos clientes a través de sus PyMEs avaladas.

Se continuó participando y asistiendo a MiPyMEs a través del mercado de capitales, mediante la operatoria de descuento de cheques en los segmentos avalados (SGRs) y no garantizados, acumulando en 2023 operaciones por un total de $ 9.701 millones manteniendo al Banco como uno de los líderes de ese mercado con 2.245 operaciones en este ejercicio.

Respecto a la Línea de Inversión Productiva, mandatorio para los Bancos, en el caso de su renovación se trabajó fuertemente para su cumplimiento, desarrollando nuevos clientes y negocios transaccionales, y fidelizando a los clientes actuales.

Como aspectos destacados del negocio durante el año 2023 se puede resaltar:

- Los pasivos en pesos (saldos vista y plazo fijo) ascendieron a $18.666 millones, lo que implica un crecimiento del 112% interanual.
- Los volúmenes transaccionales totalizaron $347.308 millones de pesos anuales, con un incremento del 134% respecto al ejercicio anterior.
- En FCI alcanzamos los $28.477 millones incrementando en 132% la tenencia respecto a diciembre 2022.
- Se consolidó el posicionamiento del “Banco del Hogar” llegando a un stock de 1.148 alianzas comerciales a diciembre 2023, formando la mayor red de comercios adheridos del país, participando desde las PyMEs con el mayor volumen transaccional.
- Se incorporó el nuevo producto ON´s PyME, comenzando a con un monto de emisión de $1.124,6 millones, con expectativas de alcanzar un rol activo en el mercado de capitales local.

3.2.3. Banca Pública.

En el ejercicio 2023 se avanzó con una estrategia focalizada en el crecimiento de pasivos (principalmente en saldos vista), la comercialización de productos transaccionales y plan sueldo. La actividad comercial se vio influenciada en forma directa por el año electoral que vivió el país. Los principales esfuerzos estuvieron direccionados a la incorporación de nuevos clientes y fidelización / cross sell de clientes existentes.

Se continuó brindando una atención personalizada y especializada en sus diferentes ámbitos (nacional, provincial, municipal y cajas previsionales), consolidando un modelo de atención centrado en el cliente y fortaleciendo la presencia regional a través de una mayor sinergia de trabajo en conjunto con la Red de Sucursales y el Centro de Inversiones.

Como aspectos destacados del negocio durante el año 2023 se puede resaltar:

- El incremento de los pasivos en más del 250% con respecto a diciembre 2022.
- Que se logró duplicar los volúmenes transaccionales ubicándose por encima de los $90.000 millones anuales.
- Que las inversiones en fondos comunes de inversión ascendieran a $19.800 millones, un crecimiento de $12.000 millones respecto del 2022.

Los esfuerzos relacionados con la asistencia financiera fueron direccionados hacia los Municipios y Empresas del Estado a través de operaciones de leasing financiero destinados a la adquisición de maquinarias, como así también préstamos para la realización de obra pública. Toda operación que se otorgue será con clientes que generen reciprocidad de negocios y será liquidada acorde al cumplimiento de la Comunicación “A” 3054 y sus modificatorias (autorizaciones y garantías).

Siguiendo la estrategia del banco desde Sector Público se ha sumado alianzas comerciales relacionadas al Ecosistema Hogar con municipios y clientes vinculados a los diferentes estados (Nacional, Provincial y Municipal).

3.2.4. Productos Mayoristas.

Los negocios de Banca Mayorista surgen de la integración de los ecosistemas de los clientes del Banco, sus proveedores y sus empleados. El área se ha enfocado en ofrecer productos de Cash Management y financiamiento para toda esa cadena de valor.

Durante el 2023 se trabajó en mejorar los productos existentes y lanzar productos innovadores para que esos ecosistemas accedan a soluciones que faciliten la gestión de caja, tanto para las transacciones de cobros como las de pagos, financiamiento, locales e internacionales.

El objetivo principal estuvo enfocado en incrementar la transaccionalidad y las comisiones recurrentes teniendo un entorno muy competitivo y de alta inflación que trae aparejado eficiencias en el manejo de la caja, en donde las empresas demandan soluciones para mantener su operatividad, migrando transacciones del mundo físico al mundo digital.

En este sentido, la estrategia de productos se apoyó en los siguientes ejes:

- Se siguió estabilizando y mejorando los productos existentes, equiparando al Banco con el mercado, y brindando soluciones integradas, parametrizables y escalables.
- Se amplió la oferta de productos digitales y medios de pago.
- Se brindó oferta de productos para PSPs y Billeteras.
- Ofrecer soluciones para los clientes de sector público, en particular las Municipalidades y los organismos provinciales, orientadas al manejo de los flujos de caja.
- Se diseñaron productos innovadores y digitales para lograr un mejor reconocimiento y anclaje de los clientes.
- Se implementó la digitalización de la apertura de cuentas y todos los procesos inherentes.

Por último, se tiene el objetivo de brindar una solución integral que permita a las empresas clientes realizar todas sus operaciones de forma autogestiva y digital, para ello se está desarrollando una nueva plataforma un nuevo canal digital y que se comenzó con la migración de clientes.

3.3. Seguridad Física.

La estrategia para el año 2023 centró su eje en coordinar y verificar las actividades para garantizar el resguardo de la integridad física del personal, clientes, visitantes, bienes, instalaciones e información de acuerdo con las normas y leyes vigentes, estableciendo prioridades, asignando y administrando los recursos para el cumplimiento del Plan de Seguridad Integral, no registrándose incidentes delictivos ni de daños materiales.

Se identificaron y analizaron las amenazas y riesgos circundantes a fin de implementar planes y sistemas tendientes a prevenir, disuadir, morigerar o limitar los resultados de la ocurrencia de posibles eventos adversos contra la seguridad del BHSA.

3.4. Sistemas y Tecnología.

Como todos los años, durante el 2023, el área de Sistemas y Tecnología continuó acompañando al crecimiento sostenido del Negocio, ejecutando la estrategia de Sistemas y Tecnología alineada a la estrategia del Banco para apalancar el crecimiento, proveyendo soluciones tecnológicas ágiles, de rápido time-to-market, innovadoras, seguras, sustentables y con procesos de negocios simples.

Además de seguir con especial foco en la flexibilización de la plataforma aplicativa y tecnológica para dar soporte a los productos digitales, en 2023 se puso especial foco en eliminar soluciones obsoletas tendiendo a “obsolescencia Cero” como así también a migración a la nube lo que provee flexibilidad, resiliencia e innovación a nuestra plataforma.

Dado el gran uso de los canales electrónicos, se trabajó en fortalecer las plataformas digitales incorporando nuevas funcionalidades tanto a Home Banking, Mobile Banking como así también ChatBot en la plataforma de Whatsapp.

En cuanto a Banca Empresa, se implementó mejoras en el canal Office Banking, renovando tanto su tecnología como su funcionalidad para responder a las nuevas necesidades del mercado. A este nuevo canal se le adicionó la capacidad de poder operar desde el celular (canal responsivo).

Con respecto a la plataforma de Venta y Posventa, se cuenta con CRM Dynamics de Microsoft. Se siguió evolucionando en esta misma plataforma el proceso de Onboarding de Banca Empresa, donde las empresas pueden solicitar la apertura de una cuenta y subir documentación a la plataforma para que la misma pueda ser analizada por las áreas correspondientes.

En términos de la plataforma aplicativa se siguió potenciando la Arquitectura de APIs y Microservicios, activo estratégico del Banco, que posibilita la externalización de funcionalidades a otras entidades. En este contexto, el Banco posee una sólida solución de OpenBanking, habilitada por la estrategia de APIs que permite explorar nuevos negocios tales como PSP (Proveedores de Servicios de Pago) e integración con Billeteras.

Con respecto a la infraestructura técnica, se continuó renovando el equipamiento del Banco implementando tecnología de última generación y se está poniendo foco en la migración de soluciones a la nube para proveer a nuestra plataforma elasticidad y flexibilidad.

En términos de Datos, el Banco mantuvo el desarrollo de modelos de Analítica Predictiva con foco en suministrar a los clientes ofertas personalizadas. Adicionalmente se comenzó el proyecto de migración del Datawarehouse a la nube, lo que permitirá más capacidades de integración así como el uso de herramientas de Inteligencia Artificial.

Con respecto al sistema core bancario (Cobis), se continuó mejorando y modernizando para preservar la sustentabilidad y evolución del negocio. En este sentido, finalizó el proyecto de renovación de la solución de cajas y durante el primer semestre del 2024 se realizará la implementación en las sucursales.

Se siguió trabajando en la automatización de las pruebas de homologación, lo que le permite al Banco dar celeridad en las entregas y más seguridad en las implementaciones en Producción. Adicionalmente se implementó una herramienta para la automatización de Pruebas de Carga y Volumen con la que se puede medir si la capacidad de los sistemas soporta el volumen de las distintas operaciones.

Por último, desde el punto de vista de innovación se siguen revisando tecnologías emergentes y su posible uso en el entorno Bancario y realizando pruebas de concepto. En este sentido, en 2023 se puso especial foco en seguir desarrollando la práctica de Inteligencia Artificial, que es la que va a generar la gran disrupción en la forma de operar del Banco.

3.5. Datos.

Durante el año 2023, se han implementado tanto soluciones reactivas como proactivas que han permitido al Banco tomar decisiones estratégicas basadas en datos. La optimización de las ofertas a los clientes a través de un modelo de cross selling automatizado y escalable ha abarcado ambas bancas, mejorando la eficiencia y ofreciendo experiencias más personalizadas a los clientes.

Asimismo, se ha promovido una cultura organizacional que fomenta la autonomía y el acceso a la información mediante soluciones Self Service. Esta iniciativa ha dinamizado la toma de decisiones y ha impulsado la adopción de soluciones automáticas, eficientes y dinámicas en toda la organización.

En el ámbito de la analítica, se ha trabajado en la integración de múltiples modelos y análisis estadísticos, lo que ha resultado en una mejora significativa de los indicadores más rentables de la organización.

Además, se ha iniciado la implementación de soluciones basadas en Inteligencia Artificial para automatizar procesos, reducir errores humanos y fomentar la creatividad en todos los sectores del Banco. Esta estrategia no solo ha mejorado la eficiencia operativa, sino que también ha garantizado una mayor precisión en la toma de decisiones, fortaleciendo así la posición competitiva de la Entidad.

Por último, se han establecido políticas y procedimientos para asegurar la gestión segura y ética de los datos, garantizando la privacidad y la integridad de la información y se ha liderado la implementación de procesos automatizados para la limpieza, almacenamiento y acceso eficiente a los datos, mejorando la calidad y disponibilidad de la información para los equipos internos.

En conclusión, los roles fundamentales desempeñados durante el año 2023 han estado orientados hacia la generación de soluciones innovadoras basadas en datos, impulsando la eficiencia y mejorando los indicadores clave para la Entidad, lo que ha contribuido significativamente al desarrollo sostenible y a la competitividad.

3.6. 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 2023, se continuó desarrollando las siguientes acciones puntuales vinculadas con la política descripta:

- Se avanzo con la automatización de los cálculos de capital económico de riesgo de crédito, tasa y liquidez, desarrollándose scripts para su cálculo. Asimismo, se concluyó con el desarrollo la herramienta y robustecimiento de la metodología de cálculo para estimar el cargo por incobrabilidad en base a modelos de pérdida esperada.
- Se continuó monitoreando aspectos regulatorios; de capital económico y el comportamiento de los principales factores de riesgo a los que está expuesto el Banco.
- Se implemento un nuevo modelo de comportamiento de cartera minorista.
- Se incorporó a la gestión de riesgo operacional, la gestión de los riesgos de tecnología y seguridad.

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, 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.

  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-.

- 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 y Cobranzas:**
  Incluye la gestión de riesgos de activos de la banca minorista y titulización por las exposiciones subyacentes
  Desarrollo & monitoreo de los modelos de riesgo BH
  Análisis Crediticio
  Gestión de Cobranzas
- **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 la 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.
  Riesgo de tecnología y seguridad
- **Planeamiento, Presupuesto y Control de Gestión:**
  Riesgo estratégico
- **Prevención y Control de Fraudes:**
  Mitigación y monitoreo del riesgo de fraudes
- **Comité Financiero:**
  Riesgo de liquidez, comprende la gestión de riesgo de concentración de pasivos.
- **Cumplimiento Normativo y Prevención y Control de Lavado de Activos:**
  Riesgo en la prevención contra lavado de activos y financiación al terrorismo
  Riesgo de incumplimiento de normativas regulatorias impuestas por los entes de fiscalización

La Gerencia de Cumplimiento Normativo y 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 de Gestión, 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 Comité de Gestión de Riesgos 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 juzguen 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.

3.7. Gestión de Recupero.

Durante el año 2023 el Banco ha tenido muy buenos resultados en la acción de recupero de créditos, por encima de los objetivos postulados y comparando positivamente versus las tendencias de ratio de non perfoming loans que ha tenido el mercado.

Los focos que fueron establecidos y los que sobrevinieron en el transcurso del año se pueden resumir en los siguientes:

- eficiencias y digitalización en mora temprana que permitió mayor cantidad de gestiones de clientes, creció un 20%;
- stocks de cartera en gestión de agencias de mora tardía que se han reducido en los primeros escenarios de gestión, a consecuencia de menores ingresos a mora nominales y ajustados por inflación y también reducción de la cartera desactivada por la realización de procesos de venta de cartera;
- respecto de proveedores, se siguió con la concentración de la cartera en los mejores y más eficientes en términos de medición por cosechas, evitando la dependencia en cualquiera de los proveedores.
- Se ha construido alternativas a la gestión humana de operador a través de canales digitales, movile, home banking y whatsapp / chatbot.

A continuación, se enumeran las acciones más relevantes llevadas a cabo con el objetivo de mantener los ratios de gestión:

i. Trabajo conjunto con el área de datos para mejorar el resultado del contacto con clientes.
ii. Acompañamiento del equipo de marketing y user experience (UX) en la revisión y mejora continua de nuestras piezas de comunicación / información / reclamo.
iii. Cambios en las estrategias y modelos de priorización que permiten la eficiencia sin deterioro de resultados.
iv. Automatización de estímulos.
v. Maduración del esquema de premios y castigos en función a productividad sobre agencias de mora tardía que permitió la concentración de carteras en las mejores.
vi. Seguimiento y análisis conjunto con Crédito Minorista de los comportamientos de cartera y el impacto diferencial que tiene la composición por rentas.
vii. Nuevo diseño de estructura organizacional del equipo:
    1. Seguimiento de calidad call center ejecutado por equipo diferenciado del negocio y a través de un módulo que permite trazabilidad y a futuro con una funcionalidad integrada a Genesis Cloud. Hoy esta función está liderada por el equipo de Control Políticas y Seguimiento.
    2. Incorporación de la función de Risk Control.
    3. Inserción del equipo de estrategia, tanto para todos los tramos de atraso, bajo la órbita del portfolio manager.

3.8. Operaciones.

En el 2023, el Banco se enfocó en agilizar, automatizar y digitalizar los procesos operativos para aumentar la eficiencia.

Entre los logros más destacados, se encuentra la automatización de la conciliación diaria de la operatoria DEBIN, que redujo en un 80% los reclamos de los clientes.

Asimismo, se automatizó otras operatorias relacionadas, como E-Cheqs, Débito Directo, ingresos de fondos en cuentas bloqueadas, bloqueo automático de remanentes y transferencias recibidas vía MEP ON LINE, tanto para personas físicas como jurídicas.

Además, se trabajó en la reducción de costos por traslado de valores, optimizando la gestión del efectivo (Proyecto CIB - Compensación Interbancaria de Billetes).

Se acompañó la implementación de las nuevas Regulaciones Normativas emitidas por el BCRA y otros organismos (CEDIP, Garantías Leliq).

Por último, se brindaron soporte a las acciones comerciales para mejorar el fondeo, como el Proyecto Jubilados, el Banco Pagador y las mejoras en los procesos de Cash Management.

3.9. Procesos.

Durante 2023, el eje de trabajo fue la mejora, eficiencia y automatización de los procesos estratégicos del Banco. Para ello, se implementaron soluciones de RPA (Robotic Process Automation), Digitalización y PA (Power Automate) que permitieron potenciar el negocio, logrando una mayor eficiencia operativa, reducción de costos y mejora en la experiencia de nuestros clientes.

También se profundizaron los procesos digitales, brindando soporte a las Tribus Mayorista, Productos Minoristas y Canales Digitales. El Banco se enfocó en la simplificación de la documentación, los procesos sin papeles y la derivación a canales digitales para que los clientes de la Entidad puedan autogestionarse.

Además, se siguio brindando soporte a otros proyectos del Banco, como PRO.CRE.AR., Jubilados, CIB (Compensación Interbancaria de Billetes) y otras Soluciones para la Banca Mayorista (Cash Management, Activos, Canal Office Banking). Asimismo, participamos en la implementación de las nuevas Regulaciones Normativas emitidas por el BCRA y otros organismos (CEDIP, Garantías Leliq, Ciber Resiliencia y Com "A" 7724 - Requisitos mínimos para la gestión y control de los riesgos de tecnología y seguridad de la información).

3.10. Desarrollo Organizacional.

El objetivo principal de 2023 fue continuar con el modelo de Transformación Digital (ver punto 3.10), con impacto en diferentes áreas del Banco, especialmente en negocio y de IT. Los principales desafíos se enfocaron en el cuidado de la metodología, en la capacitación continua de los perfiles en Tribus y asegurar los perfiles adecuados para el logro de los resultados esperados.

3.10.1. Acciones para la transformación.

Comunicación estratégica: Se diseñaron a partir de los principales focos del negocio, temas y problemáticas de las áreas el plan de comunicación interno del año.

Principales focos que se tomaron en cuenta para diseñar el plan:

- Consolidación de la agilidad
- Posicionamiento de BH como Banco del Hogar
- Eficiencia y rentabilidad
- Sinergia de las Bancas
- Equipos: foco en la colaboración y lo digital

Se impulsaron espacios de encuentros y participación para todos los colaboradores:

- **Encuentros con propósito:** son espacios periódicos y abiertos a toda la Comunidad BH que permiten comunicar la Visión y el propósito BH, los resultados trimestrales del negocio, la sinergia de las bancas y los avances e hitos con relación a los cambios organizacionales. Durante el año se realizaron 10 encuentros, que obtuvieron un 98% de satisfacción y un NPS de 90.
- **Expertos BH:** son encuentros abiertos a toda la Comunidad BH, un espacio consolidado por 4° año consecutivo, que permite dar visibilidad a las diferentes áreas, sus hitos y desafíos con foco en la transformación y el cambio cultural del banco. Durante el año se realizaron 12 encuentros, que recibieron una valoración media del 97% y un NPS de 82.
- **Ciclo de Encuentros: La Red – Áreas Centrales:** espacios dirigidos a gerentes de sucursales y áreas que impactan en la gestión de la red de distribución minorista, que permiten promover la sinergia entre las áreas, con foco en los temas de negocio y la transformación del banco. Se realizaron 5 encuentros con un alto nivel de satisfacción (95%) y recomendación (84 NPS) por parte de los participantes.
- **Encuentros del Gerente General con Áreas:** oportunidades de diálogo y colaboración con el Gerente General, orientadas a los colaboradores de una gerencia de área determinada, para fomentar la satisfacción y la generación de nuevas propuestas. Se realizaron 5 reuniones con un nivel de satisfacción promedio del 95%.

Nuestra presencia institucional en las redes: Durante el año, se trabajó para aumentar el alcance y la interacción de la comunidad del Banco en LinkedIn, donde se mostró la cultura organizacional, la innovación digital y las oportunidades laborales en el Banco Hipotecario. Así, se logró mejorar el engagement y el posicionamiento de nuestra marca empleadora. Los seguidores crecieron un 21%, llegando a más de 250.000 y las impresiones mensuales aumentaron un 46%, superando el millón y medio.

Talento digital: La estrategia de marca empleadora se despliega con el objetivo de incrementar el posicionamiento en segmentos específicos del talento digital, incorporarlo y fidelizarlo. Para ello, se compararon los datos salariales de empresas de diferentes sectores, como las tradicionales, los Bancos, las Fintech y otras empresas digitales, con el fin de ofrecer una propuesta laboral integral que sea competitiva y atractiva según las tendencias del mercado. El Banco se enfocó en perfiles relacionados con la transformación y también en aquellos que aportan valor al desarrollo del negocio.

Agilidad BH: Durante el 2023, se siguió formando a los colaboradores en roles ágiles mediante el Journey Agile Product Owner. Este programa se actualizó y amplió con la colaboración del COE Agilidad, incorporando encuentros virtuales para profundizar en temas como marketing digital, gestión de productos y casos de negocio. Además, se rediseñó la instancia de certificación para que los participantes, después de aprender sobre transformación digital, agilidad y el rol de PO con la guía de expertos y referentes del BH, crearan una solución digital que resolviera un problema financiero real y mejorara la experiencia de los usuarios. 11 colaboradores obtuvieron su certificación Agile PO. Este recorrido implicó más de 300 horas de aprendizaje y tuvo una valoración del 100% de satisfacción por parte de los participantes.

Para introducir a los colaboradores al mundo Kanban, uno de los pilares de la cultura ágil, creamos el curso Kanban Esencial. Este curso les enseña los fundamentos de Kanban y cómo aplicarlo en sus proyectos, mediante dos módulos virtuales, una certificación teórica y una sesión práctica a distancia, con el apoyo de facilitadores certificados. El curso tuvo 7 ediciones, con 116 egresados que completaron más de 500 horas de aprendizaje, y una valoración positiva del 96.5%.

3.10.2. Acciones para el desarrollo de la organización.

En relación con el desarrollo de la organización, se trabajó para impulsar una cultura ágil y centrada en las personas, potenciando el compromiso y desarrollo de los colaboradores, para alcanzar el crecimiento sostenido del negocio.

El **Programa Liderazgo BH** es una iniciativa que busca fortalecer las competencias de los líderes de la organización, siguiendo el modelo de aprendizaje 70-20-10. Este modelo consiste en integrar la experiencia práctica (70%), el intercambio de conocimientos entre colegas y facilitadores (20%) y los conceptos teóricos impartidos en las sesiones (10%). En 2023, el programa contó con la colaboración de especialistas internos que apoyaron la formación de los líderes del segundo año como facilitadores. Así, el programa benefició a más de 330 líderes con más de 2.000 horas de capacitación y logró una satisfacción general del 95%.

Durante 2023 se continuó con el modelo del **Ciclo de Performance** desarrollado en 2022. Este proceso permite planificar los objetivos anuales y luego evaluarlos junto a las competencias (construidas en 2022). Sus resultados son utilizados como herramienta de desarrollo y como forma de medir la contribución de cada persona a la Visión BH. Asimismo, es un input para el cálculo del pago del BONO ANUAL, sujeto a cumplimiento de resultados del negocio. El proceso es anual y cuenta con distintas instancias relacionadas a la planificación, el seguimiento y la evaluación.

Etapas del proceso:

- Planificación de objetivos
- Revisión de mitad de ciclo
- Evaluación de objetivos y Competencias BH

Se mide:

El QUÉ, es decir, el cumplimiento de tus objetivos. Ponderación 60%.
El CÓMO, a través de la evaluación de #CompetenciasBH. Ponderación 40%.
La escala de evaluación utilizada es la misma definida en 2022, de 4 notas:
1 = Necesita mejorar
2 = Cumplió las expectativas

3 = Excedió las expectativas
4 = Sobresaliente

Por segundo año consecutivo, se realizó el **Mapeo de Talento** para identificar, segmentar y gestionar el talento de la organización. Se utilizó la metodología 4 box: Talento, Talento emergente, Contribuidor funcional y Atención. Las etapas del proceso fueron:

Talleres de mapeo de talento	PreWork	Sesiones de mapeo	Informe final	Compensaciones post mapeo
6 talleres 255 líderes entrenados 90% satisfacción	1441 personas mapeadas	28 sesiones	Presentación de resultados y acuerdo de acciones.	Charla individual líder/colaborador al cierre del mapeo.

Onboarding BH: para facilitar la incorporación y el desarrollo de los nuevos colaboradores en la organización, se realizaron 6 sesiones de inducción corporativa en formato híbrido, en las que se dio la bienvenida a 179 personas (128 asistieron de forma presencial y 51 de forma virtual). Estas sesiones tuvieron una valoración media de 97% de satisfacción y 86 NPS por parte de los participantes.

Cada edición implicó el abordaje de los siguientes ejes:

- Presentación institucional.
- Productos y segmentos.
- Canales digitales.
- Finanzas.
- Red y gestión de sucursales.

Beneficios BH: Se continuo con la difusión de la propuesta de valor, apalancada en 3 ejes:

- Viví tu experiencia
- Impulsá tu desarrollo
- Disfrutá de tu hogar

Los beneficios más valorados por los colaboradores son:

- Plan de salud corporativo.
- Días de la familia, cumpleaños y enfermedad de hijos.
- Reintegros en guardería, jardín de infantes, educación especial y colonia de vacaciones.
- Club de descuentos en comercios.
- Descuentos en universidades e idiomas.

Satisfacción BH: El índice de satisfacción laboral es parte de los resultados claves (KRs) de la organización, donde se realizaron dos encuestas pulso durante 2023:

Mes de toma	Julio	Diciembre
Índice de satisfacción	71%	87%
Participación	84%	88%
NPS	14,1	65,4

Comunicaciones internas - Gestión de contenidos: creación, diseño y curaduría: La estrategia del Banco se basó en organizar las comunicaciones en función los siguientes focos y temáticas:

Negocio	Satisfacción	Identidad	Talento	Liderazgo
35% sobre el total de publicaciones	24% sobre el total de publicaciones	19% sobre el total de publicaciones	18% sobre el total de publicaciones	3% sobre el total de publicaciones

Campañas y acciones de comunicación	
Programas de Capital Humano	Programas o acciones de otras áreas
13	12

Publicaciones sobre Cultura		
Experiencia del colaborador	Talento	Agilidad
119	99	79

Se continuó potenciando los canales de comunicación:

- News BH: revista online semanal, cuenta con el 1er puesto de preferencia de los colaboradores para mantenerse informados sobre lo que sucede en la organización. 52 ediciones.
- BH Conecta: canal digital, 2do puesto de preferencia de los colaboradores. Con un promedio de 2 publicaciones semanales, 15 canales de colaboración, más de 200 posteos.
- Intranet: espacio virtual, canal con el 3er puesto de preferencia de los colaboradores. Con más de 700.000 visitas y más de 8 minutos de lectura diaria por colaborador.

Referentes de comunicación interna: colaboradores representantes de las áreas y tribus, alimentaron los canales de comunicación permitiendo visibilizar las acciones e hitos de las áreas e impulsaron la divulgación de los mensajes institucionales en sus equipos.

Aprendizaje para los colaboradores: se ofrecieron más de 16.000 horas de formación a los colaboradores del Banco, a través de más de 400 actividades, en diferentes formatos: virtual asincrónico, a distancia sincrónico y presencial. Cada actividad se diseñó con el objetivo de atender las necesidades del negocio y la transformación, fomentando el desarrollo continuo de los colaboradores. Se continuó con los programas de formación integral**:**

- **Red de Aprendizaje:** orientado a las sucursales del país, que propicia la formación continua, profesionalización y crecimiento de sus colaboradores comerciales y operativos.
  - 529 colaboradores alcanzados (100%)
  - 1.760 horas de aprendizaje
  - 84% de satisfacción promedio
- **Red de Inversiones:** su propósito es la capacitación y actualización de conocimientos sobre el mundo de las inversiones.
  - 196 colaboradores alcanzados (100%)
  - 2.780 horas de aprendizaje
  - 97% satisfacción promedio
  - Se incorporó a este programa la formación de idóneos en mercado de capitales para que 55 colaboradores obtengan su certificación ante la CNV. Durante el año 30 personas obtuvieron su certificación (55%).
- **Escuela Pyme:** es un programa que busca capacitar a Oficiales Empresas y Gerentes de Sucursal en el negocio Pyme. En el primer nivel, que se lanzó durante el año 2023, los participantes aprendieron las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones. El nivel constó de 11 cursos virtuales dictados por expertos BH y una evaluación final, que aprobaron 64 personas (53%). El programa generó 1.591 horas de aprendizaje, con un nivel de satisfacción general del 94%.
- **ADN (Aprendizaje, Desarrollo y Negocio)**: es una solución integral que permite gestionar el talento humano en el Banco de forma eficiente y efectiva. Con ADN, se pueden realizar procesos de Aprendizaje, Evaluación de Desempeño, Feedback y conocimiento de los equipos, con un alto nivel de satisfacción y uso del campus virtual (97%). ADN facilita el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, alineando sus competencias con los objetivos estratégicos del Banco.
  - Cobertura: 100% (1.569 usuarios)
  - 13.257 inscripciones a cursos
  - 5.561 graduaciones
  - 86% promedio de satisfacción con la oferta
  - 6.640 horas de aprendizaje, promedio de 4:23 h por usuario

  Desde 2021 se incorporaron al catálogo de aprendizaje la oferta de Udemy, marketplace de cursos virtuales reconocido en el mundo profesional. Con una gestión centralizada de licencias limitadas intercambiables, llegamos a 171 personas (13%), sumando 1.694 h de capacitación, con 92% de satisfacción por parte de los usuarios.

3.10.3. Equipo Banco Hipotecario.

1574 personas		Casa Central	Sucursales
773 mujeres	801 hombres	959 personas	615 personas

42,6 años de edad promedio	11,7 años de antigüedad

Desarrollo de los colaboradores:

- 128 colaboradores asumieron nuevos roles profesionales
- 89 promociones
- 39 movimientos laterales

Empleos:
Con el objetivo de acompañar el proceso de transformación del Banco, el equipo de empleos logró incorporar 227 nuevos colaboradores con la siguiente distribución por edad: menores a 30 años 51%; 30 a 39 años 28%; 40 a 49 años 17% y 50 a 59 años 4%. Donde el 39% de estos ingresos fueron mujeres.

Para atraer a jóvenes profesionales que buscan su primer empleo, hemos participado en varias ferias universitarias y tecnológicas, como San Andrés, Torcuato Di Tella, UBA Ciencias Económicas, Tech Week y Work tech. El segmento junior representa el 53% de nuestras nuevas incorporaciones.

3.11. Transformación Digital.

Durante 2023, Banco Hipotecario SA ejecutó el modelo de Tribus diseñado el año anterior, finalizando con una estructura alineada a los nuevos desafíos planteados.

En este sentido se mantienen las estructuras de Tribus en las bancas con squads multidisciplinarios, construyendo soluciones y eficiencias digitales. También se enfatizan estructuras de CoE de la mano de Procesos y Datos, siendo este último el que impulsa las iniciativas de Inteligencia Artificial.

Para asegurar el alineamiento, la ejecución y el seguimiento de las prioridades definidas por el negocio a través de las reuniones de dirección, se realizaron ferias trimestrales donde se presentaron los resultados y las necesidades de cada gerencia de área. Se definieron las asignaciones de recursos según el nivel de madurez y los resultados obtenidos por cada área.

Siguiendo la evolución del proceso de transformación y la natural y necesaria adaptación al escenario, las Tribus mantendrán su alineación con los negocios clave del Banco, mediante sus proyectos priorizados, seguimiento y aportación de valor durante el próximo año. Estas son las premisas fundamentales que guiarán su trabajo:

- Mantener estructuras dinámicas y adaptables.
- Foco en Delivery, Calidad, Seguridad y Eficiencia.
- Mayor integración en prioridades entre Negocio y IT.

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

4.1. Aspectos vinculados a la organización para 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 (BH) 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 del BH definido en la Ley de privatización dispuso que estará 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 (actualmente asignadas tales acciones); 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.

El pasado 1ro de diciembre de 2022 la Asamblea de Clase B resolvió; (a) la desafectación, del Programa de Propiedad Participada del Banco Hipotecario SA del 100% de las acciones Clase B que integran dicho Programa y (b) la caducidad y disolución del Convenio de Sindicación de Acciones suscripto por cada accionista al momento de constituirse el Programa de Propiedad Participada de Banco Hipotecario SA. Al cierre del ejercicio la totalidad de las acciones Clase B se habían transformado en Clase D por asignación especifica a cada beneficiario del programa.

Por otra parte, mientras la clase A de acciones, represente más del 42% del capital social del Banco, las acciones clase D contarán con triple voto en la Asamblea mientras que las demás tendrán voto simple. Situación que se mantiene al presente.

Hasta la actualidad, 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 el de la clase “B” fue designado en su momento 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 renuncias 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 compuestos 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 -integrado por Directores y otro integrado por Gerentes; (v) de incentivos al personal; (vi) de gestión de riesgos; (vii) de gobierno societario; (viii) de ética de directorio; (ix) financiero (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 inmuebles y (xvii) de crisis

El control estatutario del BH está a cargo de una Comisión Fiscalizadora integrada actualmente por cuatro miembros: uno por las acciones “A”, 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.

Para ello las Entidades Bancarias deben obtener de parte del BCRA: (1) autorización expresa de la SEFyC sobre el monto que se pretende distribuir, (2) que la determinación del resultado distribuible surja del procedimiento expuesto por el BCRA a lo largo del título Distribución de Resultados de la Circular CONAU y (3) que el importe a distribuir no comprometa la liquidez y solvencia del Banco.

En relación a este último efecto, el BCRA no admitirá distribución de resultados cuando el Banco: (i) 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; (ii) registre asistencia financiera por iliquidez del BCRA, en el marco del artículo 17 de su Carta Orgánica; (iii) presente atrasos o incumplimientos en el régimen informativo establecido por esta Institución; y (iv) registre deficiencias de integración de capital mínimo -de manera individual o consolidada- o de efectivo mínimo.

Por otra parte, la normativa también establece que: (a) debe existir 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 y (b) en la oportunidad del pago de dicha distribución de resultados no se 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.

El Proyecto de Distribución de Utilidades correspondiente al presente ejercicio contempla una distribución de dividendos en efectivo tal como se indica en la carta a los accionistas.

Por último, cabe indicar que, producto de lo definido en la Ley de Entidades Financiera (Ley 21.526) para poder distribuir dividendos en efectivo toda Entidad Financiera debe cumplir, en primera instancia, con lo establecido en su artículo 33 con ajuste a las normas que el BCRA dicte al respecto, en cuyo caso, el Proyecto de Distribución de Utilidades también contempla la reconstitución de la Reserva Legal utilizada en años anteriores para absorber Pérdidas Acumuladas que tuvo el Banco.

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 “A” 5203 -complementarias y modificatorias-, 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 y (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. COMPOSICION DEL DIRECTORIO.

Los miembros titulares del Directorio del Banco Hipotecario, sus Curriculum Vitae, Acciones que representan, fechas de mandatos, sus cargos, independencia o no de estos y Comités que integran, son los que se detallan a continuación:

Eduardo Sergio Elsztain. Presidente del Banco. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 31 de marzo de 2022 al 31 de diciembre de 2023. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 118 del 22 de marzo de 2001

El Sr. Elsztain se ha dedicado a la actividad inmobiliaria durante más de veinticinco años. Asimismo, es el Presidente del Directorio de CRESUD, IRSA PC, Brasil Agro Companhia Brasileira de Propiedades Agrícolas, Llao Llao Resorts, Consultores Assets Management SA, entre otras compañías. Por otra parte, preside Fundación IRSA, es miembro del World Economic Forum, del Council of the Americas, del Group of 50 y de la Asociación Empresaria Argentina (AEA), entre otros. Es vicepresidente de Austral Gold Ltd. y San Bernardo de Córdoba. Es cofundador de Endeavor Argentina y se desempeña como vicepresidente del Congreso Judío Mundial. El Sr. Eduardo Sergio Elsztain es hermano de Daniel Ricardo Elsztain.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Ejecutivo, (b) Asuntos Sociales e Institucionales, y (c) Incentivos al Personal.

Saúl Zang. Vicepresidente 1ro del Banco. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 31 de marzo de 2022 al 31 de diciembre de 2023. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 118 del 22 de marzo de 2001.

El Sr. Zang obtuvo el título de abogado en la Universidad de Buenos Aires. Es miembro de la International Bar Association (Asociación Internacional de Abogados) y la Interamerican Federation of Lawyers (Federación Interamericana de Abogados). Fue socio fundador de Zang, Bergel & Viñes Abogados. El señor Zang es vicepresidente de CRESUD, IRSA PC, Consultores Assets Management SA y de otras compañías como Ritelco, Tyrus y Fibesa SA, y Presidente de Puerto Retiro SA, Panamerican Mall y Tefila. Asimismo, es director de BACS Banco de Crédito & Securitización SA, Nuevas Fronteras SA y Palermo Invest SA, entre otras compañías.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Ejecutivo, (b) Créditos, (c) Incentivos al Personal, y (d) Gobierno Societario.

Alberto Ramón Rafael Pérez. Representa a las acciones Clase A. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Es un Director Independiente. Fue aprobado como miembro integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 006 del 6 de enero de 2021.

El Sr. Pérez obtuvo el título de Licenciado en Ciencias Políticas en la Universidad del Salvador. Fue Director Nacional de Relaciones Parlamentarias (2002-2004) y Subsecretario de Enlace y Relaciones Parlamentarias, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Poder Ejecutivo Nacional (2004-2005); Legislador de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2005-2007) y Jefe de Gabinete de Ministros de la Provincia de Buenos Aires (2007-2015). Actualmente se desempeña como consultor político.

Por otra parte, como miembro del Directorio integró como titular los Comités: (a) Auditoría, y (b) Créditos.

Rodrigo María Ruete. Representa a las acciones Clase A. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Es un Director Independiente. Fue aprobado como miembro integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 421 del 12 de noviembre de 2020.

El Sr. Ruete obtuvo el título de licenciado en Ciencias Políticas en la Universidad Católica Argentina, obtuvo un Máster en Acción Política y Participación Ciudadana en el Estado de Derecho de la Universidad Rey Juan Carlos, Universidad Francisco de Vitoria y el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, España. Se desempeñó como Subsecretario de Relaciones Institucionales en el Ministerio de Economía de la Nación.

Por otra parte, como miembro del Directorio integró como titular los Comités: (a) Auditoría, y (b) Financiero.

Rogelio Pedro Viotti. Representa a las acciones Clase B. Su mandato actual va desde el 31 de marzo de 2022 al 31 de diciembre de 2023. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 137 del 27 de junio de 2019.

El Sr. Viotti es Ingeniero Electromecánico egresado de la Universidad Tecnológica Nacional, Regional San Francisco, Córdoba. También cursó el Posgrado de Administración de Empresas en la Universidad Nacional del Litoral, en Santa Fe. Desde el año 1974 desempeña tareas gerenciales en distintas sucursales del Banco, siendo Gerente Adscripto a la Gerencia de Área de Desarrollo Organizacional hasta su designación como Director Titular.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Tecnología Informática, (b) Control y Prevención del Lavado de Activos, y (c) Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.

Ada Rosa del Valle Itúrrez. Representa a las acciones Clase C. Su mandato actual va desde el 31 de marzo de 2022 al 31 de diciembre de 2023. Es una Directora Independiente. Fue aprobado como miembro integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 421 del 12 de noviembre de 2020.

La Sra. Itúrrez obtuvo el título de Abogada y Escribana en la Universidad Nacional de Córdoba. Fue Senadora de la Nación por la Provincia de Santiago del Estero (2007/2013 y 2013/2019), Consejera del Consejo de la Magistratura de la Nación (2010/2014 y 2018/2019), Miembro titular del Parlamento Latinoamericano y Caribeño (Parlatino, con sede en Panamá) e Integrante de la Confederación Parlamentaria de las Américas (COPA) desde 2008.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités (a) Asuntos Sociales e Institucionales, y (b) Ética del Directorío.

Mauricio Elías Wior. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 31 de marzo de 2022 al 31 de diciembre de 2023. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 057 del 6 de marzo de 2008.

Sr. Wior obtuvo un Máster en Finanzas, así como una Licenciatura en Economía y Contabilidad en la Universidad de Tel Aviv, en Israel. Actualmente, el Sr. Wior es Director de Banco Hipotecario S.A., IRSA SA y Presidente de BHN Sociedad de Inversión SA. Ha ocupado diversos cargos en Bellsouth, empresa en la que fue Vicepresidente para América Latina desde 1995 hasta 2004. El Sr. Wior también fue el Principal Funcionario Ejecutivo de Movicom Bellsouth desde 1991 hasta 2004. Además, condujo las operaciones de diversas empresas de telefonía celular en Uruguay, Chile, Perú, Ecuador y Venezuela. Fue Presidente de la Asociación Latinoamericana de Celulares (ALCACEL), la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina y la Cámara de Comercio Israelí-Argentina. Fue Director del Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA), Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL) y Tzedaka.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Ejecutivo, (b) Tecnología Informática, (c) Control y Prevención del Lavado de Activos, (d) Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, (e) Financiero, (f) Crédito, y (g) Gestión de Riesgos.

Ernesto Manuel Viñes. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 414 del 11 de octubre de 2001.

El Sr. Viñes obtuvo el título de Abogado en la Universidad de Buenos Aires donde también realizó estudios de posgrado. Ha sido funcionario judicial y Subsecretario de Estado. Actualmente, el Sr. Viñes se desempeña como nuestro Gerente de Área Legal. Fue socio fundador de Zang, Bergel & Viñes Abogados.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Ejecutivo, (b) Gobierno Societario, (c) Créditos, (d) Control y Prevención del Lavado de Activos, y (e) Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.

Matías Ivan Gaivironsly. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 267 del 6 de julio de 2023.

El Sr. Matías Gaivironsky se graduó como licenciado. en Administración en la Universidad de Buenos Aires. Posee un Máster en Finanzas de la Universidad del CEMA. Desde 1997 ha ejercido diversas funciones en CRESUD, IRSA CP y en IRSA siendo su posición actual, desde diciembre de 2011, la de CFO. Con anterioridad, entre 2008 y 2010 ocupó el cargo de CFO de Tarshop S.A.
Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités (a) Ejecutivo, (b) Auditoría (c) Financiero (d) Crédito.

Nicolás Bendersky. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 267 del 6 de julio de 2023.

El Sr. Bendersky es Licenciado en Economía y tiene un Máster en Finanzas otorgado por la Universidad del CEMA. Inició su carrera laboral en 2001 en el área de Finanzas Corporativas de IRSA y CRESUD y entre 2004 y 2014, ocupó diversas posiciones en Consultores Asset Management donde actualmente se desempeña como CIO. Entre 2015 y 2021, formó parte de los directorios de numerosas compañías públicas

y privadas de primera línea en Israel y actualmente es miembro titular del Directorio de CRESUD. e IRSA Inversiones y Representaciones S.A.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Auditoría (b) Financiero, (c) Crédito, y (d) Gestión de Riesgos.

Pablo Daniel Vergara del Carril. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 31 de marzo de 2022 al 31 de diciembre de 2023. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 527 del 22 de agosto de 2002.

El Sr. Vergara del Carril obtuvo el título de Abogado en la Universidad Católica de Buenos Aires en el año 1991 y es profesor de los cursos de posgrado de Derecho Empresarial, Mercado de Capitales, Contratos Comerciales y Derecho Societario y fue también profesor de Derecho Comercial y Contratos (1994-2000) en dicha institución. El Sr. Vergara del Carril es miembro del directorio de la Cámara de Sociedades Anónimas así como también miembro de su Departamento de Legales, miembro del Directorio y síndico suplente de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, Vicepresidente de la División de Argentina del Colegio de Abogados de los Estados Unidos (Argentine Chapter of the American Bar Association), miembro del Comité de Comercio Internacional de AMCHAM, miembro del directorio de la Cámara Argentina de Empresarios Mineros y exfuncionario del Comité de Bienes Raíces de la Cámara de Comercio de España y del Colegio de Abogados de los Estados Unidos, entre otras entidades. Es miembro de los directorios de BACS Banco de Crédito y Securitización SA, y Austral Gold, Nuevas Fronteras SA entere otras empresas. Es socio de Zang, Bergel & Viñes Abogados.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular el Comité: (a) Ejecutivo

Daniel Ricardo Elsztain: Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 31 de marzo de 2022 al 31 de diciembre de 2023. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 057 del 6 de marzo de 2008.

El Sr. Elsztain es Licenciado en Economía Empresarial egresado de la Universidad Torcuato Di Tella. Obtuvo un Máster en Dirección de Empresas en IAE – Universidad Austral y un Executive Program en Stanford Business School. Se desempeño como Director en Tarshop en el período comprendido en los años 2004 y 2005. El Sr. Elsztain es Presidente de Shopping Neuquén, Boulevard Norte y Fibesa y Vicepresidente de Inversora Bolívar, Compañía Inmobiliaria Libertad y Entretenimiento Universal entre otras. También es Director de Arcos del Gourmet, IRSA Inversiones y Representaciones y Panamerican Mall entre otras.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Financiero (b) Crédito y (c) Gestión de Riesgos.

Nora Edith Zylberlicht. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Es una Directora No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 178 del 7 de junio de 2018.

La Sra. Zylberlicht es Licenciada en Economía egresada de la Universidad de Buenos Aires y realizó estudios de Posgrado en Economía Monetaria y Bancaria en la Universidad Católica Argentina. Se ha desempeñado como analista de estudios económicos del Banco Central y ha ocupado cargos ejecutivos y gerenciales en bancos internacionales, tales como Credit Lyonnais, Tornquist y Sudameris. En 2003, fundó Gainvest S.A. y, en 2012, Megainver S.A., Actualmente es Directora de BACS Administradora de Activos.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Financiero y (b) Ética

Situación actual: Con fecha 15 de enero de 2024 el Banco Hipotecario SA recibe de parte del Accionista de la Clase A nota con la finalidad de designar como directores titulares por dicha Clase a los señores Marcelo Raúl Dupont y Martín Lanfranco, para completar el mandato de los directores saliente.

Merece destacarse que los nombrados profesionales son designados en reemplazo de los señores Rodrigo María RUETE y Alberto Ramón Rafael PEREZ, quienes fueran oportunamente designados por el Estado Nacional conforme surge del Acta de Asamblea Especial de Clase A N.º 180 del 30 de marzo del 2023, y

cuyas renuncias fueran presentadas el pasado 4 de diciembre de 2023. La designación fue realizada en el marco de las facultades conferidas al Ministerio de Economía por la Ley de Ministerios N.º 22.520 (texto ordenado por Decreto N.º 438 del 12 de marzo de 1992) y sus modificatorias.

6. COMPOSICION DE LA COMISION FISCALIZADORA.

Los miembros titulares de la Comisión Fiscalizadora del Banco Hipotecario, sus Curriculum Vitae, Acciones que representan, fechas de mandatos, son los que se detallan a continuación:

Francisco Daniel González. Representa a los accionistas de las acciones Clase A. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024.

El Sr. González obtuvo el título de Contador Público en la Universidad de Buenos Aires. Desde 1995, es funcionario de la Sindicatura General de la Nación. Además, es miembro de nuestra Comisión Fiscalizadora desde el 31 de marzo de 2015. El Sr. González también es miembro titular de las Comisiones Fiscalizadoras de Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico SA (CAMMESA), Papel Prensa SA y COVIARA Empresa del Estado. Fue auditor en la Auditoría General de la Nación entre 1993 y 1994.

José Daniel Abelovich. Representa a los accionistas de las acciones Clase C y D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024.

El Sr. Abelovich obtuvo el título de Contador Público en la Universidad de Buenos Aires. Es miembro fundador y socio de Abelovich, Polano & Asociados S.R.L., estudio miembro de Nexia International. Anteriormente fue gerente de Harteneck, López y Cía/Coopers & Lybrand y se ha desempeñado como asesor senior de Argentina para las Naciones Unidas y el Banco Mundial. Es miembro de las Comisiones Fiscalizadoras de Cresud SACIFyA, IRSA Inversiones y Representaciones Sociedad Anónima, IRSA Propiedades Comerciales SA, Hoteles Argentinos e Inversora Bolívar S.A., entre otras sociedades.

Marcelo Héctor Fuxman. Representa a los accionistas de las acciones Clase C y D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024.

El Sr. Fuxman obtuvo el título de Contador Público en la Universidad de Buenos Aires. Es socio de Abelovich, Polano & Asociados SRL, estudio miembro de Nexia International. También es miembro de la Comisión Fiscalizadora de Cresud SACIFyA, IRSA Inversiones y Representaciones Sociedad Anónima, IRSA Propiedades Comerciales S.A. e Inversora Bolívar, entre otras sociedades.

Ricardo Flammini. Representa a los accionistas de las acciones Clase C y D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024.

El Sr. Flammini obtuvo el título de Contador Público en la Universidad Nacional de La Plata. Fue miembro de nuestra Comisión Fiscalizadora desde septiembre de 1997 hasta agosto de 2001 y desde junio de 2003 hasta a la fecha. El Sr. Flammini se desempeñó como auditor del Tribunal de Cuentas de la Nación desde 1957 a 1976 y fue miembro de la ex Corporación de Empresas Nacionales desde 1976 hasta agosto de 2001. Anteriormente, se desempeñó como síndico en Segba SA, Hidronor SA, YPF SA, YCF SE, Encotesa, Intercargo SA, Banco Caja de Ahorro SA, Pellegrini SA, Gerente de Fondos Comunes de Inversión, Nación Bursátil Sociedad de Bolsa SA, Garantizar SGR y Nación AFJP. En la actualidad, ocupa el cargo de síndico en BACS, BHN Sociedad de Inversión SA, BHN Vida SA y BHN Seguros Generales SA

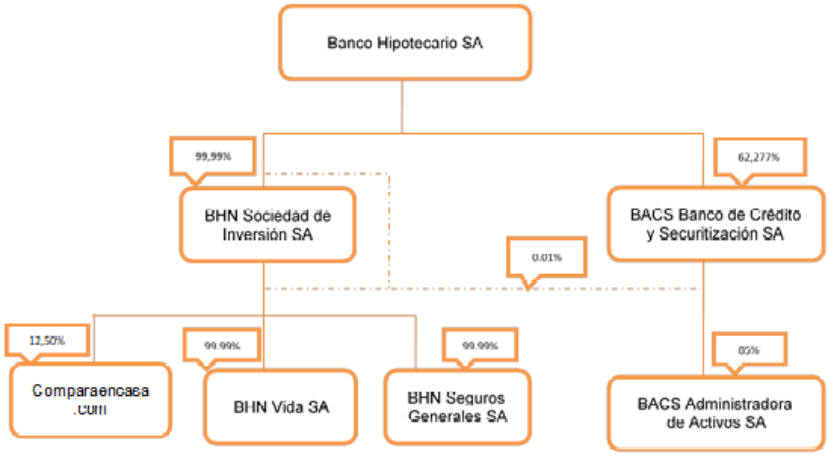
7. EMPRESAS SUBSIDIARIAS.

7.1. 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).

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.

7.2. Subsidiarias.

7.2.1. BHN Sociedad de Inversión SA. y sus controladas BHN Seguros Generales SA, BHN Vida SA y Comparaencasa.com

BHN Sociedad de Inversión es la sociedad controlante y 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 con el Banco Hipotecario, ya que a través de sus controladas ofrece coberturas a su cartera de productos financieros y además, comercializan seguros bajo la modalidad del canal directo o intermediado. Dentro de este grupo se destaca el formato de agente institorio y toda figura de intermediación debidamente autorizada por la SSN.

Durante 2023, sus controladas BHN Vida y BHN Seguros Generales, generaron facturación por $25.000 millones, vendieron más de 150.000 pólizas de seguros, alcanzando un stock de 445.000 pólizas vigentes y un resultado de $13.000 millones, manteniendo en todo momento holgados márgenes de seguridad en sus relaciones técnicas y requerimientos de capital

El negocio de las compañías de seguros se basa en ofrecer soluciones para quienes requieran tercerizar sus riesgos, de manera ágil y simple. Dentro de esta definición, las empresas apuntan a desarrollar el negocio de líneas personales, incluyendo las modalidades de microseguros y masivos, completando la oferta coberturas para atender el sector PyME.

Los productos vigentes 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 simples y ágiles que les permiten proteger sus bienes.

En cuanto a las coberturas de BHN Vida, las mismas 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 las coberturas comercializadas 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.
- Seguro Integral de Comercio: Destinado a proteger los bienes y la actividad a PyMEs y Comercios.
- Seguro de Robo Contenido en Auto: cubre la desaparición o destrucción de los bienes personales a causa de robo o su tentativa, mientras se encuentren dentro del automóvil.
- Seguro de Protección Móvil: cubre la destrucción total, daños parciales o robo de los aparatos celulares, con la consecuente reparación en una red de servicios determinada, reposición por un equipo de iguales condiciones y características, y/o reposición del valor dinerario dependiendo de la marca y modelo de ciertos equipos.

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.

Para los próximos 3 años las compañías tienen como objetivo el de crecer por encima de las posibilidades ofrecidas por el BH, su principal canal de venta. Por consiguiente, la estrategia de expansión estará centrada en la incorporación de una mayor cantidad de canales de venta, a partir de los cuales ofrecerán soluciones de riesgos para las cinco verticales de negocio que ha definido como estratégicas; bienestar, conectividad, continuidad de negocio, movilidad sustentable y habitabilidad, siendo especialista en esta última vertical. Las compañías buscarán diferenciación plasmando agilidad y simpleza en toda su experiencia, y tendiendo un enfoque amplio del negocio, para lo cual buscará competir como una compañía de servicios, no limitándose a la mirada de una aseguradora. Esto implica que la generación de valor provendrá en acompañar al cliente en la prevención, mitigación y cobertura de un riesgo, pudiendo ser este tercerizado o no a través de una póliza de seguros.

Asimismo, se está trabajando para incorporar nuevos socios comerciales pertenecientes al grupo económico y para diversificar canales de distribución.

Además de su participación en las compañías de seguros, BHN Sociedad de Inversión mantiene una participación del 12.5% de la compañía Comparaencasa Ltd. Esto es producto de la inversión realizada en 2017 y de la conversión de préstamos en acciones durante 2021. Comparaencasa Ltd, es una compañía radicada en Inglaterra, controlante de la Sociedad Argentina Comparaencasa SA y de Comparaen Casa Servicos 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 principios contables generalmente aceptados de las normas contables profesionales, los organismos IGJ y SSN, los principales números de la Sociedad controlante se exponen en Nota a los Estados Financieros de Banco Hipotecario con el título “Inversiones en Subsidiarias”.

7.2.2. BACS Banco de Crédito y Securitización SA (BACS) y BACS Administradora de Activos SA (BACSAA).

La estrategia de BACS está orientada a crecer en activos incrementando el apalancamiento financiero y operativo, y a reforzar su posicionamiento como uno de los líderes locales en el mercado de capitales. Este Banco tiene como objetivo continuar ampliando su base de clientes y desarrollando nuevos negocios en los segmentos de banca corporativa, banca de inversión incluyendo inversores y brokers del exterior, administración de activos y servicios de tesorería.

En el año 2023 BACS realizó operaciones de banca de inversión por un total de $554.421 millones incluyendo obligaciones negociables, fideicomisos financieros, títulos públicos provinciales y préstamos sindicados por un total de 84 operaciones.

A su vez, BACS en los otros segmentos bancarios realizó compras de carteras de créditos por $126,2 millones, otorgó adelantos a fideicomisos financieros por $1.680,8 millones, participó en operaciones de préstamos corporativos por $3.379,5 millones, también efectuó compras de activos a corto plazo incluyendo compra de cheques y pagares por $1.100 millones, mantuvo un stock de activos por cupones de tarjetas de crédito por $3.343 millones al cierre del ejercicio 2023, y fue fiduciario de fideicomisos financieros por un monto total de emisión de $1.783 millones.

Al 31 de diciembre de 2023 el total de depósitos en pesos en cuenta corriente remunerada y plazos fijos asciende a $131.576,7 millones y el total de depósitos en dólares asciende a $ 263,5 millones.

En el mercado primario de deuda corporativa con oferta pública BACS se ubica en el 15° puesto del ranking de colocadores.

BACS emitió en el mercado de capitales en diversos años un total de 22 clases de obligaciones negociables y al 31 de diciembre de 2023 no posee saldos en circulación.

BACS continúa ampliando su balance alcanzando un saldo de activos consolidados al 31 de diciembre de 2023 de $ 151.044,6 millones.

Por otra parte, BACS controla a BACS Administradora de Activos SASGFCI, que es el Agente N°9 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 BACSAA en su rol de Sociedad Gerente.

Al 31 de diciembre de 2023, los 14 fondos administrados ascendían a un total de $224.043,4 millones, con una participación de mercado de 0,84%. Con fecha 11 de noviembre de 2021 la CNV aprobó la inscripción de BACSAA como ALyC integral, bajo la matrícula N°1.398. Durante el ejercicio 2022 la Sociedad comenzó a realizar operaciones en tal carácter en los mercados BYMA, Rofex y MAV, tanto para cartera propia como por cuenta y orden de clientes, adicionando el mercado MAE durante el ejercicio 2023. Con fecha 11 de mayo de 2022 obtuvo la inscripción como ACDI en el registro que lleva la CNV, bajo el número 169. Durante el ejercicio 2023 comenzó a operar en tal carácter con sus propios Fondos Toronto Trust.

De acuerdo con los criterios de valuación establecidos por los principios contables generalmente aceptados de las normas contables profesionales, y la normativa emitida por el BCRA, los principales números de la Entidad se exponen en Nota a los Estados Financieros de Banco Hipotecario con el título “Inversiones en Subsidiarias”.

8. PRO.CRE.AR. BICENTENARIO.

El año 2023 encontró a las áreas que gestionan el fideicomiso del Programa PRO.CRE.AR. sólidas para ofrecer una mejor administración, agilizando los procesos y atendiendo una escala de otorgamiento de créditos que se constituyó en hito para el Programa.

Mayor volumen y menor tiempo de gestión han sido los ejes del 2022 y se continuaron en 2023 en las líneas principales: créditos Casa Propia Construcción, créditos Casa Propia Desarrollos Urbanísticos y Lotes con Servicios.

En estos once años, Banco Hipotecario ha sido la única entidad financiera que se mantuvo como administradora de los fondos y productos del programa de forma constante, ya que si bien en la gestión 2016-2019 se sumaron otros bancos, esta participación fue a baja escala y discontinuada preponderando la gestión del Banco Hipotecario tanto en tiempo como en volumen, constituyéndose referente indiscutido de la administración del fideicomiso PRO.CRE.AR.

En cuanto a las líneas principales de créditos hipotecarios, en 2023 se continuó con la administración de los créditos otorgados en 2022 monitoreando los avances de obra y el uso de los fondos liquidados en gestión conjunta con otras entidades como UTN quiénes tuvieron a su cargo las visitas de obra para observar avances.

Se suma también el hito de liberaciones de escrituras producto de la campaña de cancelación anticipada que tuvo lugar entre los meses de febrero y julio del año 2023, alcanzando un total de 14.885 cancelaciones.

En 2022, los equipos de Tribu Vivienda y Desarrollos Urbanísticos comenzaron a planificar la venta del servicio de administración de créditos hipotecarios a organizaciones estatales que estuvieran desarrollando complejos habitacionales. El camino recorrido, los procesos afianzados y los equipos consolidados le posibilitaron al Banco el ofrecimiento del servicio a distintas localidades para poder replicar los aprendizajes dados. Es así como a lo largo del 2023, se trabajó con las Municipalidades de Avellaneda y de Malvinas Argentinas ofreciendo la gestión punta a punta de los créditos, así como la organización de la adjudicación de las viviendas a través de las herramientas de sorteos generales y sorteos de asignación de unidades funcionales.

8.1. Financiación de Vivienda Individual.

El siguiente cuadro expone por destino el otorgamiento de créditos, y montos totales de otorgamiento durante el 2023:

Línea	Montos de otorgamientos (en millones de pesos)
AMPLIACIÓN	0,8
CRÉDITO COMPLEMENTARIO	122,1
CONSTRUCCIÓN	8.231,5
CONSTRUCCIÓN CASA PROPIA	8,334,4
CONSTRUCCIÓN	10,9
LOTES CON SERVICIOS	620,9

8.2. Desarrollos Urbanísticos.

El año 2023 fue el escenario para que convivan las gestiones de entregas del stock de viviendas y lotes con servicios de PRO.CRE.AR. I y las licitaciones, inicio, desarrollo de obras y primeras entregas de PRO.CRE.AR. II.

Durante el año se continuó el trabajo en conjunto con municipios, CGT, CTA y otros gremios en la cogestión del otorgamiento de créditos en la línea Desarrollos Urbanísticos. Como resultado del trabajo conjunto se afianzaron vínculos profesionales y comerciales que se observan, por ejemplo, en la venta de 11 locales comerciales al gremio de Cerveceros (FATCA).

La línea crece en un marco de transparencia desde la selección de los terrenos, la licitación de todos los aspectos de la obra (infraestructura y civil), el otorgamiento del crédito y la asignación de las unidades funcionales a los destinatarios.

Cada barrio continúa el espíritu del programa cuyo objetivo principal es ampliar el tejido urbano de las localidades, aumentar las redes de infraestructura y atender la demanda de vivienda local respetando el estilo y cultura autóctono.

En cada desarrollo urbanístico se respeta la dispersión de unidades con diferentes opciones de cantidad de ambientes y metraje de forma que las personas interesadas en el crédito tengan oportunidades según sus segmentos de ingresos. Cabe destacar en relación con esto último que el área comercial de la gerencia de Desarrollos Urbanísticos tiene la función de diagramar los precios de las viviendas en función de los distintos segmentos de ingresos propuestos en el programa y analizar la accesibilidad de cada tipología según su valor.

Durante 2023, para garantizar la sustentabilidad del programa se continuaron las actualizaciones de precios de las unidades según cada apertura de inscripción a sorteo que fuera propuesta por el Comité Ejecutivo de PRO.CRE.AR.. Las sucesivas aperturas a inscripciones y sorteos generales imprimieron una dinámica propicia para que no queden viviendas remanentes sin precios actualizados. Al cierre del año quedan 324 viviendas pendientes de entregas y 1.495 lotes con servicios de PRO.CRE.AR. I.

En cuanto a la “Línea Lote con Servicios”: actualmente, ya no hay Predios que se encuentren en proceso de desarrollo de la etapa de PRO.CRE.AR. I. Durante el 2023 se entregaron 233 lotes con servicios. A partir del mes de septiembre esta línea se diversificó con el objetivo de dinamizar la entrega a través de la venta de lotes con financiación sin crédito para construcción. Por esta última acción se han entregado 152 lotes con servicios.

Con presencia en todas las Provincias Argentinas, los Desarrollos Urbanísticos a diciembre de 2023 arrojan los siguientes guarismos:

PRO.CRE.AR. I

- A la fecha, se encuentran finalizados los 70 predios componían esta etapa del Programa.
- Viviendas en ejecución o ejecutadas: 23.337. 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 las ratios anuales de permisos de obras de las ciudades más importantes del país;
- En 2023 se entregaron 2.030 viviendas y se vendieron 215 locales comerciales. Parte de la cartera la conforman cocheras y Bauleras de venta directa y unidades complementarias,
- En este periodo se entregaron 1.007 escrituras a familias que estaban a la espera desde la firma del boleto de compraventa y entrega de su unidad. Cabe destacar que hay escrituras en proceso de gestión en Escribanía General de Gobierno dependiendo de los tiempos de dicha Entidad.

	Totales	Venta directa	Unidades complementarias	Vendidos Equipo Mercadeo	Entregados con Dpto	Remantes
Cocheras	**1507**	260	1247	38	653	816
Bauleras	**117**	66	51	23	48	46
TOTAL	**1624**	326	1298	61	701	1563

PRO.CRE.AR. II

- A la fecha, se encuentran adjudicados 76 Predios;
- Viviendas adjudicadas: 19.019
- Viviendas en ejecución: 16.312

- En esta etapa del Programa, el Banco Hipotecario ha ampliado la lista de predios del Fideicomiso, utilizando para ello, las tierras que, por distintas razones, habían sido descartadas por la gestión anterior, por ejemplo, Río Gallegos, San Martín -Buenos Aires- y Roque Sáenz Peña, en la Provincia de Chaco. Sumado al resto de los Predios que participaron de las nuevas licitaciones los mismos representarán desembolsos por un total de $147.309,6 millones de obras en ejecución y generación posterior de créditos hipotecarios para la adjudicación de las viviendas, el seguimiento del start up de los emprendimientos y la gestión posterior de la postventa.
- En este grupo comenzaron las entregas de 217 viviendas en los predios San Martín - Buenos Aires II, Roque Saenz Peña - Chaco y General Lagos - Santa Fe. Como hito a destacar es el apto dominial de 96 de estas viviendas lo que significa que estas familias cuentan con la posibilidad de escriturar sus viviendas.

“Sorteos y entregas”: durante el 2023 se realizaron 15 sorteos en más de 19 Predios (Predios remanentes de otros sorteos), que representaron un total de 2.128 viviendas y 355 lotes con servicios. Participaron un total de 465.556 inscriptos. Durante el mismo ejercicio 2023 se continuó con la modalidad de DDUU Cogestión (con Municipios, CGT y CTA), poniéndose a disposición de estos Organismos 2.130 viviendas adicionales desde el origen de los convenios habiéndose entregado, al cierre del año, unas 545 unidades que sumadas a las entregadas en años anteriores da un total de 2.080 viviendas entregadas.

En 2023 se realizaron 28 llamados a licitaciones de suelo para la construcción de viviendas y lotes con servicios.

De esas licitaciones, el Comité Ejecutivo de PRO.CRE.AR. decidió el avance de 42 predios resultando que se encuentran en ejecución por un monto de $35.478,5 millones en obras de infraestructura y $103.948 millones en obras civiles.

8.3. Asociación Público-Privada.

Esta línea ha sido discontinuada por la actual gestión del Programa, quedando vigentes sólo aquellos Predios que ya se encontraban en marcha a diciembre de 2019.

Cabe recordar que, bajo esa línea, se efectuaron cuatro llamados, de los cuales se adjudicaron dos Predios (Rosario y Santa Fe Lote 9), siendo este último el único que se encuentra actualmente con obras en marcha.

El desarrollo “Santa Fe Lote 9” se encuentra a octubre de 2023, en su 52° mes de obra, registrándose un avance acumulado del 64,09%. El monto total de inversión es de 38.618.724,23 UVA. En cuanto a los desembolsos de la financiación con garantía hipotecaria solicitada por el desarrollador, el monto de este -acumulado al mes de octubre de 2023- es de alrededor de 14.851.239,5 UVA (sobre un total de 23.171.235). El desembolso estimado previsto para el ejercicio 2024 es de 1.800.000 UVA (el valor de referencia de la UVA al 31 de diciembre de 2023 es de pesos 463,40).

El predio del desarrollo “Rosario**”** se ha retrotraído al Fideicomiso, por instrucción del Comité Ejecutivo del Programa. Sobre este terreno se están ejecutando viviendas e infraestructuras, bajo la línea Desarrollos Urbanísticos.”

9. ESTRATEGIAS ECONÓMICA Y COMERCIAL PARA EL AÑO 2024.

La estrategia de Banco Hipotecario para 2024 apuntará a consolidar la profundización de su rol como Banco del Hogar para las empresas y familias de la Argentina. A tal fin, se continuará enriqueciendo la propuesta de valor y el alcance de nuestro ecosistema centrado en el hogar, la construcción y la decoración, multiplicando la red de alianzas del hogar más grande del país.

El 2024 será también un año de consolidación en los nuevos segmentos que hemos sumado a nuestro foco durante el 2023: clientes nativos digitales, jubilados y pensionados, consorcios y stakeholders del ecosistema del hogar. En ese sentido, la meta continúa siendo la de universalizar el alcance de los beneficios del Banco del Hogar a la medida de cada perfil y en consonancia con la filosofía de agilidad, simplicidad y gran experiencia de cliente que estamos buscando brindar en cada segmento.

Por otra parte, la estrategia del Banco continuará fuertemente enfocada en preservar la liquidez y solvencia, buscando la eficiencia, el equilibrio y la sostenibilidad del negocio ante la particularidad de la coyuntura macroeconómica que presenta este 2024: un año de transición hacia un nuevo régimen cambiario y monetario. Dicha estrategia estará encuadrada en torno a los siguientes focos estratégicos, siendo el posicionamiento como Banco del Hogar un eje transversal a ellos:

- Experiencia del Cliente innovadora, omnicanal y reconocida por su excelencia

Mejorar la experiencia punta a punta de los clientes a fin de lograr mejoras en los ratios de lealtad de estos, de modo que se conviertan en promotores de la marca, y en índices de satisfacción en la usabilidad de los canales digitales proporcionados, de esta manera, el enfoque de “cliente en el centro” nos permitirá continuar desarrollando procesos de negocios simples y a la medida, en búsqueda permanente de una mejor experiencia del Cliente en cada encuentro.

- Cultura & Desarrollo de las personas

Promover el desarrollo de las personas, dentro de una cultura ágil y flexible, apoyada en decisiones basadas en datos y promotora de un impacto social positivo.

En un entorno de transformación constante será de principal importancia generar un ámbito laboral favorable que tenga como protagonista al colaborador. Por ello la búsqueda del bienestar del cliente interno continuará siendo uno de los pilares de trabajo de la organización que permitirá, a su vez, tomar las mejores decisiones de cara a generar un impacto social positivo, tanto en el cliente externo como en el entorno en que se desarrollan las actividades de la organización

- Alta eficiencia y rentabilidad, sustentables y apoyadas en un negocio equilibrado y fondeado competitivamente

Preservar los ratios de liquidez y solvencia, apalancando la estrategia en conseguir fondeo genuino y estable y en la gestión del capital y el riesgo. Consecuentemente, el foco estará puesto en la captación de depósitos a la vista y a plazo que permitan generar una estructura de fondeo estable, a fin de ser menos vulnerables a cambios coyunturales y más rentables en el desarrollo del Negocio, buscando a la vez gestionar la cartera activa optimizando la relación riesgo - retorno y capital requerido para cada línea de negocio.

Por último, y al igual que en ejercicios anteriores, el Banco continuará profundizando su estrategia de eficiencia y calidad en sus procesos de Negocio, optimizando el servicio en los distintos canales de atención e innovando de manera continua en la implementación de metodologías de trabajo que permitan una mayor percepción de calidad por parte de los clientes. Asimismo, se seguirá trabajando en la elaboración de presupuestos acordes al negocio administrado, buscando oportunidades de ahorro que permitan ajustar los gastos operativos identificados por las áreas en consonancia con el negocio proyectado y los pilares estratégicos planteados.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
AÑO 2023
DE BANCO HIPOTECARIO SA

ANEXO I

ANEXO I – REPORTE DE SOSTENIBILIDAD (a).

(a). Complementariamente, se publicará digitalmente el Reporte de Sostenibilidad 2023, elaborado de acuerdo con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Dicho documento dará cuenta de los impactos económicos, ambientales y sociales de la gestión 2023 del Banco Hipotecario SA, desde un enfoque centrado en la gobernanza y los DDHH. Asimismo, presentará la contribución de la entidad en la Agenda mundial de Desarrollo Sostenible impulsada por Naciones Unidas (ODS).

A. SOMOS EL BANCO DEL HOGAR.

El Banco ofrece una propuesta de valor diferencial que busca contribuir al desarrollo de las familias, emprendimientos y empresas Argentinas.

Impulsa el desempeño económico sostenible de su negocio trabajando desde cuatro focos estratégicos, permitiéndole crecer y generar impacto positivo para sus clientes, su cadena de valor y sus colaboradores.

Cliente en el centro: Foco en la experiencia de cliente basada en la innovación, omnicanalidad y reconocida por su excelencia. El objetivo principal de este foco estratégico es impulsar los ratios de lealtad, de forma tal que los clientes se conviertan en promotores de la marca, incrementando los índices de satisfacción con la mayor y mejor usabilidad de los canales digitales. Es así como el Banco continuará desarrollando procesos de negocios simples, ágiles y flexibles, con una mejor experiencia en cada encuentro, facilitando tanto el acceso como el uso de sus servicios financieros a más personas.

Ecosistema del hogar. Ser el principal referente del hogar y la vivienda en la Argentina, profundizando este rol en el mercado, acorde a su histórica misión institucional.

Eficiencia y rentabilidad. Foco estratégico que busca preservar los ratios de liquidez y solvencia, potenciando la estrategia de fondeo genuino y robusto, y mejorando la gestión del capital y el riesgo.

Cultura BH. Foco en el desarrollo de los colaboradores, dentro de una cultura ágil y flexible donde las personas son protagonistas. Una cultura apoyada en decisiones basadas en datos y que promueve un impacto social positivo.

La trayectoria de 137 años contribuye a posicionarlo como el Banco del Hogar de las familias Argentinas. Esta misión social se encuentra sumamente relacionada con el plan estratégico de sostenibilidad, el cual es aprobado y monitoreado anualmente por el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales. Es así como se establece el control del destino de las inversiones de impacto en la comunidad, se validan los Pilares de Sostenibilidad, la Política de Sostenibilidad y se asegura la gestión estratégica y transparente de las donaciones.

Desde el área de sustentabilidad se trabaja de manera articulada con organizaciones de la sociedad civil presentes en todo el territorio nacional, a partir de 2 ejes transversales: la equidad de género y el alcance federal de los proyectos. Durante 2023 el Banco acompañó a un 51% de mujeres, beneficiarias de los programas de impacto en la comunidad. Asimismo, la totalidad de los programas permitió que el Banco alcance una presencia institucional en todo el país.

Al cierre del 2023, el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales, tomó conocimiento del impacto positivo en la comunidad, a partir del análisis de indicadores de gestión correspondientes a los diferentes programas desarrollados con foco en educación, empleabilidad, desarrollo local, diversidad e inclusión, preservación ambiental y cultura. Estos datos se presentarán en el capítulo “Gestión sostenible”.

Protocolo de Finanzas Sostenibles

Luego de 3 años de la firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles, el Banco ha logrado fortalecer su posicionamiento institucional en el mercado financiero local como entidad comprometida con el desarrollo sostenible.

Durante el año 2023, el Banco participó activamente en la revisión de la guía para la elaboración de un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales, que permitió que las entidades financieras que aún no han implementado este sistema identifiquen herramientas prácticas y puedan volcarlas a su gestión particular.

A mediados de diciembre, el Banco formó parte del cierre anual donde se presentaron las diferentes líneas de trabajo de las Comisiones de Género y Taxonomía y Ambiente y Sociedad. Asimismo, el Banco expresó su interés en trabajar conjuntamente la agenda de la educación financiera a nivel nacional.

Estos ejes de trabajo potencian la estrategia de sostenibilidad del Banco. Gracias a estas iniciativas, es posible conocer con mayor exhaustividad la cadena de valor, mitigar posibles riesgos socio-ambientales indirectos y sostener el compromiso institucional con la agenda de derechos humanos, desde la inclusión, la diversidad y la perspectiva de género.

Huella social positiva

Fiel a su visión estratégica, el Banco, durante 2023, desarrolló acciones enmarcadas en la inclusión financiera y el financiamiento sostenible.

Específicamente, dictó diversas capacitaciones en Inversiones para clientes del Banco, alcanzando a más de 800 personas. Asimismo, a través de la plataforma on-line BLOG BH, más de 600 personas consumieron información de los productos bancarios del Banco, ciberseguridad e inversiones.

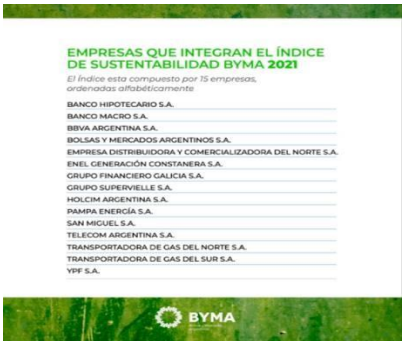
Para contribuir al financiamiento sostenible, incorporó 43 nuevos acuerdos comerciales en todo el país, vinculados a eficiencia energética, movilidad sustentable y economía circular.

En línea con el cumplimiento de estos objetivos, vale la pena mencionar la contribución activa del Banco durante el primer trimestre de 2023, como avalista, organizador y colocador del primer bono con etiqueta de género de Argentina, acompañando a Pro Mujer en el marco del régimen simplificado y garantizado de emisiones con impacto social. Este tipo de proyectos potencia las inversiones que el Banco lleva adelante en materia de microcréditos, promoviendo el emprendedurismo con enfoque de género y el desarrollo de viviendas, entre otras iniciativas.

Mejor Reporte Social de Empresas de Argentina

El pasado 16 de noviembre de 2023, el Banco fue galardonado por cuarta vez por el Foro Ecuménico Social, tras la publicación de su Reporte de Sostenibilidad 2022. Este reconocimiento contribuye al fortalecimiento del trabajo que lleva a cabo para que la gestión sustentable deje una huella positiva en los hogares, familias y empresas Argentinas.

Índice de sustentabilidad BYMA



Por cuarto año consecutivo, el Banco integró el Índice de Sustentabilidad BYMA, junto a otras empresas que cotizan en el mercado financiero local.

Este reconocimiento representa un verdadero desafío institucional para seguir impulsando acciones que impacten positivamente en la comunidad, a través de una gestión transparente de la gobernanza.

Finanzas para el bien público

Durante el año 2023, el Banco formó parte del lanzamiento de un equipo de trabajo liderado por el Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE), integrando el ecosistema de finanzas sostenibles en Argentina.

La propuesta “Finanzas para el bien público” estableció una hoja de ruta enfocada en la capacitación y difusión de contenido vinculado a proyectos de impacto y financiamiento sostenible, incidencia en política regulatoria y normativa, tendencias y oportunidades para maximizar inversiones de impacto.

En el mes de junio, el Banco participó en un espacio virtual, destacando la importancia de la innovación y el desarrollo local en a nivel de proyectos. Asimismo, en el mes de agosto, en el Auditorio de la Casa Central de Banco, se llevó a cabo un encuentro presencial con empresas integrantes del grupo de trabajo para conversar junto a Matías Kelly, Director de Sumatoria, y Gabriel Berger, Director del Centro de Innovación Social en la Universidad de San Andrés.

Hacia el mes de noviembre, se llevó a cabo, bajo la dinámica de laboratorio, un encuentro presencial con la Red Banco de Alimentos, para presentar su propuesta de valor y posibles proyectos de acceso a financiamiento. Sin dudas, es fundamental materializar las capacidades y conocimiento disponible en la mesa de trabajo del grupo de Finanzas para el Bien Público.

De cara a 2024, los objetivos estarán basados en fortalecer la sensibilización en finanzas sostenibles, acompañar la innovación de la Red Banco de Alimentos, disponibilizar alternativas para contribuir a la seguridad alimentaria en la Argentina y delinear una taxonomía social y ambiental para proyectos de impacto.

Conectando empresas con los ODS

Como miembro del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), el Banco participó de la 6ta edición del Programa Conectando empresas con los ODS, liderado por el CEADS y EY Argentina.

Este programa busca consolidar el rol de las compañías en la Agenda 2030, visibilizar las contribuciones empresariales y acompañar a las organizaciones en la alineación de sus agendas con los 17 ODS.

En 2023, la plataforma reunió 537 iniciativas, presentadas por 98 empresas, que entre todas abordaron 128 de las 169 metas de los 17 ODS.

Este trabajo es el resultado de un proceso de crecimiento y aprendizaje en el cual cada compañía pudo identificar la importancia y la necesidad de alinear la estrategia de negocio a los ODS; resultado también de un trabajo de seguimiento exhaustivo, estudio, investigación y acompañamiento por parte del CEADS para con cada una de sus empresas miembro.

B. PILARES DE SOSTENIBILIDAD.

Institucionalmente, el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales valida una vez por año la constitución de los Pilares de Sostenibilidad, mediante los cuales se desarrollan diferentes programas de impacto positivo en la comunidad. Es mediante el modelo de gestión sostenible que se llevan a cabo las inversiones de impacto en la comunidad, abarcando los diferentes programas que establecen los pilares de sustentabilidad.

Para conocer el impacto de las inversiones en la comunidad, las organizaciones sociales que reciben acompañamiento económico por parte del Banco deben efectuar rendiciones juntamente con la presentación de resultados asociados a indicadores de gestión. De esta manera, el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales puede tomar decisiones basadas en datos y determinar cómo distribuir la inversión en la comunidad, de acuerdo al contexto país y organizacional.

Entre los ejes temáticos que el Banco aborda desde la gestión de la inversión en la comunidad se encuentran: (i) la educación, (ii) la empleabilidad y el emprendedurismo, (iii) el desarrollo local, (iv) la inclusión, (v) la cultura y (vi) la gestión ambiental.

Mediante el **Programa Más Futuro**, el Banco acompaña el trabajo de diversas ONG que se focalizan en educación, centrándose en:

- Educación formal y no formal: formación de las personas que integran la comunidad educativa, principalmente docentes y alumnos, a través de la capacitación presencial o virtual en diferentes disciplinas y el otorgamiento de becas escolares.
- Educación financiera: formación presencial o a distancia para acercar herramientas financieras (ahorro, gestión presupuestaria, inversiones, etc.) a sectores vulnerables.

A través del **Programa Potenciar Empleabilidad** se promueve el empoderamiento ciudadano a través del trabajo digno, habilitando la participación activa en los procesos de toma de decisiones y, de esta forma, contribuyendo a la construcción de consensos que permitan el desarrollo de una sociedad más justa y equitativa.

Este programa se focaliza en 2 ejes:

- Empleabilidad: integración de personas de entornos vulnerables al trabajo o excluidas del mercado laboral a través del desarrollo de habilidades, herramientas y oficios.
- Emprendedurismo: acompañamiento a emprendedores desde el networking y el mentoreo para potenciar y escalar sus proyectos.

El **Programa Desarrollo Local** busca contribuir al mejoramiento edilicio y fomentar el acceso a una vivienda digna, entendiendo este objetivo como una defensa y promoción activa de uno de los principales derechos universales. De esta forma, el Banco se compromete a fomentar el desarrollo local, a nivel nacional, con mirada plural, diversa y ciudadana, propiciando buenas prácticas en la gestión municipal del suelo.

La inclusión social es un concepto estrechamente ligado a la equidad. A través del “Programa Inclusión 360” el Banco centra acciones directas para promover la inclusión social de la siguiente manera:

- DDHH: acompañamiento de organizaciones que defienden los derechos humanos de todas las personas, que contribuyen a su difusión y al empoderamiento ciudadano en esta materia. La protección y el conocimiento de la declaración universal de los derechos humanos es un factor fundamental para que todas las personas reconozcan, entre otros, el derecho a la vida, a la libertad, al no sometimiento, a la educación y al trabajo.
- Género: la igualdad de género, además de ser un derecho humano fundamental, es imprescindible para lograr el pleno potencial humano y el desarrollo comunitario. Empoderar a las mujeres estimula la productividad y contribuye a la igualdad de oportunidades de manera multidimensional.
- Diversidad: promoción del encuentro interreligioso, intercultural, social, político y sexual como un aporte constructivo hacia aquellas comunidades respetuosas de la diversidad y la inclusión ciudadana.
- Prevención de adicciones: promoción de 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 y la realización de actividades de asistencia, capacitación e investigación.

- Emergencia Alimentaria y Sanitaria: apoyo a organizaciones sociales que trabajan para garantizar condiciones de alimentación y habitacionales dignas en distintas comunidades del país y que brindan respuesta, detección, contención y mitigación en materia sanitaria, asistiendo a comunidades vulnerables, mayormente excluidas del sistema de salud.
- Accesibilidad digital: contribuir a la aplicación de entornos, procesos y servicios comprensibles, utilizables y practicables para todas las personas, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura y capacidad de los usuarios.
- Recreación para la socialización: promoción de procesos de aprendizaje y construcción colectiva de valor social capaces de integrar a las personas al tejido social. La recreación entendida como una multiplicidad de espacios de esparcimiento e interacción social, contribuye a la construcción de la identidad de los sujetos.

La defensa activa del patrimonio cultural de la Nación Argentina también caracteriza a la gestión sostenible del Banco. Mediante el acompañamiento a diversos proyectos artístico-culturales, el **Programa Hacemos Cultura** potencia el trabajo de diferentes organizaciones, con foco en mejoramiento edilicio o arquitectónico; preservación de material artístico mediante técnicas de digitalización o archivo; investigación; divulgación cultural mediante publicaciones impresas; proyectos que aborden la temática de género, infancias, tercera edad y preservación ambiental.

Presente Responsable. Futuro sostenible es el nombre del Programa que busca velar por la concientización ciudadana en material ambiental, brindando conocimiento acerca del desarrollo sostenible y el cuidado ecológico del Planeta, focalizando en la generación de hábitos, habilidades, sensibilidades, conductas y conciencia ambiental, tanto de colaboradores del Banco como de la comunidad en general.

El análisis del impacto de la inversión canalizada a través de estos Programas se centra en dos aspectos fundamentales: (1) la cantidad de beneficiarios discriminados por género (con perspectiva diversa e inclusiva) y (2) la distribución geográfica (por provincia y municipio). De esta manera, se intenta propiciar la equidad de género y, paulatinamente, asegurar el alcance nacional de la inversión en la comunidad.

Estos pilares junto a la definición institucional de la estrategia de sostenibilidad se presentan en la Política de Sostenibilidad. La misma será publicada en la web institucional del Banco durante el primer trimestre del año 2024.

C. IMPACTO POSITIVO.

A través del Sistema de Gobierno Societario se orientan la estructura y el funcionamiento de los órganos sociales del Banco, la Sociedad y sus accionistas.

El Sistema de Gobierno Societario del Banco es un proceso dinámico en función de la evolución de la Sociedad, de los resultados que se hayan producido en su desarrollo, de los avances de la normativa y de las recomendaciones que se realicen sobre las mejores prácticas del mercado, adaptadas a su realidad social.

Es así como el Sistema de Gobierno Societario del Banco comprende el Estatuto Social, el Código de Gobierno Societario, y la normativa vigente aplicable, que regula las cuestiones relativas al funcionamiento de la Sociedad, las Asambleas de Accionistas, el Directorio, la Gerencia General, la Alta Gerencia y los diferentes Comités, así como los miembros de la Sociedad.

Por otra parte, este Sistema cuenta con normas de conducta internas contenidas en el Código de Ética, que consagran los postulados y principios éticos que deben regir las actuaciones de los directivos, administradores y colaboradores. De esta forma, el Banco administra responsablemente los recursos, favorece el equilibrio entre activos y pasivos, preserva su solidez y liquidez y asegura la transparencia y sostenibilidad de sus operaciones.

Durante 2023, el Banco impactó positivamente en la comunidad a través del desarrollo de diferentes programas, generando los siguientes resultados:

- **85 organizaciones sociales** formaron parte de los programas estratégicos a través de inversiones de impacto.
- **Alcance federal.**

- **57.772 personas** acompañadas: 51% mujeres; 49% varones.
- **$191,7 millones** invertidos en la comunidad.
- **21 organizaciones apadrinadas** por colaboradores participaron del programa de fortalecimiento a iniciativas solidarias.
- **70 colaboradores** voluntarios.
- **Lanzamiento del Programa Embajadores.** Construcción de 2 baños completos en barrio Costilla, Tigre, junto a la ONG Módulo Sanitario.

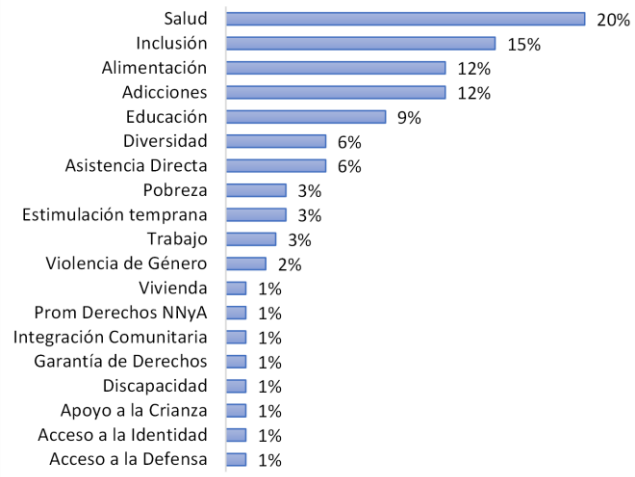
Los proyectos acompañados económicamente se distribuyeron de forma tal que el 90% estuvo representado por programas sociales estratégicos con ONGs y el 6% por iniciativas solidarias presentadas por colaboradores. El 4% restante fue ejecutado como fondo disponible para futuras acciones de alto impacto.

En cuanto a la distribución geográfica de la inversión de impacto, durante 2023, el 23% se alocó en Buenos Aires y CABA.

Si se amplía el margen de análisis, se puede afirmar que el 53% de dicha inversión estuvo destinado al desarrollo de programas de impacto en Buenos Aires, CABA, Córdoba, Santa Fe, Salta, Entre Ríos, Mendoza y Misiones.

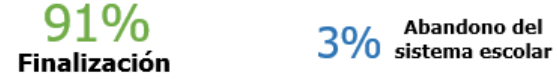
De forma resumida, a continuación, se presentan algunos indicadores de gestión correspondientes a los diferentes programas impulsados durante el año 2023:

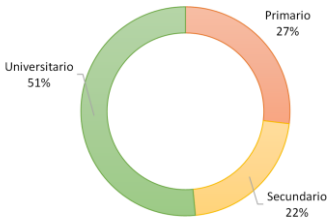
Inclusión 360



Distribución de los principales ejes de abordaje en el marco del programa Inclusión 360

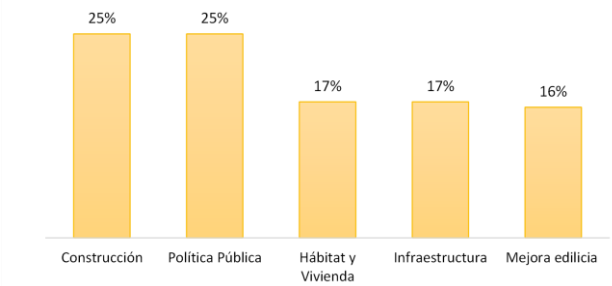
Más futuro





En el marco del programa educativo Más Futuro, el 51% de los beneficiarios cursaron la universidad, el 22% el secundario y el 27% el primario. Del total de beneficiarios, el 91% finalizó el programa, el 6% no terminó la cursada, mientras que el 3% abandonó el sistema escolar.

Desarrollo Local

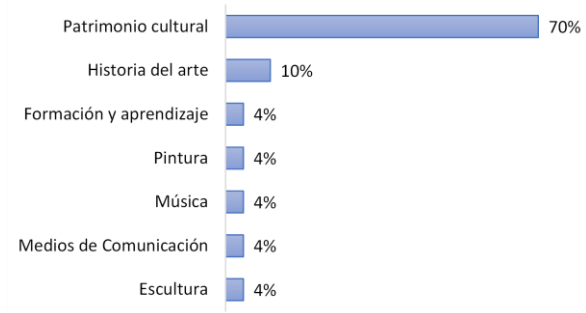


El 43% de la inversión destinada al programa de Desarrollo Local, contribuyó al mejoramiento de viviendas unipersonales o familiares.

Potenciar empleabilidad

El 100% de los beneficiarios que participaron de este programa han terminado el curso. El 10% logró reinsertarse laboralmente o lanzar su proyecto emprendedor al mercado.

Hacemos Cultura



Distribución de los principales ejes de abordaje en el marco del programa Hacemos Cultura.

De acuerdo con el Artículo 1° de la Resolución 767 de la Comisión Nacional de Valores, el Banco deberá informar acerca de su política ambiental o de sostenibilidad, incluyendo, de contar con los mismos, los principales indicadores de desempeño en la materia, o, en caso de no contar con tales políticas o indicadores, proporcionar una explicación de por qué los administradores de la emisora consideran que no son pertinentes para su negocio. Es así como en este Reporte de Sostenibilidad se detalla los indicadores medioambiantales, de acuerdo con los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI).

La información publicada en el presente documento reúne el impacto ambiental correspondiente a la gestión 2023, sin responder estrictamente a los lineamientos de los estándares GRI.

Es importante destacar que durante el año 2023, el Banco no ha recibido reclamaciones sobre impactos ambientales que debieran ser abordadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación. Otro dato relevante es que el 100% de los nuevos proveedores contratados fueron examinados en función de criterios ambientales.

Aún en el contexto de implementación del modelo híbrido de trabajo, contando con el edificio de Casa Central y toda la Red de sucursales trabajando todos los días de semana, durante 2023 hubo una reducción en el consumo energético, agua y gas natural.

Sin dudas, la educación ambiental fue el principal pilar para mejorar los cambios de hábitos necesarios para consumir los recursos con mayor responsabilidad. Además, se mantuvieron las consultorías eléctricas con profesionales del rubro, para optimizar el consumo de energía, impactando en el ahorro energético y en sus costos.

En Casa Central, continuaron implementándose protocolos eléctricos mensuales, a fin de asegurar la sostenibilidad eléctrica del edificio.

- 3.862.080 KW de **consumo eléctrico**. Un 2% menos que en el año 2022.
- 79.001 M^3 de consumo de **gas natural.** Un 27% menos que en 2022.
- 27.585 M^3 de **consumo de agua**. Un 17% menos que en el año 2022.
- **2.444 kilos de papel** donados al Hospital Garrahan. Un 53% más que en 2022.

En lo referente a la clasificación y disposición final de **residuos tecnológicos** (baterías, pilas, monitores) y a la donación de mobiliario en desuso, durante 2023, se destinaron 33 equipos mobiliarios y 12 PC a 4 organizaciones de la sociedad civil, dentro del programa "Equipados para dar".

Como empresa de servicios financieros, el principal impacto de las operaciones del Banco se genera a través del consumo energético, tanto para sus oficinas, sucursales y servidores; así como en la utilización de los insumos requeridos para el trabajo diario, de los que procura hacer un consumo responsable y eficiente, y garantizar una gestión apropiada, para disminuir la generación de residuos.

La gestión responsable de materiales y clasificación a residuos son parte fundamental del compromiso institucional de reducción del impacto ambiental, que a la vez le permite al Banco dejar una huella social positiva.

El Banco impulsa proactivamente la reducción del uso de materiales en su operatoria, como el papel, a través de la digitalización de gran parte de sus procesos. Estas prácticas no sólo ayudan a reducir el uso de papel sino del consumo de toners de impresión, y la energía requerida en esta tarea, mejoran la eficiencia operativa y generan una influencia positiva en la comunidad.

El Banco clasifica los residuos generados para facilitar su valorización y reciclado, mediante cestos que diferencian: húmedos, secos y reciclables. Los residuos húmedos son retirados de manera diaria y los reciclables y secos, de manera mensual, por la Cooperativa de trabajo Reciclando Trabajo y Dignidad, organización sin fines de lucro dedicada al reciclado de residuos secos, aparatos electrónicos y eléctricos.

El área de Administración y Logística supervisa la clasificación y valorización, y tiene un seguimiento del volumen antes de su entrega a disposición final y/o reciclado, para su reutilización. Durante 2023 fueron recuperadas 3,7 toneladas de residuos.

D. COMUNIDAD.

Educación financiera

Educar permite brindar herramientas para generar inclusión y contribuir a que más ciudadanos conozcan los beneficios de operar de manera segura y confiable, utilizando productos y servicios financieros que permiten satisfacer necesidades de consumo, juntamente con la promoción del ahorro y la inversión. Es por ello que, el Banco genera diversos espacios para que la comunidad disfrute la experiencia de transaccionar.

Mañanas Financieras: Encuentro virtual exclusivo para clientes Búho One, y potenciales Búho One. Como parte de la propuesta de servicios del paquete, el Banco brinda charlas sobre economía y mercado para ayudar a los clientes a tomar mejores decisiones de inversión, además de despejar dudas sobre los productos disponibles en el sistema financiero, capacitarlos e informar las novedades de los desarrollos de los sistemas que mejoran la experiencia para el usuario al momento de operar. Es dictado una vez por mes. Resulta exponencial la participación; el espacio comenzó con alrededor de 60 clientes conectados y hacia fines de 2023 ese número ascendió a 400 personas.

Talleres de capacitación e inducción: Durante 2023 se brindó una capacitación para 80 clientes sobre Fondos Comunes de Inversión, en el marco de un encuentro dinámico con participación activa de aquellos clientes que mostraron interés en aprender sobre este tipo de instrumentos financieros. En el marco de la inducción integral que reciben los ingresantes al Banco, el área de Inversiones capacita sobre finanzas personales.

Blog BH: A través de esta plataforma on-line el Banco difundió contenido de educación financiera como también de ciberseguridad e inversiones.

Prácticas educativas

Por segundo año consecutivo, gracias a la iniciativa propuesta por el Ministerio de Educación del GCBA: "Actividad de aproximación al mundo del trabajo y los estudios superiores", recibimos a 22 alumnos de 5to año de la Escuela de Comercio N° 32 "José León Suárez" de Liniers, brindándoles 20 horas de formación en nuestra Casa Central.

En el kick off se les acercó una primera aproximación a la experiencia laboral en el Banco, participando en charlas y actividades con los equipos de Capital Humano, Gestión Operativa y Red de Sucursales, Banca PyME y Banca Hipotecaria. Siguieron el recorrido junto a los equipos de Contabilidad e Impuestos, Planeamiento y Control de Gestión, Finanzas, Data Analytics y Sistemas y Tecnología y cerraron con los equipos de Selección, CoE Agilidad, Asuntos Sociales, Marketing Digital y Experiencia de clientes.

Mediante estos espacios de aprendizaje, los jóvenes pudieron adquirir herramientas relacionadas a su futuro primer empleo, finanzas, contabilidad, mindset ágil, data analytics, sostenibilidad, análisis de métricas y algoritmos de redes sociales.

En 2023, la subsidiaria BHN Vida, también participó de este espacio educativo; 22 colaboradores de Hipotecario Seguros recibieron a 16 jóvenes de 5to año de la Escuela de Comercio N° 32 "José León Suárez" de Liniers, acercándoles conocimientos específicos de una compañía aseguradora. La experiencia fue sumamente enriquecedora, presentando un NPS del 93%. Mediante este tipo de acciones, el Banco contribuye a potenciar la empleabilidad de los jóvenes, acercándoles herramientas para planificar su futuro profesional, con mirada sistémica.

Gestión municipal del suelo urbano

Tras 4 años de articulación con las ONG TECHO y RIL (Red de Innovación Local), este proyecto de gestión del suelo y desarrollo urbano nacional, en el año 2023, logró publicar una Guía para la acción, una comunicación pública y virtual que reúne buenas prácticas, sugerencias y casos de éxito implementados en gobiernos locales y/o de LATAM. Sin dudas, esta iniciativa logró consolidar y potenciar los espacios de intercambio con referentes municipales en materia de suelo, impulsando la agenda territorial, desde la colaboración, la asistencia y la cooperación.

Durante el 2023 la Comunidad de Hábitat y Vivienda logró reunir a 219 funcionarios, representando a 21 provincias y CABA; el 55% del país estuvo representado. Se abordaron temas como convenios de reajuste parcelario, ordenanzas sobre bioconstrucciones, uso de contenedores y clasificación industrial dentro de los códigos urbanos. Estas temáticas se sumaron a otras que ya se trataban en esta Comunidad, como instrumentos de gestión del suelo, normativa local y regulaciones, programas de vivienda, desarrollo urbano, planos y catastro digital. Asimismo, se desarrollaron diferentes webinarios y se presentaron casos, entre los que se destacaron: una política de movilidad empresarial sostenible y el proceso de ordenamiento territorial en Lavalle. Donde?

126 municipios respondieron el autodiagnóstico desde 2019. La verificación de las respuestas se llevó a cabo en 50 municipios, mediante preguntas que permitieran obtener información pasible de ser encontrada en registros públicos, actas y sitios de acceso abierto.

Entre las conclusiones propias de esta etapa, se destacan:

- El 68% de los gobiernos locales encuestados cuenta con algún tipo de régimen de integración socio-urbana de asentamientos informales, aunque aún la mirada sobre el fenómeno parece ser acotada.
- La construcción de una mirada y gobernanza metropolitana se detecta como oportunidad para la implementación de una política coordinada en materia de suelo urbano.

De cara al año 2024, el Banco reconocerá la gestión municipal del suelo urbano a nivel nacional, con foco en las estrategias, instrumentos e información disponible, identificando aquellas ciudades “faro”, que resulten ejemplares, como también aquellos casos que muestren oportunidades de mejora. Estos reconocimientos se

darán en el marco de una premiación que convocará a referentes municipales en materia de suelo y hábitat, marcando un verdadero hito nacional.

Programa Embajadores.

Hacia finales del año 2023, el Banco lanzó el Programa Embajadores que comprende a todos sus colaboradores. Embajadores es un Programa en el que los colaboradores son invitados a sumarse como voluntario para dejar una huella positiva en la comunidad.

De manera centralizada, desde el área Sustentabilidad, son presentadas diferentes propuestas basadas en gestión ambiental y desarrollo local, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible, anclando también en el ecosistema del hogar.

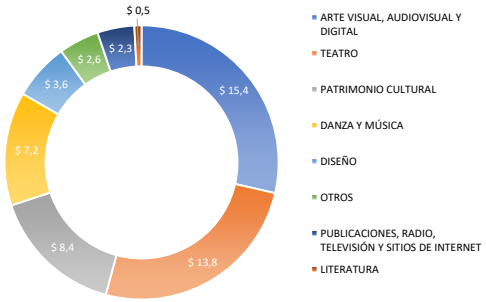
El lanzamiento de Embajadores se dio a partir de la culminación del histórico Programa Unidos para Dar, a partir del cual, durante los inicios del segundo semestre del año 2023, el Banco donó 4.200 kilos de alimentos no perecederos a 60 organizaciones de la sociedad civil de todo el país, involucrando a 24 voluntarios de Casa Central y 36 sucursales.

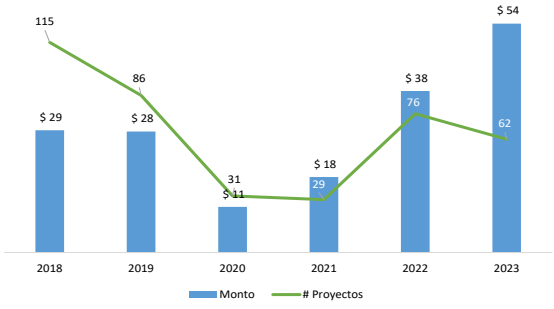
El 1ro de diciembre de 2023, 10 voluntarios participaron de la primera acción del Programa Embajadores, construyendo 2 baños completos en Barrio Costilla, Rincon de Milberg. La construcción se llevó a cabo junto a la ONG Módulo Sanitario.

Ley de Participación Cultural

A través del programa provisto por el Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires “Mecenazgo”, el Banco acompaña el desarrollo y concreción de diversos proyectos artístico-culturales, habiendo destinado durante el año 2023 $54 millones. Así se sostiene un relacionamiento institucional con diferentes organizaciones y artistas, manifestando su interés en múltiples disciplinas, con foco en el patrimonio cultural. Este monto estuvo distribuido en un total de 62 proyectos.

Los siguientes gráficos, detallan en qué disciplinas artísticas fueron alocados los fondos y presentan un comparativo histórico entre la cantidad de proyectos y los fondos destinados.





E. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD PARA EL 2024.

El año 2024 se prevé que se presentará sumamente desafiante para la agenda de “Sostenibilidad”. El Banco continuará desarrollando iniciativas que propicien un impacto positivo en la comunidad y permitan diseñar una cultura organizacional ligada a la sostenibilidad.

En cuanto a las inversiones de impacto, se mantendrá el proceso de optimización de las donaciones y definición de objetivos medibles, que responderán a ejes temáticos de relevancia para contribuir a la agenda del desarrollo sostenible, desde la mirada organizacional: educación, empleabilidad, desarrollo local, diversidad e inclusión, preservación ambiental y cultura. Se procurará el sostenimiento del alcance nacional del impacto y la equidad de género entre los beneficiarios de los proyectos. De esta manera, se acompañará el proceso de escalamiento de la agilidad en el banco, desde el área de sostenibilidad.

Se trabajará en la formación paulatina de una cultura organizacional ligada a la sostenibilidad y se intentará fortalecer la comunidad de voluntarios, mediante el desarrollo de nuevas iniciativas ancladas en el Programa Embajadores.

Se buscará contribuir al posicionamiento institucional a través del acompañamiento a organizaciones que favorezcan la visibilidad de la agenda del desarrollo sostenible en Argentina, el desarrollo local y la empleabilidad con perspectiva de género.

La educación financiera continuará siendo un objetivo primordial para que el Banco esté cerca de la comunidad. Por otra parte, se continuará trabajando en la generación de nuevos acuerdos comerciales y en el ofrecimiento de una amplia variedad de productos sustentables.

Se sostendrá el rol activo en la Mesa de Trabajo de la Comisión Ambiental y Social como entidad firmante del Protocolo de Finanzas Sostenibles; del mismo modo que se continuará participando del grupo de trabajo de Finanzas para el Bien Público, liderado por el GDFE, y de los espacios de diálogo y networking propuestos por el CEADS.

Tal como se anticipó en el capítulo Comunidad, en el marco del proyecto de gestión municipal del suelo urbano, el año 2024 permitirá reconocer a aquellos municipios que demostraron mejores prácticas y oportunidades de mejora en su gestión.

Respecto de la redacción del Reporte de Sostenibilidad 2024, se continuará trabajando en un proceso de mejora continua para publicar dicho documento de manera conjunta a la Memoria, Estados Financieros e Informe sobre el Código de Gobierno Societario, de conformidad con los estándares GRI y SASB, destacando la estrategia ambiental, social y de gobernanza de esta organización.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 22 de febrero de 2024.
Eduardo S. Elsztain
En representación del Directorio
del Banco Hipotecario

INFORME SOBRE EL CODIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO. AÑO 2023 DE BANCO HIPOTECARIO SA

ANEXO II

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 los fines de brindar información sobre los principios enunciados:

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 Directorio de Banco Hipotecario y sus empresas subsidiarias entiende que aplica adecuadamente la búsqueda de una cultura ética de trabajo y visión y misión de los valores a través de sus Códigos de Ética y de Conducta. Dichos documentos 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 deben desempeñarse 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; (4) Integrantes del Banco con capacidades diferentes; (5) 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-.

El Código de Ética y el Código de Conducta se encuentran comprendidos dentro del Código de Gobierno Societario. Pueden visualizarse en el siguiente Link: https://www.hipotecario.com.ar/media/codigo-gobierno-societario-19-de-diciembre-de-2022.pdf.

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, por lo tanto, entiende que aplica adecuadamente el objetivo.

   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 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 entiende que aplica por sí y 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 Crédito, (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 aprobado por el Directorio.

   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 antecedes 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 actualizados 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. Como referencia exponemos el Link de la Web del Banco: https://www.hipotecario.com.ar/media/codigo-gobierno-societario-19-de-diciembre-de-2022.pdf.

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.***

Se entiende que aplica el presente punto dado que 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 (ver las funciones del Presidente en el Código de Gobierno Societario en el punto H.12 “Funciones del Presidente del Directorio”). 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 Secretaria 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.

La asistencia que le brinda la Secretaria general del Banco al Directorio en su conjunto y al Presidente en forma particular se exponen en el Código de Gobierno Societario en el punto H.13 “Secretaria General del Directorio”.

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 descripto 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: Ramsomware, Malware y Phishing y Nuevas Normativas en Materia de Prevención de Lavado de Dinero..

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” 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.

No obstante, no se exteriorizan las características o perfiles que el Directorio busca, en caso de vacancia en este tipo de puestos dado que las mismas dependerán en ese momento que necesidad vea el Directorio en relación con su posicionamiento y al Plan Estratégico del Banco.

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 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.

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 establecen los requisitos que debe cumplir un director para ser considerado independiente.

Actualmente tres (3) 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, 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.***

    En los hechos la Secretaría General del Directorio, es la encargada de realizar la orientación de los nuevos miembros brindándoles la información y la asistencia necesaria para el desempeño de sus funciones.

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 no cuenta con un Comité de Remuneraciones, sin embargo, 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.

    Si bien dicho Comité no cumple con las condiciones establecidas para el Comité de Remuneraciones la norma de la Comisión Nacional de Valores, tiene por función controlar el diseño del sistema de incentivos económicos al personal, considerando los riesgos, incluyendo aquellos de difícil medición, como los riesgos de liquidez, de reputación y del 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 la evaluación que se realiza a que tienena todos los colaboradores del Banco. Además, el Banco mantiene una política de feed-back permanente respecto de las evaluaciones de la alta gerencia y de su personal.

    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.

Por último, cabe indicar que en el punto 4.3. “Modalidades de remuneración del Directorio y política de remuneraciones de los cuadros gerenciales de la Sociedad” de la Memoria, se indican algunos beneficios adicionales sobre el esquema de remuneraciones.

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

La información antes mencionada más los trabajos de benchmarking, cálculos de market share, análisis de rentabilidad por unidad de negocios, rentabilidad por productos y por sucursales, seguimiento de originación de préstamos y captación de depósitos, se presenta con una periodicidad, que varía de diaria hasta mensual dependiendo del informe de que se trate, a la alta gerencia en las diferentes reuniones de staff de gerencia general y a las diferentes comisiones gerenciales.

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, la resolución de dicho Comité, se eleva a consideración del Directorio.

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 testeo 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 de 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.

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 conveniente 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 Auditoria se desarrolla en el marco de las normas dictadas por el BCRA que sigue 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 Auditoria 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 Auditoria 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 Auditoria, en cuyo caso se entiende que el Comité de Auditoria aplica adecuadamente el presente punto.

Los directores miembros del Comité son independientes en los términos del artículo 13 de la Sección III del Capítulo III del Libro II Emisoras 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 “Auditoria Externa” en sus acápites 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 pueden acceder al texto del Código publicado en la página principal de la intranet de la Sociedad y periódicamente se evalúa su e 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” y los datos y vías de comunicación están publicados y a disposición de todos los interesados tanto en la página web del Banco como en la Intranet.

    El mencionado canal de comunicación está habilitado durante las 24 horas, los 7 días de la semana para que los colaboradores informen 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 permitirá responderla 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 la 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 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.

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 (LS), 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 asamblearias de la compañía.

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

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

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

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 suministrársela, (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.

El Directorio no considera necesario un procedimiento de identificación y clasificación de todas las partes interesadas relacionadas con el Banco. No obstante la Ley 24.855 de Privatización del BHN estableció que en relación a los accionistas, -una de las partes interesadas- del Banco Hipotecario cuatro Clases Acciones, A, B, C y D. Cabe indicar que en la actualidad solo quedan tres Clases de acciones, las de Clase A, C y D y las mismas, se encuentran asignadas de la siguiente manera:

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

(b) 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

(c) 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.

Por último, es de destacar que el Directorio busca brindar a sus 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 (LS) 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 suministrársela.

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 en su última modificación realizada por la Asamblea de Accionistas del 6 de mayo de 2020 contempla la utilización 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.

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, 22 de febrero de 2024.
Eduardo S. Elsztain
En representación del Directorio
del Banco Hipotecario