



**MEMORIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31.12.2020
INCLUYE CARTA A LOS ACCIONISTAS; REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD E INFORME SOBRE EL CODIGO DE
GOBIERNO SOCIETARIO**





CARTA A LOS SEÑORES ACCIONISTAS DEL BANCO HIPOTECARIO SA

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en representación del Directorio de Banco Hipotecario (BH) a los efectos de poner a vuestra consideración la Memoria correspondiente al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2020 que incluye como Anexos el Reporte de Sustentabilidad y el Informe sobre el Código de Gobierno Societario.

Considero propicia esta oportunidad para comentarles algunos aspectos positivos de la gestión desarrollada durante el ejercicio destacando que el resultado de las diferentes líneas de negocio posibilitó obtener una utilidad neta de \$916,5 millones.

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

A juicio del Directorio y en el mío personal, el resultado alcanzado es satisfactorio, si se considera que el contexto económico dentro del cual debió desarrollar su actividad el Banco -La Pandemia COVID19- fue desafiante y sobre el mismo se puede mencionar que:

- (a) el año 2020 se vio impactado por la Pandemia y el proceso de políticas activas de los diferentes gobiernos del mundo y las noticias de la evolución de los desarrollos de vacunas por los diferentes laboratorios farmacéuticos y países.
- (b) en la faz económica local se evidenciaron desequilibrios no solo por lo anteriormente comentado sino por el proceso inflacionario existente, con altas tasas de financiación que generaron dificultades en las pymes y en los consumidores, lo cual generó el dictado de leyes y normas a nivel gobierno nacional y jurisdiccionales y de parte de entidades como el BCRA y la ANSES, tales como:
 - congelamiento del valor de alquileres y cuotas de préstamos hipotecarios,
 - prohibición de desalojos y despidos,
 - refinanciaciones compulsivas de créditos,
 - subsidios a empresas y personas.

Es para destacar que la gestión estuvo marcada por un destacado compromiso con la comunidad. El Banco ha promovido el trabajo colaborativo y ha detectado oportunidades para la construcción del bien común. Brindar el acceso a la vivienda es acercar ciudadanos a cumplir su sueño. El desafío como organización es asumir un rol social activo como verdaderos agentes de cambio.

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

Sobre este Reporte podemos indicar que:

- Se actualizó la visión estratégica, con foco al año 2023, fortaleciendo el rol como prestador de servicios financieros del hogar, las familias y las empresas argentinas, eficiente y digital, reconocido por la excelencia en la atención al cliente; promoviendo una cultura centrada en las personas, la toma de decisiones basada en datos y caracterizado por una huella social positiva.





- Se ha trabajado en brindar respuestas ágiles y responsables, fieles a nuestra histórica misión social, acompañando el gran esfuerzo de todos los argentinos. Mantuvimos la atención presencial en toda nuestra red de sucursales, adoptando protocolos y medidas de cumplimiento del distanciamiento social.
- Se adaptaron las formas de trabajo, para aquellos colaboradores que iban en nuestra emblemática Casa Central, adoptando un esquema 100% virtual.

A través de la Memoria y siguiendo el índice que se acompaña para conocimiento de los señores accionistas y terceros interesados, se describe la situación económica macroeconómica internacional, local y del sistema financiero y en forma pormenorizada y particular la situación financiera y patrimonial del Banco al cabo del ejercicio 2020, lo cual incluye nuestra gestión como fiduciario de PRO.CRE.AR y se muestran puntualmente algunas de las estrategias que se prevén desarrollar durante el año 2021 tanto en la faz económica y comercial como de sustentabilidad en la comunidad.

Finalmente, no se puede obviar en este mensaje, tanto en nombre del Directorio como en el mío personal, se desea manifestar el agradecimiento y destacar el compromiso de todos los colaboradores que forman parte de esta organización; gracias a ellos, se sostuvieron las operaciones y mejorar los procesos, con altos estándares de calidad y satisfacción para nuestra cartera de clientes, que sobre todo, bregan permanentemente para mantener al Banco Hipotecario al servicio de la comunidad.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 de febrero de 2021

**En representación del Directorio
del Banco Hipotecario**





INDICE DE LA MEMORIA:

1. CONTEXTO MACROECONOMICO.
 - 1.1. Contexto Internacional.
 - 1.2. Contexto Local.
 - 1.3. Situación del Sistema Financiero.
2. SITUACION PATRIMONIAL Y DE RESULTADOS, COMENTARIOS Y ANALISIS DE LAS OPERACIONES.
 - 2.1. Estado de Situación Patrimonial.
 - 2.2. Productos Activos.
 - 2.2.1. Préstamos Hipotecarios.
 - 2.2.2. Préstamos Personales.
 - 2.2.3. Tarjetas de Crédito.
 - 2.2.4. Actividad Aseguradora – Agente Institorio.
 - 2.2.5. Préstamos Corporativos y PyME.
 - 2.3. Composición de la Cartera de Préstamos.
 - 2.4. Productos Pasivos.
 - 2.4.1. Depósitos a la Vista.
 - 2.4.2. Depósitos a Plazo.
 - 2.4.3. Otras Fuentes de Financiamiento.
 - 2.5. Estructura de Activos y Pasivos.
 - 2.6. Resultado del Ejercicio.
 - 2.6.1. Ingresos y Egresos Financieros.
 - 2.6.2. Ingresos y Egresos por Servicios.
 - 2.7. Indicadores de Calidad de Cartera, Eficiencia y Cobertura.
3. OTROS DATOS DE LA GESTION DEL BANCO.
 - 3.1. Banca Minorista.
 - 3.1.1. Segmentos.
 - 3.1.1.1. Búho Sueldo – Plan Sueldo.
 - 3.1.1.2. Búho One – Renta Alta.
 - 3.1.1.3. Búho Emprendedor – Personas humanas con actividad comercial.
 - 3.1.2. Red de Sucursales.
 - 3.1.3. CRM
 - 3.1.4. Home Banking y Banca Móvil.
 - 3.1.5. TASi (terminales de autoservicio inteligentes).
 - 3.1.6. Marketing.
 - 3.1.7. Data Base Marketing.
 - 3.1.8. Canales de Atención al Cliente.
 - 3.1.9. Inteligencia Comercial.
 - 3.2. Banca Mayorista.
 - 3.2.1. Banca Corporativa.
 - 3.2.2. Banca PyME.
 - 3.2.3. Banca Pública.
 - 3.2.4. Cash Management.
 - 3.2.5. Canal Digital Mayorista (Office Banking).
 - 3.3. Seguridad Física y Lógica.
 - 3.3.1. Protección de Activos de la Información.
 - 3.3.2. Seguridad Preventiva.
 - 3.3.3. Prevención y Control de Fraudes.
 - 3.4. Operaciones.
 - 3.5. Sistemas y Tecnología.
 - 3.6. Procesos.
 - 3.7. Gestión Integral de Riesgos.





- 3.8. Gestión de Recupero.
- 3.9. Desarrollo Organizacional.
- 3.10. Transformación Digital.
- 4. INFORMACION DEL ARTICULO 60 - LEY 26.831.
 - 4.1. Aspectos vinculados a la organización de la toma de decisiones y al sistema de control interno de la Sociedad.
 - 4.2. Política de dividendos propuesta o recomendada por el Directorio.
 - 4.3. Modalidades de remuneración del Directorio y política de remuneraciones de los cuadros gerenciales de la Sociedad.
- 5. EMPRESAS SUBSIDIARIAS.
 - 5.1. Estructura de la Sociedad y sus Subsidiarias.
 - 5.2. Subsidiarias.
 - 5.2.1. BHN Sociedad de Inversión SA, BHN Seguros Generales SA, BHN Vida SA y Comparaencasa.com.
 - 5.2.2. BACS Banco de Crédito y Securitización SA y BACS Administradora de Activos SASGFCI.
- 6. PRO.CRE.AR. BICENTENARIO.
 - 6.1. Financiaciones de Viviendas Individuales.
 - 6.2. Desarrollos Urbanísticos.
 - 6.3 Asociación Pública-Privada.
- 7. ESTRATEGIA ECONOMICA Y COMERCIAL PARA EL AÑO 2021.
- 8. PROYECTO DE DISTRIBUCION DE UTILIDADES.

ANEXO I – REPORTE DE SUSTENTABILIDAD.

- A. SOMOS BANCO HIPOTECARIO.
- B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2020.
- C. PILARES DE SUSTENTABILIDAD.
- D. DESEMPEÑO SOCIAL.
- E. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD PARA EL 2021 - 2023.

ANEXO II – INFORME SOBRE EL CODIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO.

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





1. CONTEXTO MACROECONÓMICO.

1.1. Contexto Internacional.

La pandemia de COVID-19 generó en el año 2020 un contexto desafiante a nivel global. La situación sanitaria evidenció ciertas mejoras, las medidas de distanciamiento más estrictas al inicio se fueron relajando (con diferencias por región y país) y la volatilidad esperada en los mercados se muestra más contenida respecto al peor momento de la pandemia, aunque la situación es dinámica y se mantienen diversos frentes de riesgo. Mientras que el impacto más fuerte a nivel mundial se verificó en el primer semestre del año —de forma heterogénea entre regiones y sectores—, las expectativas de crecimiento económico global siguen siendo débiles y con riesgos a la baja. A pesar de esto, las rápidas y contundentes medidas de estímulo aplicadas por los gobiernos, junto con la ausencia de episodios de disrupción en los mercados financieros internacionales, permitieron que a partir de mayo se verificara una tendencia a la recuperación de los mercados que incluyó a los de economías emergentes.

Más recientemente, ante rebrotes de COVID-19 en el hemisferio norte y algunas dudas respecto a la continuidad y efectividad de los estímulos de política económica, en septiembre-octubre comenzaron a verse ciertos indicios de mayor cautela en los mercados financieros. Sin embargo, no se evidenció un aumento generalizado en la aversión al riesgo ni búsqueda de refugio en activos considerados más seguros como en el episodio de mediados del primer semestre. Ya en noviembre, los anuncios vinculados a avances en las pruebas de vacunas (que derivaron en la aprobación de distintas versiones de la misma en el Reino Unido y en los EEUU) comenzaron a generar optimismo, aunque queda por confirmarse en qué momento habrá dosis disponibles en forma generalizada.

1.2. Contexto local.

Para la República Argentina la pandemia implicó una combinación de shocks externos e internos sin precedentes sobre una economía que ya venía de casi dos años de recesión, con alta inflación y deuda pública en niveles insostenibles. Sin embargo, el sistema financiero continuó mostrando un adecuado grado de resiliencia en el transcurso de 2020, situación que se espera se mantenga en los próximos meses. Esto se da en un contexto local que gradualmente está evidenciando señales de recomposición, situación que sigue siendo dinámica. En este sentido, dada la batería de medidas de política (monetaria, financiera, fiscal y de ingresos) destinadas a evitar que estos shocks transitorios dejasen secuelas permanentes en la economía, a lo que se sumó el gradual avance en la flexibilización de políticas sanitarias, Desde mediados de año comenzaron a verificarse indicios de un mayor dinamismo de la demanda interna y de una incipiente recuperación económica que está cobrando fuerza en la segunda mitad del año (aunque con disparidad entre sectores). Esta tendencia podría acelerarse de confirmarse la posibilidad de que existan vacunas disponibles en forma masiva durante los próximos meses.

A su vez, en los últimos meses se avanzó localmente en la normalización de los mercados de deuda pública. A las medidas que se vienen tomando para reconstruir la curva de rendimientos en pesos, se le sumaron logros significativos en la restauración de la sostenibilidad de la deuda: el cierre con éxito de reestructuraciones de bonos en moneda extranjera con legislación internacional y local (en agosto y septiembre), diversos canjes y operaciones de conversión de instrumentos locales (ampliando el menú de instrumentos de financiamiento del Tesoro), el inicio de las conversaciones para readecuar los compromisos financieros con el FMI y el envío al Congreso de un sendero fiscal plurianual. En función de esto, en los mercados se observó cierta mejora en las cotizaciones de diferentes activos, aunque no exenta de volatilidad

A mediados de septiembre se anunciaron una serie de medidas para promover una mejor administración de las divisas y sentar los lineamientos para una renegociación de la deuda externa privada compatible con el normal funcionamiento del mercado de cambios. En octubre el BCRA actualizó los lineamientos de su política monetaria, incluyendo medidas para armonizar las tasas de interés de política monetaria (iniciando un proceso de subas en diferentes tasas de interés), desarrollar instrumentos de ahorro e inversión en pesos que permitan obtener rendimientos positivos respecto de la inflación y del tipo de cambio, y ajustar las regulaciones vinculadas al mercado de cambios para evitar desequilibrios temporales que puedan afectar la posición internacional de divisas. Más recientemente, en noviembre y diciembre el Ministerio de Economía llevó a cabo dos subastas de conversión de títulos en pesos por títulos en dólares (cada una por





un monto de US\$750 millones), para seguir avanzando en la normalización del mercado de deuda en pesos.

Una vez regularizada la situación de buena parte de la deuda y con la economía en vías de reactivación, se espera seguir avanzando en la mejora de la situación fiscal, externa y monetaria. En este contexto, estarían dadas las condiciones para seguir fomentando el desarrollo del mercado de capitales, de forma tal que asuma una importancia creciente en el financiamiento del sector público y del privado. En este sentido, mientras que el sector público muestra un sostenido y creciente nivel de refinanciamiento de su deuda en los mercados locales, el financiamiento al sector privado en el mercado local aumentó cerca de 30% en términos reales en lo que va del año respecto a igual período de 2019. Esto se dio principalmente por el aumento observado en obligaciones negociables (con menor ponderación de colocaciones en dólares y mayor dinamismo de operaciones dollar-linked y en pesos –nominales y UVA–) y en cheques de pago diferido.

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

1.3. Situación del Sistema Financiero.

El sistema financiero en el 2020 continuó desarrollando sus actividades con relativa normalidad y sin interrupciones, a pesar de transitar un escenario económico marcado por un suceso extraordinario como la pandemia, la cual dio lugar a una combinación de shocks externos e internos sin precedentes sobre una economía que, de forma previa, ya atravesaba una recesión de casi dos años, con alta inflación y niveles insostenibles de deuda pública. Ante este contexto desafiante, el conjunto de las entidades financieras continuó mostrando un adecuado grado de resiliencia. Este desempeño se sostuvo tanto por la combinación de coberturas previamente constituidas para abordar situaciones de tensión —altos y crecientes niveles de liquidez, previsionamiento y de capital—, los beneficios de contar con un marco regulatorio y una supervisión en línea con los estándares internacionales, así como por las acciones puntuales impulsadas por el BCRA a fin de mitigar una dinámica procíclica del crédito, proteger a las familias y empresas más necesitadas y preservar las condiciones de estabilidad financiera.

Recientemente se fueron plasmando ciertas señales positivas sobre el marco operativo en el que actúa el sistema financiero. Por un lado, diversos sectores económicos comenzaron a recuperar gradualmente su actividad, situación que le permitió al BCRA ajustar el conjunto de medidas tomadas ante el shock, así como avanzar hacia la armonización de las tasas de interés de política monetaria. La mejora de la actividad resultó en parte favorecida por las medidas monetarias, de impulso crediticio (con tasas subsidiadas) y fiscales tomadas para evitar que el shock tenga secuelas permanentes sobre el tejido económico, y por la paulatina flexibilización de las restricciones sanitarias. Por otro lado, se avanzó en la normalización de los mercados de deuda pública. A las medidas que se vienen tomando para reconstruir la curva de rendimientos en pesos y potenciar el rol de los mercados de capitales, se le sumó el cierre con éxito de las reestructuraciones de bonos —tanto internacionales como locales—, y los canjes de deuda para mejorar la composición y la sostenibilidad de la deuda pública. En este marco, la actividad de intermediación financiera en moneda nacional con el sector privado mostró aumentos, reflejados tanto en los saldos reales del crédito como en el de depósitos (con cierta desaceleración en el margen). Este desempeño fue impulsado por el accionar del BCRA, destinado a fomentar el financiamiento, así como a potenciar las alternativas de ahorro en moneda nacional. En este sentido, el BCRA continúa haciendo esfuerzos por desarrollar instrumentos de ahorro e inversión que permitan obtener rendimientos positivos respecto de la inflación y el tipo de cambio.

A pesar del dinamismo reciente, el sistema sigue manteniendo una baja profundidad en la economía (en parte contracara del bajo apalancamiento del sector privado) y una acotada transformación de plazos. Además, una parte considerable de las operaciones se sigue focalizando en productos de baja complejidad, mayormente transaccionales, mientras el conjunto de las entidades muestra un grado reducido de interconexión directa. En el actual contexto desafiante, estos rasgos acotan las fuentes de vulnerabilidad





derivadas de las exposiciones a riesgo habituales de esta actividad, al tiempo que ponen en evidencia el importante potencial de desarrollo futuro del sector.

En este escenario, se espera que el sistema financiero continúe desplegando sus funciones con relativa normalidad en los próximos meses, atravesando sin sobresaltos los desafíos aún originados por la pandemia y así mantener sus condiciones de fortaleza. Para los próximos meses, se considera que hay al menos tres factores de riesgo exógenos para el sistema financiero, dadas las exposiciones derivadas de su operatoria, que resultan necesario monitorear. Primero, el riesgo de una recuperación económica local más débil que la esperada. La eventual materialización de esta situación dependerá del desenvolvimiento de un abanico de factores, entre los que se encuentran la evolución de la pandemia, así como determinantes externos asociados al crecimiento de la economía mundial, la evolución del comercio internacional y el derrotero de los precios de las materias primas. En segundo lugar, no se podría descartar completamente el riesgo de evidenciar nuevos episodios de volatilidad en los mercados financieros, si bien menor en un marco en donde se configuran las negociaciones con el FMI y continúa encauzándose el desacople transitorio entre los factores de oferta y demanda en el mercado de divisas. En tercer lugar, el sistema financiero está expuesto a un factor de riesgo operacional que crece en el margen (por cuestiones estructurales como coyunturales), a partir de una mayor dependencia a recursos tecnológicos, que continuará abordándose con acciones prudenciales adecuadas a la nueva realidad.

Ante una eventual materialización de los factores de riesgo mencionados, se destaca que el sistema muestra fuentes acotadas de vulnerabilidad e importantes elementos de cobertura, los cuales le deberían otorgar un significativo grado de resiliencia. En este sentido, un aspecto a monitorear en el sector sería el desenvolvimiento de la calidad de la cartera crediticia. Si bien en el marco de las medidas de alivio financiero impulsadas por el BCRA el ratio de irregularidad se mantuvo en niveles bajos, debe considerarse que el actual shock es de características inéditas, y que en el corto o mediano plazo podría tener cierto impacto sobre la capacidad de pago de las personas deudoras. Esto eventualmente se podría reflejar en la rentabilidad de las entidades, influyendo así, al menos en cierta medida, sobre el dinamismo del crédito. En este contexto, el agregado de entidades ha incrementado en meses recientes sus niveles relativos de provisionamiento, desempeño que, sumado a los holgados y crecientes niveles de solvencia, han reducido la exposición patrimonial frente al riesgo de crédito a niveles mínimos en una comparación histórica.

Otra potencial fuente de vulnerabilidad para el sistema frente a los riesgos aludidos está asociada a un deterioro en la dinámica de la actividad de intermediación. La eventual materialización de un escenario de crecimiento económico menor al esperado podría llegar a afectar la oferta y la demanda de crédito, así como la provisión de otros servicios, lo cual podría tener un impacto sobre las fuentes de ingresos netos del sector, con posible efecto sobre la dinámica de generación interna de capital. Nuevamente, cabe considerar que los indicadores de solvencia del sistema se encuentran en niveles elevados, tanto en términos de la historia reciente como en una comparación internacional. Aquí resulta relevante destacar el conjunto de acciones de política del BCRA que viene apuntando a sostener el flujo de financiamiento al sector privado. Finalmente, se destaca que el fondeo en pesos a través de depósitos creció significativamente durante el año 2020, incrementando así su participación en los pasivos del sistema. Los depósitos en moneda extranjera evidenciaron un desempeño dispar a lo largo del ejercicio. De materializarse nuevos episodios de volatilidad en los próximos meses, el fondeo de las entidades en su conjunto podría recibir cierto impacto, tanto en términos de nivel como de composición, aunque el agregado mantiene coberturas de liquidez superiores al promedio de los últimos 10 años, dando cuenta del margen de capacidad que se dispone para sobrellevar estas eventualidades.

La coordinación de las acciones del BCRA con el Gobierno Nacional seguirá propiciando que la economía recobre su normal funcionamiento en los próximos meses, en un contexto que no deja de ser desafiante. En paralelo el BCRA continuará monitoreando posibles desvíos sobre el sendero esperado y, eventualmente, podrá implementar las medidas que sean necesarias para mantener las condiciones de estabilidad financiera, protegiendo así a las familias y a las empresas y buscando evitar potenciales efectos adversos que sean duraderos, mientras se establecen bases para un proceso sustentable de crecimiento y mayor inclusión del sistema financiero argentino.





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

2.1. Estado de Situación Patrimonial (a).

Estado de situación patrimonial consolidado comparativo (Cifras en miles de pesos)	Para el período finalizado el		Variación (%)
	31/12/20	31/12/19	Anual
Activo			
Efectivo y depósitos en Bancos	13.422.790	25.160.240	(46,7)%
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultado	30.698.859	9.935.034	209,0%
Instrumentos derivados	7.855	5.745	36,7%
Operaciones de Pase	24.890.944	5.703.914	N/A
Otros Activos Financieros	2.641.951	2.270.655	16,4%
Sector público no financiero	31	51	(39,2)%
Sector financiero	305.388	20.667	N/A
Sector privado no financiero y residentes en el exterior	43.012.961	52.861.726	(18,6)%
Préstamos	43.318.380	52.882.444	(18,1)%
Otros títulos de deuda	5.563.417	6.524.271	(14,7)%
Activos Financieros entregados en garantía	1.606.580	4.416.509	(63,6)%
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	7.798	7.799	(0,0)%
Propiedad, planta y equipo	5.027.758	5.582.351	(9,9)%
Otros activos	10.355.587	9.916.935	4,4%
Total Activo	137.541.919	122.405.897	12,4%
Pasivo			
Depósitos	88.831.186	48.631.852	82,7%
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	53.200	815.517	(93,5)%
Instrumentos derivados	45	19.427	(99,8)%
Operaciones de pase	-	1.364.778	(100,0)%
Otros pasivos financieros	6.972.697	9.885.996	(29,5)%
Financiaciones recibidas del BCRA y otras inst. financieras	84.582	206.823	(59,1)%
Obligaciones negociables emitidas	19.486.662	39.529.563	(50,7)%
Pasivo por impuesto a las ganancias corriente	170.933	166.722	2,5%
Obligaciones negociables subordinadas	-	-	N/A
Provisiones	664.227	907.294	(26,8)%
Pasivo por impuesto a las ganancias diferido	-	-	N/A
Otros pasivos no financieros	3.330.834	3.897.056	(14,5)%
Total Pasivo	119.594.366	105.425.028	13,4%
Patrimonio Neto atribuible a participaciones no controladoras	444.876	394.704	12,7%
Patrimonio Neto atribuible a los propietarios de la controladora	17.502.677	16.586.165	5,5%
Total Patrimonio Neto	17.947.553	16.980.869	5,7%



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

2.2. Productos Activos.

Al 31 de diciembre de 2020, el monto de los Activos alcanzó un saldo de \$137.541,9 millones registrando una variación del 12,4% respecto al saldo de \$122.405,9 millones del 2019, donde el rubro préstamos representa el 31,5% del Activo y el monto de los mismos alcanzó un saldo de \$43.318,4 millones registrando una disminución del 18,1% respecto al saldo de \$52.882,4 millones del 2019.

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 2020 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 periodo el Banco continuó con actualizaciones dentro del canal de originación digital para mejorar la experiencia a los clientes y obtener el crédito en un menor plazo de originación. El BH se enfocó principalmente en el desarrollo de los productos del programa PRO.CRE.AR, permitiendo realizar la tramitación del crédito 100% en forma digital. En el periodo 2020 se incorporaron como nuevas funcionalidades, el dashboard de seguimiento de operaciones que le permite al cliente hacer el monitoreo de su solicitud de crédito, la carga completa de la solicitud y de la documentación respaldatoria, entre las más destacadas. Esto permitió mantener los niveles de originación del programa, realizando la tramitación sin la necesidad de concurrir a la sucursal, en un periodo de pandemia con el fin de que las familias puedan acceder a las soluciones de vivienda poniendo a resguardo su salud.

El Banco a su vez finalizó el proyecto “Financiación con fondos de terceros” que permite administrar fondos de interesados en originar créditos hipotecarios utilizando los servicios de administración de fondos y originación de créditos.

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

2.2.2. Préstamos Personales.

Para el año 2020 se planteó un objetivo de originación bajo de \$267 millones, aceptable dentro del parámetro de cómo se planteó el escenario económico argentino, donde finalmente se colocaron 2.808 casos que representaron \$326 millones en volumen lo cual representa un 26% menos que el año 2019. El stock de préstamos al cierre del año fue de \$4.408 millones.

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





Los canales de oferta y adquisición de este producto por parte de los clientes son fundamentalmente la red de sucursales, venta por telemarketing a prospectos y home banking a clientes preexistentes en el Banco, siendo el share de originación 69% sucursal, 29% home banking y 2 % telemarketing.

A partir de junio se incorporaron ofertas de tasa preferencial para los clientes de los segmentos Renta Alta y Plan Sueldo que fueron estimulados en campañas por canales digitales y sucursal, lo que permitió un incremento de la originación a partir del segundo semestre lo que permitió superar el objetivo inicial del año.

2.2.3. Tarjetas de Crédito.

La Cartera de Clientes de Tarjetas de Crédito se compone a diciembre de 512 mil cuentas con resumen, manteniendo la gama de productos VISA (Nacional, internacional, Gold, Platinum, Signature) para las 3 carteras (BH, Tarshop y Cobranding Libertad).

Las Compras representaron en dicho mes \$4.925 millones de pesos, de los cuales \$2.271 millones de pesos fueron en cuotas (46% del total, ratio que se ha mantenido en valores similares a lo largo del año).

En el transcurso del 2020 se han implementado diversas políticas gubernamentales (Regulaciones Normativas, impulsadas por el BCRA) con motivo del Aislamiento Social que se produjo en todo el país con inicio en el mes de marzo, tales como: Otorgamiento de Créditos a Tasa 0% a Monotributistas y Autónomos a través del producto de Tarjetas de Crédito. Durante abril y septiembre los saldos de los resúmenes mensuales de pudieron refinanciar con un período de gracia y a tasa fija, se mantuvieron fijos los cargos de comisiones a lo largo del año, entre otros.

Se continuó con la Estrategia Comercial con foco en el crecimiento y cuidado de los segmentos target, tanto desde la adquisición (Principalmente Altas de Tarjetas de Crédito para Plan Sueldo) como de fidelización/retención (Cuidando la mora de dichos clientes, mejoras en los niveles de atención, Beneficios y Promociones exclusivas en el producto, etc.), por otro lado se estableció iniciar el proceso de venta para la cartera Tarshop y a partir del mes de marzo de suspendió la originación del clientes de la cartera HML dada la cuarentena obligatoria establecida.

Por último, se han trabajado en diversas implementaciones para continuar con las mejoras en la Experiencia de Clientes, principalmente en los Canales Digitales (con foco en visualización y navegabilidad en Banca Móvil), que continuarán durante todo el 2021.

2.2.4. Actividad Aseguradora – Agente Institorio.

La actividad de seguros finalizó el año con 54.500 altas, el 62% de dichas altas se dieron en canal telemarketing y el 38% a través de canal sucursal. La cartera de seguros cerró el año con 555.000 pólizas vigentes y un nivel de primas devengadas acumuladas en el año de \$1.706 millones, resultado de la actualización de los precios para nuevas ventas y el diferencial conseguido por los ajustes de precios realizados a la cartera con el cambio de metodología de repricing.

Adicionalmente se registra el ingreso por comisiones conseguido con motivo de las acciones promocionales y la referenciación de clientes para la oferta de Multiasistencias al Hogar. Las comisiones percibidas por esta línea de negocios alcanzaron los \$49 millones acumuladas en el año.

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

2.2.5. Préstamos Corporativos y PyME.

En línea con la estrategia global del Banco, la Banca Corporativa se focalizó en incrementar los volúmenes transaccionales. De esta forma, la oferta de créditos se direccionó principalmente a capital de trabajo y





hacia clientes con reciprocidad sobre negocios transaccionales, manteniendo siempre una cartera equilibrada con una adecuada exposición al riesgo crediticio.

Respecto a 2019 la Banca Corporativa cuenta con que los activos en pesos se incrementaron \$790 millones (51%) principalmente en acuerdos y préstamos de capital de trabajo; la cartera en dólares disminuyó USD 40 millones (-42%).

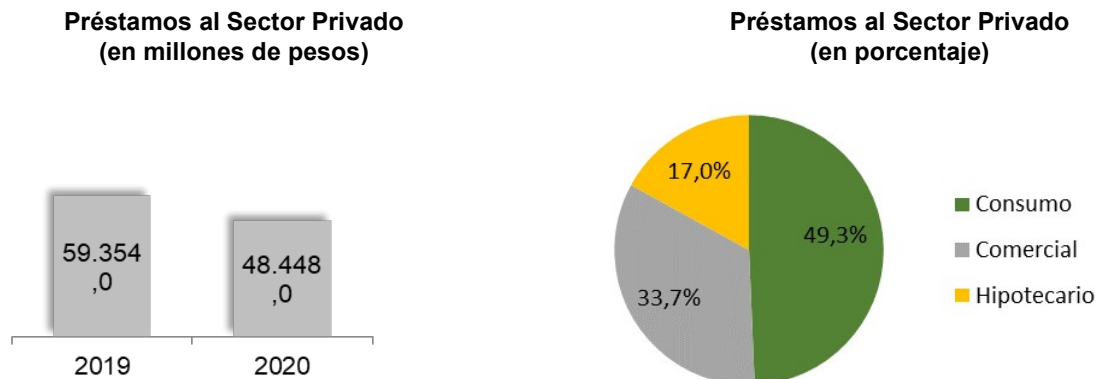
La Banca PyME cuenta con más de 3.200 clientes de una amplia variedad de segmentos. Al cierre del ejercicio la exposición por financiamiento a empresas Pymes se ubica en el orden de los \$ 2.500 millones de los cuales el 65% corresponden a préstamos garantizados, acompañando las líneas crediticias dispuestas por el BCRA para las MiPyMEs de todo el país.

2.3. Composición de la Cartera de Préstamos.

La cartera de préstamos del sector privado disminuyó un 18,4%, impulsado principalmente por la disminución de los préstamos al consumo del 27,8% y de los préstamos hipotecarios del 13,7%.

Al finalizar el ejercicio, la cartera de préstamos mencionada estaba compuesta por un 66,3% de préstamos para el consumo y vivienda y un 33,7% de préstamos comerciales.

El 17% de los préstamos contaba con diferentes tipos de garantías.



2.4. Productos Pasivos.

Al 31 de diciembre de 2020, las fuentes de fondeo fundamentales del Banco son los depósitos y las obligaciones negociables. El monto de depósitos alcanzó un saldo de \$88.831,2 millones registrando un aumento del 82,7% respecto al saldo de \$48.631,9 millones del 2019 y el monto de las obligaciones negociables alcanzó un saldo de \$19.486,7 millones registrando una disminución del 50,7% respecto del saldo de \$39.529,6 millones del 2019.

2.4.1. Depósitos a la Vista.

Durante el año 2020 la captación de cuentas estuvo principalmente enfocada en la estrategia de adquisición de Paquetes de Productos, logrando la apertura de 98.000 cuentas nuevas en pesos, alcanzando una activación del 45% considerando cuentas con saldos mayor a 500 pesos. El 26% de estas altas se realizaron por canal sucursal y el 60% a través de nuestros canales electrónicos, principalmente home banking. Esta distribución se debe a la disminución del tráfico en sucursales, efecto pandemia. El saldo promedio total versus el año 2019 se incrementó en un 55% (\$ 5.261 millones), el 47% de dicho incremento proviene de nuevas altas PRO.CRE.AR.

Se originaron 35.500 cajas de ahorro en dólares con un saldo promedio total de U\$S 56,5 millones.





Se continuo con la estrategia de paquetizacion, a diciembre se vendieron 55.000 paquetes que representaron la apertura de 14.600 cajas de ahorro en pesos, 27.350 cajas de ahorro en dólares y 5.800 cuentas corrientes nuevas.

Con el fin de incrementar la fidelidad, el uso de las cuentas y transaccionalidad se continuó con el plan de campañas comerciales segmentadas hacia determinados clientes. Centradas en incrementar la utilización de la cuenta como medio de pago e incrementar los consumos y la activación en Tarjeta de Débito, mediante beneficios en distintos rubros, comercios, supermercados.

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 se alcanzó los \$9.515 millones, \$55,5 millones y U\$S 56,5 millones, respectivamente.

2.4.2. Depósitos a Plazo.

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

El 1ro de febrero se implementó por normativa de BCRA un nuevo tipo de plazo fijo en UVA con la opción de cancelación anticipada a partir de los 30 días, con un rendimiento similar a la tasa de plazo fijo tradicional. La tasa de interés de la salida anticipada (Tasa fija de precancelación para depósitos con opción de cancelación anticipada en UVA) quedará fija al momento de contratar el plazo fijo y es informada por BCRA diariamente.

Desde el 17 de abril El Banco Central fijó una tasa mínima para los plazos fijos primero hasta un millón de pesos y después ampliando la regulación para todas las inversiones de este tipo en pesos no UVA, con esta regulación se discontinuaron las campañas a clientes y no clientes otorgando solo la tasa regulada de plazo fijo para la captación sin estímulos adicionales.

A partir de noviembre 2020 se retomaron las campañas de plazo fijo con estímulo de tasa preferencial a segmentos target y no clientes del banco con Plazo Fijo Web.

Con respecto a la gestión sobre los clientes institucionales, se siguió fortaleciendo el liderazgo en las sucursales del interior del país, a través de la gestión personalizada y de la oferta segmentada de productos según el tipo de cliente. Además, se continuó con la estrategia de incentivo y derivación a canales electrónicos (home banking, TAS, y banca móvil) para realizar plazos fijos, fomentando así el uso de cuentas generando float en las mismas.

Se incrementó el uso de canales, que pasó de tener un share del 85% de la originación al 95% del total de los certificados dados de alta, lo que potencia la rentabilidad del producto.

Se logró incrementar el volumen de saldos de depósitos a plazo de personas humanas en toda la red de sucursales, creciendo \$3.279 millones y alcanzando más de 35.900 clientes

Al finalizar diciembre el total del volumen en la Banca Minorista para los productos de Plazo Fijo en Pesos, Plazo Fijo en UVA (expresados en Pesos) y Plazo Fijo en Dólares alcanzó los \$14.793 millones, \$297 millones y U\$S25.3 millones, respectivamente.

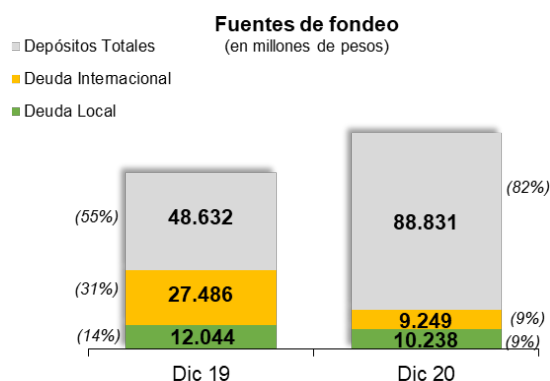
2.4.3. Otras Fuentes de Financiamiento.

Durante 2020 el Banco, colocó Obligaciones Negociables en el mercado local en pesos por un valor nominal equivalente a \$390,6 millones con un plazo de 18 meses, y en UVA por un valor nominal



equivalente a UVA 60,3 millones con un plazo de 24 meses. Adicionalmente, el Banco emitió obligaciones negociables en dólares por US\$ 78,3 millones como resultado del proceso de canje de la Obligación Negociable XXIX.

El Banco continúa con su estrategia de diversificación de las fuentes de fondeo, basada en depósitos a la vista y a plazo y en deuda en los mercados de capitales (DCM).



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 obligaciones negociables principalmente en moneda local con el fin de no generar exposiciones cambiarias.

Adicionalmente el Banco mantiene reservas de liquidez por aproximadamente el 84% de sus depósitos y el nivel de solvencia (PN/Activos) alcanza el 12,7%.

2.6. Resultados del Ejercicio (b).

El resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora fue de \$916,5 millones, comparado con la pérdida de \$3.722,7 millones del 2019.

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

- Una significativa disminución de egresos por gastos vinculados con personal, operativos y de administración, producto del proceso de racionalización, reducción del gasto y el efecto inflacionario.
- Una importante atribución de resultado provenientes de las compañías de seguros.

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



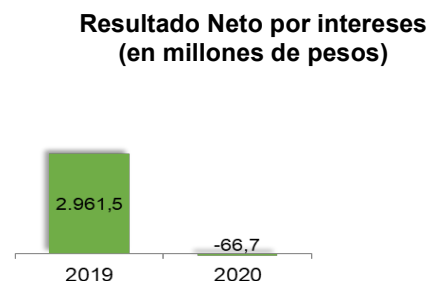
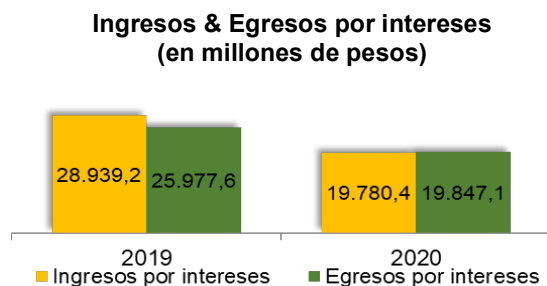
Estado de resultados consolidado comparativo (Cifras en miles de pesos)	Por el ejercicio finalizado el		Variación	
	31/12/20	31/12/19	\$	%
Ingresos por intereses	19.780.399	28.939.158	(9.158.759)	(31,6)%
Egresos por intereses	(19.847.116)	(25.977.624)	6.130.508	(23,6)%
Resultado neto por intereses	(66.717)	2.961.534	(3.028.251)	(102,3)%
Ingresos por comisiones	6.121.465	7.913.489	(1.792.024)	(22,6)%
Egresos por comisiones	(249.928)	(456.403)	206.475	(45,2)%
Resultado neto por comisiones	5.871.537	7.457.086	(1.585.549)	(21,3)%
Rdo neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	10.010.616	16.457.463	(6.446.847)	(39,2)%
Diferencia de cotización oro y moneda extranjera	(604.484)	(5.741.680)	5.137.196	(89,5)%
Otros ingresos operativos	6.714.787	8.483.201	(1.768.414)	(20,8)%
Cargo por incobrabilidad	(519.133)	(4.988.077)	4.468.944	(89,6)%
Ingreso operativo neto	21.406.606	24.629.527	(3.222.921)	(13,1)%
Beneficios al personal	(6.824.943)	(8.792.473)	1.967.530	(22,4)%
Gastos de administración	(4.179.686)	(5.675.923)	1.496.237	(26,4)%
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(841.691)	(792.402)	(49.289)	6,2%
Otros gastos operativos	(6.022.980)	(8.115.989)	2.093.009	(25,8)%
Resultado operativo	3.537.306	1.252.740	2.284.566	182,4%
Resultado por la posición monetaria neta	(1.754.861)	(4.956.126)	3.201.265	(64,6)%
Resultado antes del impuesto a las ganancias	1.782.445	(3.703.386)	5.485.831	(148,1)%
Impuesto a las ganancias	(811.835)	(55.975)	(755.860)	N/A
Resultado integral total atribuible a participaciones no controladoras	(54.098)	36.704	(90.802)	(247,4)%
Resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	916.512	(3.722.657)	4.639.169	(124,6)%

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

2.6.1. Ingresos y Egresos por intereses.

Los ingresos por intereses comparados con el ejercicio anterior disminuyeron un 31,6%, de la misma manera, los egresos por intereses disminuyeron un 23,6% respecto al año anterior.

El resultado neto por intereses del ejercicio fue de \$(66,7) millones, comparado con los \$2.961,5 millones del ejercicio anterior. El ratio de margen financiero neto sobre los activos promedios es del orden del 7,2%.

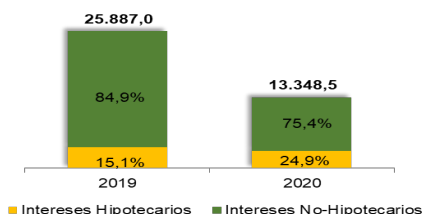




Dado el resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora de \$916,5 millones, el retorno sobre los activos promedios del año fue del 0,7%, comparado con el del año 2019 de (3,0)%¹.

Los intereses por préstamos del ejercicio fueron de \$13.348,5 millones, representando una disminución del 48,4% sobre los \$25.887,0 millones del ejercicio anterior.

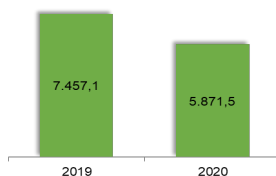
Intereses por Préstamos (en millones de pesos)



2.6.2. Ingresos y Egresos por comisiones.

Dentro de los ingresos por comisiones, la mayor participación es la de las comisiones de tarjeta de crédito. El resultado neto por comisiones fue de \$5.871,5 millones en 2020 comparado con \$7.457,1 millones de 2019, representando una disminución del 21,3%.

Ingresos Netos por comisiones (en millones de pesos)



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

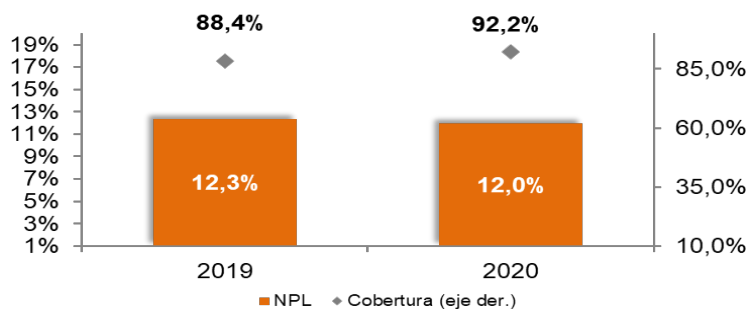
Los préstamos en situación irregular sobre el total de financiaciones se mantuvieron relativamente constantes de 12,3% en 2019 a 12,0% en 2020, mientras que el ratio de cobertura fue de 92,2%.

¹ Para el 2019, no se toma un promedio de activos. Se utiliza el total del activo ese año para calcular el ratio con cifras comparables con moneda constante al 31 de diciembre de 2020.



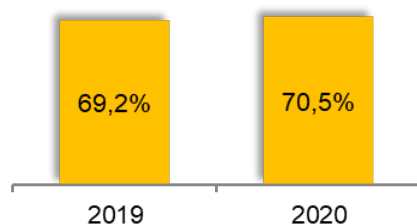


Préstamos en Situación Irregular (Como porcentaje del total de préstamos y Previsiones sobre NPL)

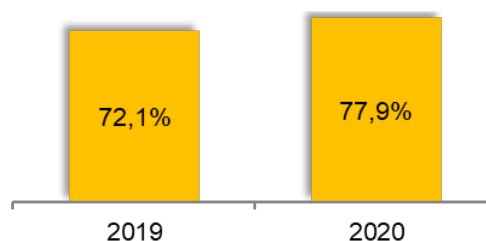


Beneficios al personal y gastos de administración disminuyeron 22,4% y 26,4% en el año, respectivamente. El ratio de eficiencia (definido como gastos de administración más beneficios al personal más depreciaciones sobre resultado neto por intereses más resultado neto por comisiones más resultado neto de instrumentos financieros más diferencia de cotización más algunos conceptos incluidos en otros ingresos y egresos operativos) fue de 70,5% mientras que el ratio de cobertura (definido como resultado neto por comisiones más servicios relacionados con préstamos neto sobre gastos administrativos más beneficios al personal) fue de 77,9%.

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 la profundización en la relación con los clientes, fortaleciendo el posicionamiento en el mercado del Banco, con una estrategia centrada en el ofrecimiento continuo de los productos en pos de mejorar el fondeo y transaccionalidad de los clientes con el Banco.

El período de pandemia que se ha experimentado durante el año 2020, elevó el compromiso que mantenía el Banco sobre los desarrollos de los canales digitales para mejorar la experiencia del cliente tanto la obtención de nuevos productos y servicios como en la transaccionalidad. Para ello, se ha profundizado el trabajo de las células ágiles de Everyday Banking que tuvo como principal objetivo reducir la “fricción” que puede experimentar el cliente en el uso de canales y el desarrollo de la Billetera MODO que fue lanzada durante el último trimestre del año. También se continuó mejorando la experiencia del cliente sobre el otorgamiento de préstamos hipotecarios y de préstamos personales de microcrédito para construcción correspondientes al Programa PRO.CRE.AR. a través de las diferentes tareas que ha desarrollado la célula ágil de Compra tu Hogar (ver más detalle en punto de Transformación Digital).

Adicionalmente, en este período se intensificó la comunicación a los clientes a través los medios digitales, implementando las notificaciones push personalizadas a clientes que utilizan el mobile banking, también se profundizó el desarrollo de uso de redes sociales (Instagram y facebook) como canales válidos para comunicar al cliente sobre los diferentes cambios que se tuvieron que implementar durante la pandemia, como ser los servicios a los clientes se brindaron en sucursales y los diferentes cambios en las condiciones de productos activos y pasivos que se tuvieron que implementar en este ejercicio.

Mención aparte, el trabajo desarrollado en los canales tradicionales del Banco, como ser las sucursales y contact center, debido a que la Entidad se adaptó rápidamente a las nuevas condiciones de trabajo motivada por la pandemia. En las sucursales se ha dividido los equipos de trabajo para continuar brindando el servicio a los clientes de manera sustentable, pudiendo mantener las sucursales 100% operativas durante el año 2020. En el canal de contact center se ha ejecutado rápidamente una descentralización de las actividades de los agentes a través de los proveedores actuales, permitiendo mantener el servicio hacia el cliente sin afectar la calidad del mismo.

3.1.1. Segmentos.

Durante el año 2020 se continuó trabajando en la estrategia de segmentación de la Cartera Minorista, priorizando una visión centrada en el cliente y adecuándonos al contexto extraordinario de este año.

Como mejoras transversales para toda la cartera se ha logrado: (a) ajustar las lógicas de segmentación; (b) agregar la regla de segmentación comercial en CRM; (c) realizar mejoras significativas en la calificación crediticia en los clientes, lo que permitió ser más asertivos en la oferta a otorgar, (d) eficientizar la comunicación de los clientes de la Banca Minorista, con un seguimiento en las métricas de aperturas y conversión en cada acción calendarizada, (e) realizar capacitaciones virtuales a toda la RED con el objetivo de nivelar y mantener los conocimientos tácticos y estratégicos de los segmentos, y (f) Implementar un plan de entrenamiento mensual para los Oficiales de Segmentos carterizados.

A nivel propuestas de valor, el foco estuvo en generar propuestas más atractivas para los segmentos target, con beneficios y servicios diferenciales en: (i) Plan Sueldo, (ii) Renta Alta y (iii) Personas Físicas con Actividad Comercial.

También se comenzó a trabajar en la conexión a la ANSES para implementar durante 2021 el lanzamiento del segmento pago de Jubilaciones y Planes Sociales.

3.1.1.1. Búho Sueldo – Plan Sueldo.





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

- A principio de año se comenzó el desarrollo de una nueva forma de captar saldos para el Banco, denominada Sueldo Dúho. Tuvo su lanzamiento en junio, permitiendo de esta manera aumentar market share en la captación de Plan Sueldo en el 1 a 1. Este desarrollo 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. A diciembre la cartera de Sueldo Dúho alcanzo 5.548 capitas con \$150 millones de saldos vista.
- Se implementaron nuevas campañas para la captación de clientes de Sueldo Dúho que apuntan a segmentos específicos como Jubilados, Tarshop, HML y clientes de mercado abierto con empleadores estatales.
- Se readecuaron las ofertas de la campaña conversión de clientes debido al contexto que se vivió durante el año (otorgando en vez de millas para viajar, se modificó por un cash back en la cuenta).
- A fin de diciembre se lanzó una nueva campaña de "Referidos BH" (para los empleados del Banco puedan referir a sus familiares y amigos que acrediten sus ingresos en el banco) otorgando premios para el referido y el empleado.
- Se continuó trabajando en el ciclo de vida para la cápita y el convenio, permitiendo realizar un mejor seguimiento de la cartera (como su activación y retención).
- Se implementaron planes de contingencia para la de entrega de tarjetas de débito durante la pandemia.
- Se adecuaron los sistemas para el pago de Sueldos vía ATP.
- Se Implementaron desarrollos importantes para el segmento como: la automatización del proceso de alta masiva, pago de sueldos de manera online, pago de sueldo por Home Banking, y la venta de Caja de Ahorro por el canal Búho Bank.
- También se escuchó al cliente mediante encuestas de satisfacción y posible baja.
- Se logró seguir aumentando el ratio de NPS del Segmento con un 29% acumulado a diciembre de 2020 versus 16% en diciembre de 2019.
- Se generaron 33.811 altas de cápitass y se cerró diciembre de 2020 con un stock de 75.594 cápitass activas, lo que representa un crecimiento del 13,6% versus diciembre de 2019.
- Se alcanzó \$2.715 millones de saldos vista a diciembre con un crecimiento interanual de 80%

3.1.1.2. Búho One – Renta Alta.

Con el objetivo de fidelizar y rentabilizar a los clientes de altos ingresos, durante el 2020 se mejoraron las ofertas crediticias, los beneficios especiales y se agregaron nuevos esquemas de bonificación, acorde a las exigencias que requiere este segmento.

- Se adaptaron los beneficios para hacerlos digitales
- Se mejoraron las campañas de venta cruzada de paquetes del segmento Búho One
- Se actualizaron los umbrales de ingresos al segmento.
- Se implementó una tasa diferencial para los Préstamos Personales.
- Se generó un nuevo incentivo en la remuneración variable que permite premiar la venta del Pack Renta Alta
- Se implementó la comercialización en el canal Telemarketing con gestión out para paquetes del segmento Búho One
- Se mejoraron la propuesta de retención para los segmentos target y sumaron Sueldo Dúho como herramienta para la misma
- En cuanto a los oficiales, se sumaron 10 oficiales nuevo para el segmento (17 en total). Además, se lanzó un nuevo esquema de remuneración variable exclusivos para los mismos.
- Se mantuvo reuniones de seguimiento mensual con oficiales.
- En cuanto a Inversiones: Se participó de las comunicaciones del Centro de inversiones, realizando 12 "mañanas financieras" y se implementó una campaña de incentivo para nuevos Inversores.
- Se escuchó a los clientes a través de encuestas de bajas, inversiones y focus group; logrando mejorar el NPS del Segmento con un 32% acumulado a diciembre de 2020 versus 26% en diciembre de 2019.





Entre las principales variables de seguimiento, se generaron 6.609 altas de Packs Búho One, alcanzando 12.068 clientes de la cartera a diciembre y generando \$763 MM de Saldos Vista con un crecimiento interanual de 157%

3.1.1.3. 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,

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

- Se adaptó la propuesta al contexto, con el lanzamiento de líneas normativas garantizadas y ATP
- Se logró reconvertir 30 oficiales exclusivos para el segmento y se cuenta con referentes en todas las sucursales.
- Se realizaron capacitaciones ONLINE y reuniones de seguimiento mensual con oficiales.
- Se incorporó el POSNET como aliado para la comercialización de Banco Pagador
- Se flexibilizaron los procesos de alta de Banco Pagador para que sean 100% remotos
- Se mejoraron las campañas de venta cruzada de paquetes del segmento Búho Emprendedor
- Se mejoraron la propuesta de valor con desarrollos, beneficios y charlas vinculadas al negocio
- Se ha escuchado a los clientes a través de encuestas y se logró mejorar el NPS del segmento con un 21% acumulado a diciembre de 2020 versus 15% en diciembre de 2019.

Entre las principales variables de seguimiento, se creció un 52% en el stock de clientes alcanzando 15.015 clientes Búho Emprendedor y 1.745 con clientes con Banco Pagador en la Banca Minorista, lo que representó un incremento del 190% respecto de diciembre de 2019.

Se ha alcanzado \$684 millones de saldos vista a diciembre con un crecimiento interanual de 167%

3.1.2. Red de Sucursales.

Durante 2020, como respuesta a la situación excepcional de ASPO y DISPO que provocó la pandemia por COVID19, se adaptó el modelo de atención a un sistema de dotación en burbujas rotativas que aseguró la operatoria de manera ininterrumpida en toda la red de sucursales.

Cobró particular relevancia el uso de la agenda de turnos implementada en 2018, que permitió adaptar con mayor agilidad y rapidez a la coyuntura desconocida, permitiendo dar atención a la demanda de nuestros clientes.

Como estrategia de ventas ante la disminución de público presencial, se potenció la derivación a canales digitales tanto a clientes existentes como el onboarding digital para la captación de nuevos clientes.

Adicionalmente se inició una prueba piloto de gestión telefónica con el discador Genesys para oficiales de negocios que operan de manera remota y la adquisición de una herramienta de captura de firmas digitales de manera segura, lo que permitirá intensificar la originación de manera remota.

Continuando con el plan de reconfiguración de red de sucursales del Banco y con el fin de brindar una mejor experiencia a los usuarios, se implementó lobbies 24 horas en Santa Rosa, Catamarca y Jujuy, esto permitió mejorar la calidad de servicio sumando dispositivos de autogestión.

Se perfeccionó el modelo de compensación variable, logrando crecimiento sostenido sobre plan sueldo y Consolidación de La Red como principal canal de adquisición y como principal impulsor de la venta digital.





Por último, el banco continuó atendiendo a los beneficiarios del programa PRO.CRE.AR entregando y escriturando viviendas de los desarrollos urbanísticos. Se ha realizado operativos de firmas en los predios ante la imposibilidad de la movilización de beneficiarios a las sucursales.

3.1.3. CRM

El Banco implementó en CRM el módulo de Post Venta para los usuarios de Call Center, Red de Sucursales, Operaciones, Cobranzas, Seguros y Áreas Centrales que representan más de mil usuarios (internos y externos). La implementación representa la migración de 700 tipificaciones utilizadas.

Se desarrollaron mejoras en la venta omnicanal entre CRM y HB lo cual permite continuar las solicitudes entre ambos canales.

Se habilitó el alta del servicio Banco Pagador First Data desde CRM, con carga on-line sobre la herramienta, evitando la documentación física.

Se incorporaron alertas de campañas segmentadas a universos target y visualización de los nuevos universos de clientes de préstamos Procrear

3.1.4. Home Banking y Banca Móvil.

Se fortaleció la estrategia de incentivo y derivación a canales electrónicos para adquisición de productos a clientes del Banco, principalmente a través de Home Banking. Se realizaron mejoras en este canal para incrementar los índices de cross-sell y se incorporaron acciones y alertas segmentadas a universos target a los efectos de fidelizarlos y fomentar su transaccionalidad con el Banco. Se disponibilizaron nuevos servicios como pago de sueldos, extracción sin tarjeta, cancelación de préstamos y avisos por mail ante eventos que impliquen operaciones de riesgo para los clientes.

Se incorporó la posibilidad de originar los préstamos del programa PRO.CRE.AR para clientes y no clientes del Banco con posibilidad de adjuntar documentación para validación por parte de esta Entidad.

Con el objetivo que la aplicación móvil sea más intuitiva, las operaciones más rápidas y simples, se trabajó en darle foco al cliente incorporando funcionalidades tales como "extracción sin tarjeta", dándole la posibilidad al cliente de extraer dinero de un ATM sin necesidad de contar con la tarjeta de débito. Se incluyeron alertas globales para comunicar promociones y se realizaron mejoras en los turnos online para que el cliente pueda asistir a la sucursal. Se incorporó la solicitud del segundo desembolso de los créditos de Programa PRO.CRE.AR y la habilitación de SMS/MAIL para que el cliente tenga un segundo factor de autenticación en sus operaciones y sean más seguras.

Se incorporó la posibilidad adquirir una caja de ahorro en pesos y/o una cuenta gratuita universal, a través del proceso de onboarding digital con el que el Banco cuenta en su web <https://buhobank.com>. Dicho canal es destinado a personas que soliciten productos del Banco y que no sean clientes.

3.1.5. TASi (terminales de autoservicio inteligentes).

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, se implementó la nueva navegación del canal, más ágil, intuitiva, de fácil navegación, con reducción de pasos en la operatoria. Se trabajó fuertemente en el diseño e imagen igualando los lineamientos de los otros canales, tales como homebanking o mobile.

3.1.6. Marketing

El Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio definido por el Gobierno en virtud de la pandemia derivada de la aparición global del COVID19 trastocó todos los planes originales y fue un año fundamentalmente enfocado en el mundo digital/virtual.





Así fue cómo el marketing estuvo enfocado en informar y educar a los clientes respecto de los cambios en la operatoria bancaria y promover la adopción de canales digitales de autogestión. El crecimiento exponencial que presentaron estas herramientas generó por otro lado el surgimiento de un sin número de cyberataques que también promovieron campañas de concientización y fue el Banco Hipotecario junto a Itaú, BBVA y Macro quienes promovieron la primera acción conjunta de toda la industria bancaria unificando estética y mensajes buscando advertir a clientes de múltiples artilugios utilizados por cyber delincuentes para aprovecharse de la falta de práctica y conocimiento en el uso de herramientas y canales digitales.

Además, se generaron desde marketing la web que permitió a los clientes sacar turnos para realizar trámites presenciales en las distintas sucursales.

Durante el transcurso del año se lanzaron dos campañas “Supermercadeala”, con un spot institucional enfocado en los beneficios de operar con tarjeta de débito; y “Remontemos el año” que ofreció a los clientes hacerse de un beneficio a su elección para fin de año, siempre consumiendo con débito y que fue el primer estímulo para impulsar el uso de la billetera digital de los bancos, MODO, que permite comprar directamente con utilizando un celular mediante el uso de un QR.

Se ha implementado por primera vez el uso de push notifications para llegar a los usuarios de nuestra app de Mobile Banking con ofertas y mensajes relevantes. Y se comenzó el desarrollo de una plataforma que permitirá en el primer trimestre de 2021 llegar con mensajes segmentados con esta misma solución.

Desde nuestras campañas para adquisición de nuevos clientes en Redes Sociales, Email Marketing y Google Adwords, entre otras plataformas, que estuvieron vigentes la mayor parte del año, se generaron más de 22 mil ofertas de paquetes a potenciales clientes.

Siguiendo con la renovación de la web cuya nueva versión fue estrenada a fin de diciembre de 2019, este año se generaron diversos futuros entre los que se destaca que junto al centro de inversiones, se realizó la integración con BYMA enfocándonos en dos objetivos principales. En primer lugar, poder ofrecer los datos del mercado en tiempo diferido en nuestra web (20 minutos de retraso) para que los usuarios vieran que se tiene un servicio de inversiones integral y utilizarlo para atraer a más clientes. Es importante destacar que es el primer banco en tener esta información disponible en la web.

Asimismo, se realizó todo el soporte de diseño para el programa PRO.CRE.AR, su web y comunicaciones con clientes en las distintas fases de onboarding; el equipo de diseño brindó soporte a diversas mesas de Transformación Digital, fundamentalmente en lo vinculado a User Interface.

3.1.7. Data Base Marketing.

El área de Data Base Marketing se encarga de conformar los grupos de clientes (poblaciones) a ser impactados por las campañas para la estimulación de ventas utilizando los modelos predictivos desarrollados por Inteligencia Comercial y añadiendo las necesidades del negocio como variable de asignación. De estos grupos se alimentan las campañas de E-mail, SMS, Redes Sociales y Outbound Marketing (telemarketing).

El proceso de cross sell y distribución de datos para canales comerciales se reconstruyó en cada nuevo trimestre, a diferencia de años anteriores que se mantenía estático. A pesar de la enorme complejidad que esto implica, se mejoraron los plazos de entrega de datos para gestión a los canales de venta en comparación con los años anteriores.

Este año se puso el foco específicamente en optimizar la reportería a fin de brindar más y mejores datos para la toma de decisiones por parte de la gerencia de productos y servicios de Banca Minorista y la red de sucursales. Así se generó por primera vez reportes regulares de gestión de sucursales, de performance de campañas y productos, y de regularidad y periodicidad de consumos.





También se desarrolló un espejo de tablas (optimizando información provista por Prisma Medios de Pagos) que permitirá al Banco por primera vez trackear consumos en tarjeta de débito en más de 200 rubros de comercios y con ello ser más asertivos a la hora de ofrecer productos y beneficios.

Por primera vez se creó una base de datos sistematizada de clientes de Banca Mayorista lo que permitió realizar las primeras campañas direccionadas a clientes de Banca PyME y a fin de año lanzar las primeras mediciones de NPS (Net Promoter Score).

3.1.8. Canales de Atención al Cliente

Durante el 2020, se consolidó la estrategia centrada en el cliente para ofrecer un servicio que diferencie al BH, basándose en estándares de calidad, flexibilidad y adaptación constante a los requerimientos.

En lo referido a la atención de Clientes, en el Centro de Contacto se atendieron 1.151.576 llamadas, 203.271 mails y 340.000 interacciones vía redes sociales (Facebook y Twitter).

Paralelamente, se implementó una solución de Software para redes con el propósito de trabajar en nuevas formas de relacionamiento con el cliente.

Dentro del marco de soporte a los proyectos de PRO.CRE.AR., se sumó al equipo de atención de microcréditos y nuevas líneas, para contar con un staff especializado ofreciendo información exacta, útil, y soluciones apropiadas a nuestros beneficiarios.

Se diseñó una nueva estrategia de segmentación en la atención de nuestros clientes, optimizando tiempos de espera, de resolución y de gestión, distribuyendo las llamadas a los agentes de acuerdo al tipo de cliente, para hacer de cada contacto, una experiencia simple, satisfactoria y personalizada.

Desde el equipo de retención de clientes se atendieron 128.600 llamadas y se realizaron 59.000 llamadas salientes, centrándonos 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 nuestros clientes y a la rentabilidad del negocio y se creó 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 44% de clientes con paquetes que manifestaron la intención de no continuar utilizando nuestros productos.

En Telemarketing, se atendieron 83.800 llamadas, centrando las acciones de comercialización en la venta de paquetes y en incrementar el nivel de crosssell sobre la oferta y la cartera actual del banco.

Se originaron 6.800 nuevos paquetes y se desembolsaron \$18 millones de préstamos personales, gestionándose de forma on line el 38%, propiciando de este modo, la agilidad en la adquisición.

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", poniendo a disposición la información los 365 días del año durante las 24 horas, con el fin de reducir la demanda de atención asistida, ya sea con un agente telefónico o en las visitas en sucursal. Durante este año, nuestros clientes visualizaron más de 1,6 millones artículos.

Las acciones de capacitación se orientaron a brindar herramientas para el desempeño más eficiente de las tareas asignadas a cada posición y función. Se brindaron actividades de formación a través de cursos, talleres, y programas especiales a partir de plataformas digitales, adaptándose a los nuevos escenarios.

Se diseñaron e implementaron acciones de calidad sobre los procesos claves del negocio que permitieron potenciar la recolección activa de información y poner en práctica nuevas acciones de mejora.





En resumen, tener Clientes satisfechos es el denominador común en los desafíos que el Banco se ha propuesto.

3.1.9. Inteligencia Comercial

Las iniciativas de Inteligencia Comercial estuvieron centradas en acompañar al negocio en cuestiones relacionadas al desarrollo de la cartera, fidelización y retención, con el objetivo de optimizar el ciclo de vida de los clientes.

En cuanto al desarrollo de la cartera, se avanzó en la automatización de la identificación de clientes potenciales para cross selling, información que utiliza Marketing para ejecutar las campañas comerciales y optimizar la tasa de respuesta.

Para dirigir mejor las promociones y beneficios, se trabajó en la construcción de modelos predictivos basados en Inteligencia Artificial que permiten conocer los intereses de los clientes y así poder generar una mejor propuesta de valor.

La interacción de equipos multidisciplinarios permitió elaborar estrategias basadas en datos para realizar diferentes acciones con el objetivo de retener clientes. El desarrollo de un modelo predictivo permitió comenzar a identificar clientes con propensión a abandonar la relación con el banco.

El uso de nuevas tecnologías como Machine Learning e Inteligencia Artificial, permitieron apalancar el desarrollo de las diferentes soluciones que buscan agregar valor al negocio mediante la explotación de datos.

3.2. Banca Mayorista.

3.2.1. Banca Corporativa.

En línea con la estrategia global del Banco, la Banca Corporativa se focalizó en incrementar sus pasivos y los volúmenes transaccionales. De esta forma, la oferta de créditos se direccionó principalmente a capital de trabajo y hacia clientes con reciprocidad sobre negocios transaccionales, manteniendo siempre una cartera equilibrada con una adecuada exposición al riesgo crediticio.

Siendo el 2020 un año particularmente atípico por la crisis ocasionada a raíz de la Pandemia del COVID 19, se continuó con las gestiones de prevención de la mora y recupero de saldos vencidos.

Respecto al año 2019 los activos en pesos se incrementaron \$790 millones (51%) principalmente en acuerdos y préstamos de capital de trabajo; la cartera en dólares disminuyó USD 40 millones (-42%).

Adicionalmente se trabajó junto con el área de finanzas para ofrecer a los clientes corporativos diversas alternativas de inversión.

Como resultado global de la estrategia, se puede resaltar:

- Los pasivos en pesos se triplicaron respecto a 2019, registrando un crecimiento de \$1.638 millones.
- El volumen transaccional se incrementó un 40% alcanzando los \$ 7.338 millones.
- Crecimiento del stock de cápitales de plan sueldo en 127 cápitales.
- Leve caída de los activos totales (pesos, dólares pesificados y UVA pesificados) respecto a 2019 (3%).

3.2.2. Banca PyME

Durante el 2020 se continuó desarrollando la Banca PyME mediante la incorporación de nuevos clientes, la consolidación de la relación con los actuales y el desarrollo e incorporación de capital humano con





especialización en el segmento; en particular, en las sucursales con vistas a lograr una mayor presencia en el corto plazo.

La Banca PyME cuenta con más de 3.200 clientes de una amplia variedad de segmentos. Al cierre del ejercicio la exposición por financiamiento a empresas Pymes se ubica en el orden de los \$ 2.500 millones de los cuales el 65% corresponden a préstamos garantizados, acompañando las líneas crediticias dispuestas por el BCRA para las MiPyMEs de todo el país.

La estrategia de crecimiento estuvo principalmente enfocada en los negocios transaccionales, mediante el ofrecimiento de propuestas de productos competitivos e integrales que abarcaron servicios de Plan Sueldo, Sistemas de Recaudación, Pagos a Proveedores, Pagos Afip, Pagos Link y Echeq dentro de los principales.

En este año de pandemia se ha lanzado PyME Pack, un conjunto de productos y servicios con beneficios exclusivos diseñados para el segmento de las microempresas, personas jurídicas de hasta \$ 36 millones de facturación anual (según la última definición del Ministerio de Producción).

Por otra parte, se continuó con la participación en el mercado de Sociedades de Garantía Recíproca (SGR), herramienta clave en el financiamiento de las PyMEs, siendo destacable la participación del Banco por primera vez como avalista de las líneas públicas para el financiamiento del pago de sueldos y ATP con el FOGAR.

3.2.3. Banca Pública.

En el presente ejercicio se avanzó con una estrategia focalizada en el crecimiento de pasivos (principalmente en saldos vista), la comercialización de productos transaccionales y plan sueldo.

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 del Banco a través de una mayor sinergia de trabajo en conjunto con la Red de Sucursales.

Asimismo, se ha realizado un trabajo continuo de fidelización y fortalecimiento de relaciones con los clientes existentes y la vinculación de nuevos Organismos a la cartera del Banco.

Como fruto de la presencia continua con nuestros clientes, se ha logrado estrechar lazos comerciales que redundaron en la incorporación de nuevos clientes y un mayor cross sell de productos sobre los clientes existentes.

La comercialización de productos de recaudaciones como así también de pago a proveedores, han permitido ganar principalidad en las operaciones de cada uno de estos organismos.

Como aspectos destacados del negocio durante el año 2020 se puede resaltar:

- se duplicó la cartera de pasivos en pesos dejando un saldo de \$4.600 millones, mejorando también la relación en la participación de saldos vista sobre el total de los pasivos.
- crecimiento neto de más de 600 cápitales de plan sueldos.
- se lograron duplicar los volúmenes transaccionales del año ubicándose por encima de los \$2.000 millones de pesos.

3.2.4. Cash Management.

Los negocios de Cash Management surgen de la integración en la cadena de valor de las empresas clientes. En esa línea, durante el 2020 se trabajó en brindar soluciones que faciliten la gestión de caja de las empresas, tanto para las transacciones de cobros como las de pagos, locales e internacionales.





El objetivo principal del Banco estuvo enfocado en incrementar los saldos vista y las comisiones, dentro de un contexto de pandemia global y un mercado altamente competitivo en el que 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:

- estabilizar y mejorar los productos existentes, proveyendo información oportuna y precisa, con soluciones integradas, parametrizables y escalables especialmente para empresas corporativas.
- ampliar la oferta de productos PyME orientados a las microempresas, mediante packs de cuentas con precalificación crediticia automática y beneficios exclusivos.
- brindar soluciones para los clientes de sector público, en particular las Municipalidades y los organismos provinciales, orientadas al manejo de los flujos de caja.
- diseñar productos innovadores y digitales para lograr un mejor reconocimiento de nuestros clientes.

Como resultado de estas acciones, los volúmenes transaccionales acumulados de 2020 registraron un incremento del 72% alcanzando los \$117.600 hacia fin de año.

3.2.5. Canal Digital Mayorista (Office Banking).

Con el objetivo de brindar una solución integral que permita a nuestras empresas clientes realizar todas sus operaciones de forma autogestiva y digital, se implementaron mejoras tendientes a optimizar la experiencia del usuario y se desarrollaron nuevas funcionalidades dentro de las cuales se puede destacar:

- nómina Plan Sueldo: alta de cuentas sueldos, en forma masiva y online.
- nuevo módulo de Pagos de Servicios (con código LINK).
- E-cheq en Pago a Proveedores: carga masiva de E-cheqs, con descarga de archivos en diversos formatos adaptables al cliente.

Como resultado de estas acciones durante el año se registraron más de 7.500 operaciones con E-cheq (emisiones y depósitos) por \$3.500 millones.

Desde el lanzamiento de Pago a Proveedores con E-cheq, las transacciones y los volúmenes se multiplicaron por 10.

En el mismo sentido, las transferencias electrónicas crecieron un 273% respecto al mismo período de 2019.

3.3. Seguridad Física y Lógica.

3.3.1. Ciberseguridad y Seguridad de la Información.

El 2020, con la llegada del coronavirus, y la obligatoriedad del ASPO, se produjo la implementación inmediata del acceso remoto de casi 1400 empleados del BH, para hacer tareas que nunca antes habían realizado de manera virtual. Se debió adaptar todos los sistemas y la forma en que se accedía tal que la totalidad de los colaboradores pudieran hacerlo desde sus casas de manera remota. Este escenario particular sirvió para que muchos estafadores y ciberdelincuentes, aprovecharan el descuido o la inexperiencia de algunos usuarios para robar datos personales y hasta dinero en efectivo.

Las entidades financieras o bancarias estuvieron más que nunca en la mira del cibercrimen, debido a que miles de personas ya no recurrían a nuestras sucursales, sino que resolvían sus trámites de manera online. Como consecuencia, más que nunca el principal desafío para proteger los activos de información, y evitar que se pudiera vulnerar la seguridad de los sistemas estaba a un simple “click” de un usuario, e invariablemente son también los mismos usuarios quienes pueden, en distintas medidas, evitarlo: “...Los usuarios somos la última barrera de la ciberseguridad...”, aquellos que si estamos bien formados no haremos click y eso evitará que la empresa sea atacada.





Este año resultó de vital importancia, lograr que los empleados sean conscientes y estén educados respecto a la existencia de los ciberataques y la importancia de la reforzar la ciberseguridad. Es fundamental que la gente tenga cultura de la información y de la seguridad. Que cosas hay que hacer y que no en una compañía, como proteger la información y como protegerse uno mismo. En materia de ciberseguridad, se invirtió millones en herramientas y soluciones que protejan nuestros activos, pero si un empleado hace un click en un link fraudulento, igual podrían vulnerar al Banco. Por eso se puso en marcha en 2020 dos Talleres de Concientización en Riesgos y Delitos Digitales, con el fin de una reeducación de los usuarios y empleados a nivel ciberseguridad: Taller de Delitos Digitales, a cargo del CISO de BH, y un Taller de concientización de los riesgos en Internet y las RRSS a cargo de la ONG Argentina Cibersegura. Se confeccionaron diversos simulacros de “phishing” y “ransomware” controlados, para alertar a los colaboradores de la Entidad de acciones que podrían comprometer al BH, con un test educativo si caían en la trampa, así pudieron entender cuan simple es distraerse y ser presas de los ciberdelincuentes.

Asimismo, se confeccionaron videos educativos y posteos a los clientes para alertarlos sobre las diversas estafas digitales en Internet. También durante el 2020, se realizó el Curso Auditor Interno ISO 27001, y los equipos de Gobierno de Ciberseguridad, Gestión de Normativa IT, y Auditoría Interna, aprobaron el examen, y lograron la certificación.

Se realizaron monitoreos y baja de cuentas apócrifas en las RRSS e Internet, de manera de prevenir el engaño en las redes sociales y la usurpación de identidad de Banco Hipotecario frente a los clientes, así como la denuncia de aplicaciones móviles y páginas web fraudulentas, que permitió dar de baja más de 300 cuentas falsas, y código no autorizado de nuestra app móvil.

En cuanto a la estrategia de Ciberseguridad del BH, durante 2020 se realizaron inversiones tecnológicas que permitieron evolucionar en Ciberseguridad:

- El Banco implementó tecnología de última generación, para detectar AntiBot y los últimos malwares que proliferaron este año, y que le permitirá al BH avanzar en la Transformación Digital. Representa una protección integral contra los ataques más peligrosos como ransomware, spyware, troyanos y malware sin archivos, junto con una solución más completa para el ambiente de trabajo remoto.
- La Entidad implementó el monitoreo de las aplicaciones y el intercambio de datos en la nube, dando respuesta a incidentes tales como robo de cuenta, pérdida de datos, destrucción de información, malware y contenido compartido en exceso, etc., de modo de poder alinearnos a la estrategia de uso de aplicaciones en la nube y permitir su deploy con cobertura de riesgo.

Para el 2021, se priorizarán cuatro claves a la hora de pensar en ciberseguridad: En primer lugar, priorizar el factor humano, los líderes de la seguridad del Banco desempeñan un papel en la concientización y educación para el cuidado de los activos informáticos y de información de la empresa. La segunda clave es proteger la infraestructura de la empresa: informar a los empleados sobre las vulnerabilidades conocidas en este nuevo entorno y asegurar que los equipos de ciberdefensa sean diligentes en lo que respecta a pruebas e inteligencia de amenazas. El tercer punto es migrar a la nube, debido a que los empleados trabajan ahora de manera remota, los líderes de seguridad deben cambiar el enfoque de seguridad de la información de una infraestructura empresarial a un entorno virtual y de nube.

Por último, es necesario proporcionar las herramientas y equipos para hacer frente a los riesgos: el Banco debe estar bien posicionados para evaluar y promover soluciones que permitan a los equipos distribuidos conectarse y colaborar.

3.2 Seguridad Preventiva.

Durante el 2020 el objetivo principal fue potenciar el uso de nuevas tecnologías para la detección temprana de siniestros, generando un equilibrio entre las herramientas de monitoreo a distancia y el uso de metodologías tradicionales en seguridad. Se realizaron evaluaciones de riesgos alineadas a las necesidades del negocio con el fin de mejorar la ecuación costo – beneficio.





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

A pesar de la pandemia el sector pudo cumplir con todas sus obligaciones de forma presencial, asumiendo un rol importante dentro de los controles preventivos.

Adicionalmente se participó activamente en la comisión de contingencia COVID19 destinada a evaluar los protocolos de acción y las novedades diarias para el mejor manejo de la contingencia.

3.3 Prevención y Control de Fraudes.

En esta materia el sector actuó sin afectar el nivel de productividad y los acuerdos de servicios internos convenidos, en consecuencia, el Banco evitó en el año 2020 pérdidas por fraude externo en el orden del 0,33% (\$47 millones) sobre el monto de la originación total de productos activos del Banco, disminuyendo 24% su valor monetario en relación a 2019.

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

Las pérdidas por fraude externo ascendieron a \$850.000.-, registrando un descenso del 52% en su valor monetario en relación con el mismo periodo del año anterior y representando el 0,006% de la originación de productos activos del Banco.

Los fraudes consumados estuvieron principalmente asociados a la originación de tarjetas de crédito a través de Telemarketing y Buho Bank.

Resulta importante destacar que el 98% de los fraudes se detectaron previo a la originación del producto activo solicitado por el prospecto.

Desde marzo de 2020 con el inicio de la Pandemia COVID19 se observó un considerable incremento de los intentos de intrusión en Home Banking (HB) y en la originación en canales no presenciales. Adicionalmente también se registra un importante incremento de los fraudes telefónicos y por redes sociales, a tal fin se implementaron nuevas herramientas de detección, circuitos de respuesta al cliente y mensajería preventiva en HB, redes sociales y medios de difusión.

Adicionalmente, se redefinieron los procesos de control del fraude transaccional automatizando alertas y dinamizando los perfiles de riesgo, incluyendo herramientas de georreferenciación que permitieron mapear los “ataques” transaccionales.

También se trabajó activamente en la prevención del fraude interno, realizando las tareas necesarias vinculadas a las denuncias que ingresan a través de la Línea de Transparencia y otros, elevando al Comité de Ética y/o DO (en tiempo y forma) las irregularidades o desvíos a los procesos internos vigentes detectados dentro del marco del Código de Ética.

Asimismo, se continuó participando activamente en la modificación y actualización de procesos y en cada uno de los proyectos que se encuentran en implementación y con nuestro Plan de Capacitación para la Prevención del Fraude Externo, manteniendo actualizado nuestro módulo de capacitación on line y emitiendo las alertas pertinentes vinculadas a ataques de bandas con casuísticas específicas.

3.4. Operaciones.

Durante 2020 producto de la pandemia, durante todo el año se trabajó intensamente en mantener la operatoria del banco bajo el esquema de Home Office. Se logró implementar las normativas impuestas por el BCRA y el Gobierno Nacional que afectaron los productos administrados por el banco, tanto en Banca Minorista como Banca Empresas.





Se continuó con las diferentes fases de implementación del proyecto de CRM Post Venta buscando mejorar los procesos de atención para poder reducir el SLA de resolución en un 50%. Para ello se eliminaron instancias hacia el área resolutora, se automatizaron mediante soluciones tácticas las resoluciones y se mejoró la reportería para dar soporte a la gestión.

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

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

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

Por último, se continuó trabajando para dar soporte a las acciones comerciales para mejorar el fondeo, como ser Banco pagador y mejoras en los procesos de Cash Management (recaudaciones, adhesión débito directo y débito automático).

3.5. Sistemas y Tecnología.

El área de Sistemas y Tecnología del Banco continuó acompañando el crecimiento sostenido del Negocio ejecutando su estrategia particular la cual está alineada a la estrategia de negocios, para apalancar el crecimiento, proveyendo soluciones tecnológicas ágiles, de rápido time-to-market, innovadoras, sustentables y con procesos de negocios simples. Este acompañamiento sigue con especial foco en la flexibilización de la plataforma applicativa y tecnológica para dar soporte a los productos digitales.

Durante el año 2020 hubo un incremento exponencial del uso de los canales electrónicos, siendo de vital importancia el desarrollo de nuestra estrategia de Transformación Digital. En línea con lo mencionado, se puso especial foco en fortalecer nuestras plataformas digitales, sumando a la apertura de paquetes de productos 100% digital, implementada en 2019, el alta de créditos PRO.CRE.AR en forma autogestiva por parte de los clientes y se siguió incrementando la funcionalidad de nuestros canales Home Banking y Mobile Banking así como robusteciendo su plataforma tecnológica.

En cuanto a Banca Empresa, se sigue potenciando nuestra aplicación de web de Banca Empresa, Office Banking, incorporando nuevas funcionalidades. También se está trabajando en la apertura de la tecnología de APIs como otro canal para que las empresas puedan interactuar con el Banco desde sus propios front end.

Con respecto a soporte a Procesos Operativos, se implementó la solución de POSVENTA dentro de la arquitectura Dynamics de Microsoft complementando así los módulos de Ventas implementados en 2018. Esta nueva solución genera eficiencias en los procesos de posventa dada su simplicidad, integración y facilidad de uso más adaptada a los nuevos procesos del Banco.

En términos de la plataforma applicativa se siguió potenciando nuestra Arquitectura de APIs y Microservicios, activo estratégico del Banco, que posibilita la externalización de funcionalidades a otras entidades. Todos los servicios de Banca Minorista fueron migrados a esta plataforma. Todos los canales del Banco utilizan APIs y Microservicios que también pueden consumirse desde otras organizaciones, como por ejemplo la billetera Modo ya operativa en el mercado. Este también fue un importante logro del 2020.





Con respecto a la infraestructura técnica, se siguió renovando el equipamiento del Banco implementando tecnología de última generación como es el caso de Servidores de Hiperconvergencia. Adicionalmente se actualizó toda nuestra solución de almacenamiento, pasando a tecnologías de discos rápidos (full flash). Se reemplazó equipamiento crítico de Networking por nuevas tecnologías compatibles con nuestro programa de “Camino a la Nube”. Con respecto a este programa, se siguió avanzando en la migración de aplicaciones como el mail del Banco.

En términos de Datos, se sigue trabajando en el desarrollo de modelos de Analítica Predictiva con foco en entregar ofertas personalizadas para nuestros clientes.

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

Adicionalmente, de cara a la organización interna de Sistemas y Tecnología, durante 2019 se desplegaron los procesos de delivery continuo (DEVOPS) implementando el ciclo de vida automático utilizando Jira, Jenkins y SONAR entre otras herramientas, así como en la implementación de ciclo de pruebas automatizado. Estas herramientas fueron clave durante el 2020 para el cambio en la forma de trabajo del Banco hacia metodologías ágiles a escala, alineada con el mundo digital.

Asimismo, se sigue 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.

Por último, como un hecho derivado de la Pandemia COVID19 el Banco resolvió que 100% del personal de las áreas centrales trabajara en forma remota, manteniendo los estándares de servicio, calidad y seguridad requeridos para un adecuado funcionamiento del Banco.

3.6. Procesos.

Durante este ejercicio el eje de trabajo se basó en adecuar y actualizar procesos de cara a la Contingencia COVID19. El objetivo fue garantizar y ajustar los procesos diarios del Banco bajo este nuevo escenario y estar al día con las normativas que el Gobierno y BCRA dispusieron a tal fin.

Se trabajó en profundizar los procesos digitales: simplificación de la documentación, reingeniería de los circuitos, enfatizar los procesos sin papeles, avanzar con la implementación del contenedor digital, e identificación de derivación a canales para la autogestión de nuestros clientes, teniendo en cuenta las limitantes de una atención presencial.

Se continuo brindando soporte a los proyectos del Banco como CRM, Reingeniería de Workflow, Oficial Remoto, Everyday Banking, Office Banking, Procrear y otros que por su objetivo aportan herramientas que siguen ubicando al cliente como centro para la definición de nuestro modelo de atención.

3.7. Gestión Integral de Riesgos.

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

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





Durante el ejercicio 2020, se continuó desarrollando las siguientes acciones puntuales vinculadas con la política descrita:

- dada la situación desatada por la pandemia y las medidas implementadas por el gobierno se analizó y monitoreó el impacto en la exposición a los diferentes riesgos.
- con el objetivo de mejorar la calidad de la cartera crediticia, se revisaron y ajustaron las políticas de riesgos de los segmentos target del banco. Asimismo, se implementaron acciones para reducir la exposición de riesgo del portafolio en clientes con alta probabilidad de default y baja rentabilidad. Todas las iniciativas estuvieron acompañadas de optimizaciones en los procesos de evaluación que buscan asegurar la mejora continua de la calidad la cartera y la originación.
- se realizaron pruebas de estrés individuales sobre los principales riesgos adaptando los escenarios al contexto COVID19.
- se continuó con el desarrollo y robustecimiento de la metodología de cálculo para estimar el cargo por incobrabilidad en base a modelos de pérdida esperada.
- se incorporaron modificaciones en tablero de control de riesgos a efectos de monitorear el comportamiento de la cartera y el impacto del cálculo de la pérdida esperada. Asimismo, se continuó monitoreando aspectos regulatorios y de capital económico y el comportamiento de los principales factores de riesgo a los que está expuesto el Banco por su rol de fiduciario del fideicomiso PRO.CRE.AR.

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

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

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

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

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

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

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





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

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

- Riesgo de Crédito Banca Minorista:
Incluye la gestión de los riesgos de concentración de activos de la banca minorista y titulización por las exposiciones subyacentes.
- Riesgo de Crédito Banca Mayorista:
Incluye la gestión de riesgo de crédito de contraparte y riesgo país, así como también el riesgo de concentración de activos de 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.
- Planeamiento, Presupuesto y Control de Gestión
Riesgo estratégico
- Comité Financiero:
Riesgo de liquidez, comprende la gestión de riesgo de concentración de pasivos.
- Unidad de Prevención y Control de Lavado de Activos
Riesgo en la prevención contra lavado de activos y financiación al terrorismo

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

3.8. Gestión de Recupero.

La gestión de recupero ha atravesado cuatro etapas en el año 2020 definidas mayormente por la situación pandémica: (a) un primer trimestre casi completo en el cual tuvieron continuidad las mejoras que comenzaron a evidenciarse desde septiembre de 2019 hasta el dictado del primer período de ASPO estricto a fines de marzo; (b) un segundo período en el cual el foco fue lograr la operatoria 100% remota del negocio de call center, agencias de cobranza, estudios jurídicos y equipos internos y, además, fortalecer los medios de pago digitales para sustituir el cierre de las bocas de pago físicas (sucursales propias y Rapipago/Pago Fácil); (c) una tercer etapa en donde el Banco se concentró en atender las normativas del BCRA, principalmente aquellas enfocada en los alivios y diferimiento de obligaciones por parte de los clientes; y (d) por último, se comenzó a trabajar durante el segundo semestre del año en nuevas segmentaciones y adecuaciones en las estrategias de recupero, permitiendo identificar y acompañar a aquellos clientes con mayor vulnerabilidad fruto del período DISPO.

A continuación, se enumeran las acciones llevadas a cabo con el objetivo de mitigar los efectos adversos producidos por la pandemia:

- Desarrollo de automaticidades y transformación digital de la gestión. Se realizaron inversiones para mejorar el contacto con los clientes y se implementó un portal de autogestión de cobranzas. Este último se encuentra en un entorno web que facilita a los clientes la iteración bidireccional con la plataforma de gestión del Banco a través de un estímulo inicial vía SMS y/o Email. Adicionalmente, esta funcionalidad presenta la flexibilidad para atender incrementos de clientes en gestión sin tener un correlato directo con la necesidad de crecer en posiciones de atención tal como sucede en el call center.
- Colaboración entre Gerencia de Cobranzas, Contact Center de Atención al Cliente y Banca Comercial - Red de sucursales. El nuevo escenario mundial provocó que las estimaciones realizadas para 2020 quedaron desactualizadas. Se generó entonces un pool de trabajo con colaboradores multidisciplinarios de las áreas mencionadas, con el objetivo de enfocar los recursos donde fuera necesario reasignando aquellos que tuvieran merma en la demanda de sus funciones habituales donde fueran requeridos.
- Adecuación de campañas, estrategias y proveedores. En la instancia de mora tardía hubo una merma en el flujo de carteras nuevas a gestionar por las agencias de cobranzas, como consecuencia de las medidas de alivio y diferimiento dictadas por el BCRA. Ante esta situación se adecuó la gestión realizando campañas especiales y cambios en la estrategia y sobre los proveedores, siempre con el foco puesto en mejorar el ratio de productividad en cada ciclo de gestión. Por otro lado, debido a las restricciones sobre las ejecuciones judiciales y la estrategia interna de no impulsar estas acciones en aquellos casos donde aún fuera posible, se produjo una sustitución de la gestión judicial por la extrajudicial obteniendo también resultados positivos.

Todas las mejoras y cambios implementados desde la segunda mitad del año 2019 le permitió al Banco situarse en un punto de inicio más ventajoso respecto a los bancos “peers”, para poder así afrontar exitosamente los desafíos propuestos por el contexto 2020. Se mencionan a continuación los puntos diferenciales de la gestión de recupero:

- 1) Alternativas digitales de pago desarrolladas.
- 2) Flexibilidad y capacidad de continuar inmediatamente con la operación de manera remota/home office.
- 3) Anticipación a los contextos futuros que permitieron realizar oportunas modificaciones a las políticas y alternativas de cancelación.





3.9. Desarrollo Organizacional.

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

El Banco se propuso instalar una cultura eficiente y digital haciendo foco en el cambio que se requiere en las personas para acompañar la transformación digital. Además de implementar los dispositivos y programas que le permitieron al Banco potenciar el desarrollo de las tareas y las personas en el contexto de pandemia.

Al 31 de diciembre de 2020, el Banco contaba con una nómina de 1705 personas, 866 mujeres y 839 hombres distribuidos entre Casa Central 1038 y Sucursales 667, con un promedio general de antigüedad de 12 años y un promedio de 42 años.

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

En lo relativo a la Gestión de Personas, el principal hito fue el lanzamiento de A•D•N, nuestro nuevo espacio virtual de Aprendizaje, Desarrollo y Negocio. Una plataforma más simple, intuitiva y centrada en la experiencia del colaborador, que permite potenciar el desarrollo desde casa. Se incorporaron módulos de Aprendizaje, Desarrollo y Talento que permitieron llegar de manera más innovadora, inclusiva y efectiva a cada colaborador.

Durante el 2020 se dictaron más de 20.000 horas de formación, distribuidas en más de 300 acciones diferentes. El plan de formación se elaboró con la misión de responder a las necesidades del negocio en un contexto complejo de pandemia, buscando continuar con el desarrollo de los colaboradores de manera 100% virtual.

En este sentido, se inauguró EXPERTOS BH: una experiencia virtual en la que más de 40 colaboradores internos del Banco brindaron propuestas de aprendizaje para toda la compañía. Se realizaron 7 charlas de negocio dictadas por los Gerente de Área, se lanzaron 3 escuelas y realizaron 70 talleres de formación:

1. Escuela Comercial: formación a más de 400 Oficiales de Negocio en herramientas para la venta telefónica, dado el contexto de aislamiento obligatorio, y formación a más de 600 Oficiales PyME y más de 400 Oficiales de Negocio en el segmento NyP's.
2. Escuela de Transformación Digital: formación en metodologías ágiles, SCRUM y experiencia al usuario para más de 200 colaboradores.
3. Escuela de Inversiones: se realizaron 10 actualizaciones de inversiones y 2 encuentros semestrales para la comunidad de Idóneos. También se realizaron 3 acciones de formación abiertas a más de 900 colaboradores sobre iniciación a las inversiones, renta fija y fondos comunes de inversión.
4. Talleres: Se dictaron más de 70 talleres sobre distintas temáticas como Office Banking, Mindfulness, Gestión de Proyectos, SQL, Escucha Efectiva, Fraudes Digitales y Gestión Eficiente del Presupuesto entre otros.
5. Se continuó con el programa de formación integral, RED de Aprendizaje, para todas las sucursales del país con foco en la formación continua, profesionalización y crecimiento de los colaboradores comerciales y operativos.

Por otro lado, se rediseñó la propuesta de Inducción a la compañía en un formato 100% virtual, que alcanzó a todos los nuevos ingresantes con dinámicas y herramientas interactivas.





La gestión de formación también apalancó el desarrollo e instalación de los proyectos organizacionales, donde se acompañó la formación de los mismos: JIRA, Dynamo Posventa, Compensación Variable y Prevención de Lavado de Activos y Alertas SOS, entre otros.

También se gestionaron becas y cursos externos, haciendo alianzas con diferentes instituciones y entidades educativas lo que permitió actualizar el conocimiento interno.

En materia de Desarrollo, se realizaron 11 promociones internas y 9 movimientos laterales a través de procesos de sponsoreo y búsqueda interna. Se promovió el desarrollo profesional de 14 nuevos líderes, por tercer año consecutivo, incorporando nuevas temáticas al programa, se dictaron talleres abiertos sobre Feedback y Conversaciones Difíciles a más de 200 líderes y se desarrollaron cursos virtuales para potenciar el rol.

Por tercer año consecutivo, el Banco llevó a cabo su Evaluación de Competencias, haciendo foco en los desafíos propuestos por la pandemia.

En lo que respecta a Empleos, se participó en la feria virtual de UADE, con el objetivo de consolidar nuestra marca empleadora y acercar la Comunidad BH a los jóvenes estudiantes y se procedió con el reclutamiento e ingreso de 36 nuevos colaboradores.

En materia de Cultura y Gestión del Cambio se buscó fortalecer la cultura y el desarrollo organizacional, siendo los facilitadores del proceso de transformación. Nuestros propósitos fueron los de empoderar a los actores claves de la transformación, brindar herramientas para la gestión de personas, involucrar y comprometer a los colaboradores y sostener las intervenciones instaladas y reconocidas.

En el marco de la contingencia COVID19, se buscó contener y dar una rápida respuesta a las necesidades de los colaboradores, priorizando su salud y contribuyendo a la continuidad del negocio. En este sentido, se realizaron las siguientes acciones:

- Creación de la Comisión de Crisis, compuesto por referentes de las distintas gerencias, en marzo 2020
- Construcción y comunicación de protocolos generales para BH / Hipotecario Seguros / BACS, así como protocolos de emergencia ante un caso positivo o sospechoso
- Implementación de un DDJJ para quienes asistieron a trabajar presencialmente
- Difusión de un curso obligatorio sobre la concientización del COVID19 para todos los colaboradores
- Distribución de insumos de prevención personal y cartelería para Sucursales
- Definición de buenas prácticas para el trabajo remoto y el liderazgo a distancia
- Toma de 4 encuestas pulso, con un promedio de 200 participantes, para conocer oportunidades y potenciar durante la contingencia el desempeño de los colaboradores. En esta medición, se estableció un 85% de aceptación del teletrabajo como modalidad habitual.
- Vacunación antigripal en todas las Sucursales y 7 puntos de aplicación en CABA y GBA para colaboradores de Casa Central.
- Más de 100 acciones de comunicación fortalecieron el compromiso con la continuidad del negocio y las medidas de prevención para cuidar a nuestros clientes y colaboradores.

Vale destacar la sinergia y colaboración lograda con otras entidades bancarias, a través de la creación de un grupo de WhatsApp en el que se comparten mejores prácticas y ayuda mutua.

En el aspecto de Cultura y Comunicación, durante el 2020, se hizo foco en la adopción de herramientas colaborativas que promueven e impulsan una mejor forma de trabajo. En este sentido, se lanzaron nuevas herramientas como Teams, SharePoint, Forms, Stream, entre otras. El hito de mayor importancia, que nucleó muchas de estas herramientas, fue el lanzamiento de una nueva Intranet, más ágil, accesible y colaborativa, desarrollada con nueva tecnología dentro de SharePoint.





Se realizaron más de 15 campañas de comunicación relacionadas al negocio y a programas de Capital Humano y se desarrollaron distintas celebraciones virtuales en fechas especiales (la voz del cliente, medallas a la trayectoria, fin de año, etc) para potenciar el compromiso y los objetivos del año.

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

- Intranet: en 2020 se relanzó el canal. Contó con 297 páginas (novedades + secciones), 1866 usuarios únicos y 75000 visitas por semana, con un tiempo promedio de 12 minutos por usuario. El 97% del tráfico al sitio se realizó a través de computadora, aunque también está disponible en versión mobile.
- Teams: nuevo canal, con un 90% de usabilidad y 1931 usuarios activos. Se envían más de 300.000 mensajes de chat por semana. Además, se crearon 51 equipos gerenciales y 13 de equipos de proyecto.
- WhatsApp de Comunicaciones Internas: se enviaron más de 200 mensajes y se crearon 2 grupos para líderes, utilizados para reforzar distintos mensajes y acciones. Durante la contingencia COVID-19, resultó de gran utilizada para optimizar el contacto con los colaboradores.
- News BH: 52 ediciones con una frecuencia semanal.
- LinkedIn: creció un 44% en comparación con el 2019, con más de 129.400 seguidores.
- Se potenció la marca empleadora generando 87 publicaciones con 59.091 interacciones (likes, comentarios, compartidos) y una tasa de engagement del 7,4%.
- Buzón CI: se trabajó en disminuir la cantidad de mails masivos.
- Audiovisuales: se realizaron más de 83 videos para acompañar las distintas campañas, eventos e hitos

El trabajo realizado permitió continuar con la consolidación de la comunicación y promoción de la cultura del Banco con el principal objetivo dar sentido a la contribución individual de cada colaborador como parte del resultado del Banco.

En cuanto a los #BeneficiosBH, se continuó el trabajo de difusión de la propuesta de valor, apalancada en 5 ejes:

- Manténete saludable
- Lo que importa es la familia
- Potenciá tu desarrollo
- Precios cuidados
- Disfrutá tu tiempo libre

En total, se cuenta con 34 beneficios propios y gestionados de manera interna, muchos de los cuales se adaptaron a la situación de aislamiento social obligatorio. Por ejemplo: el beneficio de venta de productos Bimbo, que se hacía presencialmente en Casa Central, migró a venta a domicilio.

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

- Se adaptó y revisó el lenguaje de las comunicaciones corporativas para que sea inclusivo a todos los colectivos sociales
- Se continuó en la participación en el Club de Empresas por la Diversidad de la Universidad Di Tella, que desarrolla y promueve la diversidad y la inclusión dentro de las organizaciones empresariales.
- Se participó de fechas especiales, interna y externamente, como la semana del orgullo LGTBI+

Desde la Gestión del Cambio, se continuó asesorando y brindando soporte a los proyectos estratégicos:





- Dynamo Posventa: comunicación de lanzamientos de los “releases”, acciones de reconocimiento de equipo y promoción del plan de aprendizaje con impacto en más de 1100 colaboradores.
- Digital Workplace: Adopción de las herramientas de colaboración y creación digital con impacto en todos los colaboradores del Banco. Se logró una adopción de + del 95%, para ello se crearon espacios abiertos de aprendizaje y página exclusiva para el programa en la nube.
- Equipo de Transformación Digital: se promovió la difusión de los desafíos del área, presentación de nuevos roles y medición constante de la gestión de los equipos: Se realizaron 8 encuestas pulsos, más de 45 acciones de comunicación y se promovió el lanzamiento del sitio de intranet, espacio propio del área.

Por último, durante el año también se trabajó fuertemente en el eje de “Canal de Relación” a través del rol del Referente de Desarrollo Organizacional, con el objetivo de implementar la estrategia de desarrollo de Capital Humano con un modelo de gestión que apoya a la organización y aporta valor al negocio. Su propósito se caracteriza por un mayor nivel de presencia y conocimiento de las áreas y de sus equipos siendo el principal punto de contacto sobre temas de Desarrollo Organizacional. Se mantuvieron las 4 áreas de focos principales de trabajo: Gestión de Personas, Procesos de Transformación, Canal de Relación y Planificación de Estructura. Con fuerte foco en el conocimiento y diagnóstico de equipos, la contención de los colaboradores en un año de cambio, incertidumbre y reconfiguración de las tareas y posicionando a los líderes como protagonistas de la transformación organizacional y responsables de la gestión de las personas.

3.10. Transformación Digital.

En el 2020 se continuó con la profundización sobre el desarrollo de la transformación digital del Banco Hipotecario, iniciada en el año 2019.

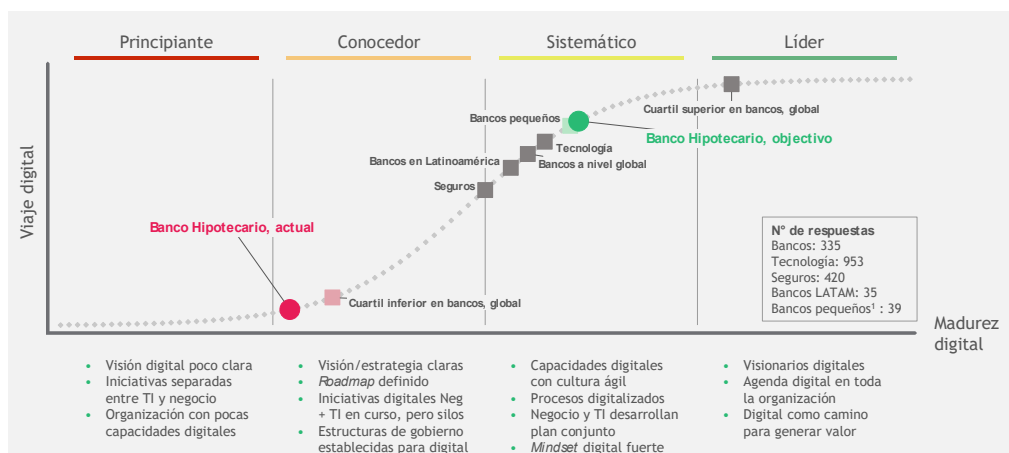
Durante el inicio de este período, el área de Transformación Digital se enfocó en la implementación y mejora continua del Playbook BH de Agilidad. Este nuevo marco metodológico fue la base de trabajo para los equipos priorizados dentro del área mencionada.

En el transcurso del segundo semestre del año, se desarrolló una encuesta de autoevaluación para medir el estado actual y objetivo de madurez digital del Banco. En dicha encuesta se analizaron las siguientes dimensiones:

- Estrategia y Propósito: Visión Estratégica, Prioridades y Alineamiento.
- Personas y Gobierno: Organización y Gobierno, Nuevas formas de trabajar, Habilidades y Personas, Cultura
- Tecnología: Tecnología Modular y Datos e Inteligencia Artificial
- Resultados: Nuevos productos y negocios, Personalización de cara de cliente, Operaciones digitales

Como resultado de la encuesta, se obtuvo que Banco Hipotecario se encuentra en un estado incipiente de madurez, en su transformación y tiene una ambición desafiante.





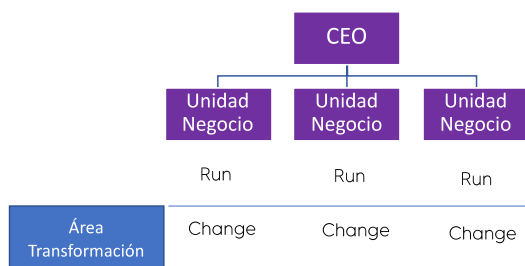
En consecuencia, con la ambición del Banco sobre la transformación digital, en el último trimestre del año 2020 se ha realizado un cambio en el área de Transformación Digital tanto a nivel de su estructura como también a nivel de gestión.

Hasta octubre del 2020, el área de Transformación Digital estaba definida como un área que desarrollaba sus tareas de forma independiente a las áreas de negocio. En su momento se tomó esta definición para impulsar fuertemente los primeros cambios y focalizar a la organización sobre el camino de la transformación digital, decisión clave para la ejecución a futuro de las tareas de banco.

En pos de seguir el plan estratégico definido, en el último trimestre del 2020, la gerencia de Transformación Digital paso a ejecutar sus actividades bajo un modelo híbrido. Pasando a ser un área de servicio, en donde la transformación digital se encuentra anclada en los múltiples negocios, pero orquestada centralmente por el área de Transformación Digital.

El objetivo principal del área de Transformación Digital es la de asegurarse el alineamiento, la ejecución y seguimiento de las prioridades definidas por el negocio a través del comité directivo que se celebra trimestralmente como también tiene la responsabilidad de escalar la manera de trabajo ágil en toda la organización.

Transformación Digital



Transformación brinda servicio a áreas de negocio.

Para el desarrollo de este nuevo enfoque en la gerencia de Transformación Digital, se han creado nuevas funciones, a saber:





- Área de TMO (Oficina de Transformación): esta área tiene como principal función la de coordinar, analizar y monitorear las prioridades de negocio establecidas a través de los flujos de valor definidos en un comité de dirección que se ejecuta trimestralmente (QBR).
- Área de CoE (Centro de Excelencia): esta área tiene como principal función la de escalar la forma de trabajo ágil a toda la organización. Este escalamiento se realiza a través del desarrollo con metodologías ágiles de las células de trabajo definidas en cada flujo de valor, como también con el desarrollo de capacitaciones y comunicaciones que se dictan a toda la organización.
- Área de UX-UI (user experience y user interface): Esta área tiene como principal función la de diseñar la mejor experiencia de los clientes al utilizar los canales digitales, equilibrando las necesidades de los mismos con las necesidades del negocio. Además tiene la responsabilidad de desarrollar capacitaciones, con la colaboración activa del CoE, a toda la organización en pos de incorporar las herramientas y buenas prácticas que impactan en la mejora de la experiencia de cliente con el Banco. Si bien es un área que se encuentra dentro de la gerencia de Transformación Digital, los colaboradores de la misma forman parte de cada una de las células de trabajo definidas dentro de los flujos de valor.
- Área de Analítica Avanzada y Gobierno de Datos: esta área tiene como principal función la de desarrollar la estrategia sobre el gobierno de los datos en el Banco como también desarrollar modelos de inteligencia artificial tanto descriptivos como predictivos de acuerdo a la necesidad de las áreas del negocio. Por otro lado, se le suma el desarrollo de capacitación, con la colaboración activa del CoE, cuyo objetivo principal es la de brindar el entendimiento sobre la importancia del uso del dato en la toma de decisiones que se ejecuten en el negocio. Como es el caso del área de UX-UI, los colaboradores de esta área, en general, forman parte de cada una de las células de trabajo definidas dentro de los flujos de valor.

A su vez, se definió que los colaboradores del área de sistemas que forman parte de cada célula de trabajo pasen a ser gestionados de forma centralizada por la gerencia de sistemas del Banco, anteriormente fueron gestionados por el área de Transformación Digital. De esta forma se logra un mayor alineamiento con la estrategia digital del banco, mayor integración y desarrollo del talento.

Adicionalmente, durante este ejercicio se continuó con la ejecución de las tareas relacionadas con las siguientes células establecidas durante el 2020:

1. Célula de Everyday Banking. Esta célula tuvo como principal función la de mejorar la experiencia de los clientes en los canales digitales, reduciendo la “fricción” de los mismos al momento de transaccionar en dichos canales. Para ello se reformularon y agregaron nuevos servicios y productos tanto en el canal de mobile banking como el de home banking.

Adicionalmente y en pos de aumentar la transaccionalidad del cliente, se han implementado funcionalidades como son: dato del comercio en donde el cliente realizó una transacción usando los medios de pagos, para que el cliente pueda identificar con precisión donde realizó la transacción, implementación de un recomendador de consumos de acuerdo al historial de consumos y la geolocalización del cliente, etc.

Con estas mejoras realizadas, el índice de NPS (net promoter score) en ambos canales fue de: Mobile Banking 40% y Home Banking 33%.

2. Célula de Billetera MODO. Esta célula tuvo como principal objetivo desarrollar los servicios para que el Banco forme parte de la Billetera MODO. Los servicios que se desarrollaron estuvieron referidos a las operaciones de transferencia de dinero entre personas a través de celular (P2P) y transacciones de compra en comercio utilizando el celular a través de código QR (P2M). Ambas funcionalidades se encuentran desarrolladas en la Billetera Modo para que los clientes del Banco la puedan utilizar. También en este ejercicio se implementó la funcionalidad de P2P a través de la aplicación mobile banking del Banco.





3. Célula de compra tu hogar. Esta célula continuó con el desarrollo de mejorar la experiencia sobre el canal digital referido al otorgamiento de un préstamo hipotecario como también la originación de préstamos personales de microcréditos desarrollado por el programa PRO:CRE.AR. A diciembre del 2020, los volúmenes de originación fueron los siguientes:
- Préstamos Personales Refacción: # 8.561 préstamos por un monto de \$3,909 millones.
 - Préstamos Hipotecarios Desarrollos Urbanísticos: # 21 préstamos por un monto de \$107 millones.

Cabe destacar que el proceso de evaluación de los préstamos y sus desembolsos se han realizado 100% digital, sin que el cliente necesite ir a la sucursal.

Por último, a través de las nuevas metodologías ágiles y de gobierno desarrolladas en el Banco, al área de Transformación Digital inició la coordinación juntamente con el liderazgo de la Gerencia General, del proceso de reformulación de la Visión del Banco como también la definición de los objetivos y resultados claves con un plazo de horizonte de tres años. Este proceso finalizará durante el primer trimestre del próximo ejercicio juntamente con la aprobación del plan anual de negocio.





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

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

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

El capital social está integrado por cuatro clases de acciones: las “A” pertenecientes al Estado Nacional con derechos especiales y las correspondientes al Fideicomiso del Fondo de Infraestructura Regional (FFIR) sujetas a privatización a través de la oferta pública; las “B” destinadas a los miembros tenedores del Programa de Propiedad Participada (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.

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

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

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

Existen adicionalmente comités especiales compuestos por Directores y comisiones 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; (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 crédito PyME, (xvii) de inmuebles y (xviii) de crisis

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

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

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

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

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

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

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

Consistente con ello, la propuesta del Directorio debe contemplar el pedido de autorización de pago de dividendos a la SEFyC y que al tiempo la aprobación de los dividendos por parte de la asamblea, su pago no afecte la liquidez y solvencia de la Sociedad de acuerdo con lo establecido en la norma del BCRA.

No obstante, todo el procedimiento mencionado, en la actualidad, el BCRA a través de la Com. “A” 7181 estableció la suspensión hasta el 30 de junio de 2021 de distribuir resultados.





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

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

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

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

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

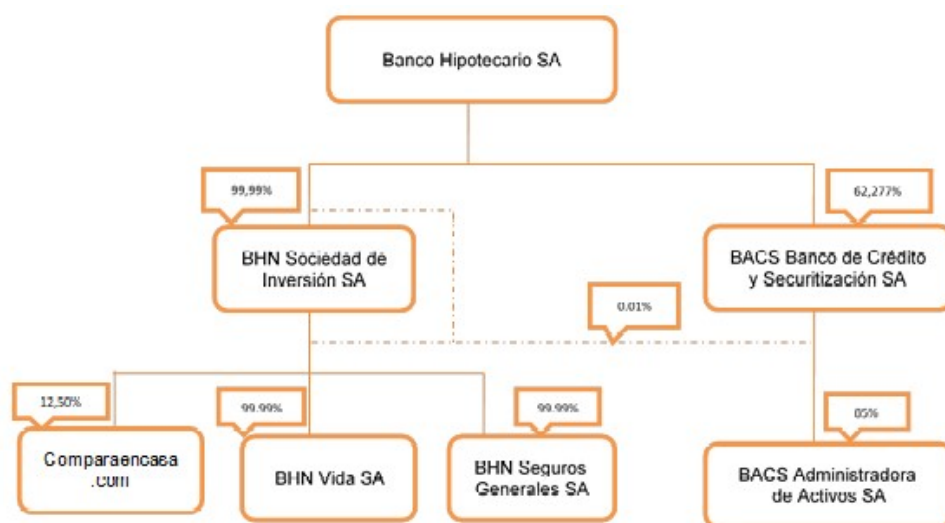


5. EMPRESAS SUBSIDIARIAS.

5.1. Estructura de la Sociedad y sus Subsidiarias.

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

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



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

5.2. Subsidiarias.

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

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

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

El negocio de las compañías de seguros se basa en ofrecer soluciones para, clientes que operan en el negocio financiero, en donde a su vez se proveen soluciones de aseguramiento que cubren las necesidades de protección familiar de los clientes de los tomadores. Es un modelo de tipo banca seguro,



cuyo foco se orienta a productos estandarizados, de acotada dispersión en términos de capitales asegurados y distribución masiva.

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

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

Actualmente los productos que se comercializan son los siguientes:

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

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.

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





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

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

Además de su participación en las compañías de seguros, BHN Sociedad de Inversión mantiene una participación del 11.35% de la compañía Comparaencasa Ltd. La inversión incluye, asimismo, la emisión por Comparaencasa Ltd. de warrants que otorga a BHN Sociedad de Inversión, el derecho (aunque no la obligación) de suscribir acciones en futuras rondas de inversión, con un descuento de hasta el 35% del valor de suscripción de las futuras rondas. Comparaencasa Ltd, es una compañía radicada en Inglaterra, controlante de la sociedad argentina Comparaencasa SA y de Comparaen Casa Servicios de Informacao Ltda de Brasil, que operan bajo el nombre comercial "comparaencasa.com". La sociedad argentina Comparaencasa SA, está autorizada a operar como Broker de Seguros, por parte de la SSN y actualmente está operando mediante el sitio www.comparaencasa.com. Comparaencasa, tiene como objetivo estratégico posicionarse como el principal colocador de seguros "On Line" de Argentina y posteriormente expandirse a nivel regional. La participación de la Sociedad en Comparaencasa es estratégica y permite incursionar en la venta de seguros de manera digital.

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

En lo que respecta al ajuste por inflación sobre los estados financieros, la IGJ a través de su Resolución General 10/2018 (BO 28/12/2018), dispuso que los estados financieros que cierran a partir del 31 de diciembre de 2018 inclusive deberán presentarse expresados en moneda homogénea, de acuerdo con las normas emitidas por la FACPCE, adoptadas por el CPCECABA. En cuanto a las Compañías de Seguros, a partir del cierre anual del 30 de junio de 2020 sus estados contables correspondientes a ejercicios económicos completos y periodos intermedios, deberán presentarse ante la Superintendencia de Seguros de la Nación expresados en moneda homogénea. Respecto a las relaciones técnicas, las mismas se confeccionan en moneda constante, excepto por el capital a acreditar por primas y capital a acreditar por siniestros, los cuales se mantienen a valores históricos hasta los estados contables que finalicen el 30 de junio de 2021. Por último, se estipula que las decisiones societarias de distribución de utilidades sobre los resultados cerrados en el balance anual se considerarán sobre bases homogéneas (no históricas), contemplando así el efecto inflacionario al momento de su decisión.

Durante este ejercicio, las compañías han desarrollado sus operaciones bajo las desafiantes circunstancias derivadas de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud en marzo de 2020, a raíz del virus COVID19., que generó consecuencias en los negocios y actividades económicas a nivel global y local.

En Argentina, las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para contener la propagación del virus incluyeron entre otros, el cierre de fronteras y el aislamiento obligatorio de la población junto con el cese de actividades comerciales no esenciales por un período prolongado de tiempo, con variantes según la región del país. En particular, las operaciones de la Sociedad, a pesar de la disminución en la emisión de los últimos trimestres respecto al mismo período del año anterior. Si bien, como consecuencia de la pandemia se vio afectada parte de la actividad comercial y se observó un desvío en la siniestralidad de algunas líneas de productos de vida principalmente, no se han sufrido impactos significativos en los resultados del ejercicio, logrando controlar los costos a partir de medidas tomadas.





Durante el período de Aislamiento y Distanciamiento, la compañía está operando 100% remoto y manteniendo la operación sin mayores inconvenientes.

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

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

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

Durante 2020, BACS realizó operaciones de banca de inversión por un total de \$100.137 millones entre obligaciones negociables, fideicomisos financieros, títulos públicos provinciales y préstamos sindicados en un total de 35 operaciones. A su vez, BACS en los otros segmentos bancarios realizó compras de carteras de créditos por \$67,3 millones, continuó con la operatoria de originación propia de créditos prendarios por \$3,3 millones, otorgó adelantos a fideicomisos financieros por \$357,8 millones, participó en operaciones de préstamos corporativos por \$120,9 millones, participó en operaciones de préstamos corporativos PyME por \$28,1 millones, compró cheques por \$251,1 millones, y otorgó adelantos bajo la operatoria MAV por \$ 57,3 millones. El total de carteras administradas en el rol de fiduciario de fideicomisos financieros y administrador general asciende a \$1.453 millones.

Al 31 de diciembre de 2020 el total de depósitos en cuenta corriente remunerada y plazos fijos asciende a \$5.696 millones.

En el mercado primario de deuda corporativa con oferta pública BACS se ubica en el tercer puesto del ranking de colocadores y en el mercado secundario de deuda corporativa con oferta pública ocupa el 8vo puesto del ranking del Mercado Abierto Electrónico.

BACS lleva emitidas en el mercado de capitales 20 clases de obligaciones negociables propias con un total en circulación al 31 de diciembre de 2020 de \$853 millones.

BACS continúa ampliando su balance alcanzando un saldo de activos al 31 de diciembre de 2020 de \$8.943 millones, monto que representa un crecimiento del 50% con relación a idéntico período del año anterior.

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

Al 31 de diciembre de 2020, Toronto Trust administra \$24.085 millones representando una suba anual de 183%, superior al mercado, que permiten incrementar la participación de mercado a 1,24%.

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





6. PRO.CRE.AR. BICENTENARIO.

Desde su inicio el Programa PRO.CRE.AR tuvo como objetivo garantizar, de manera creciente, el derecho de acceso a la vivienda y con él, el cumplimiento del sueño de muchos argentinos de tener una casa propia, además de promover un círculo virtuoso en la economía. Durante el año 2020 el Banco cumplió su octavo año como administrador del Fideicomiso del Programa de Crédito Argentino PRO.CRE.AR, una iniciativa del Gobierno Nacional orientada a atender las necesidades habitacionales de los ciudadanos de todo el territorio nacional.

Al cierre del ejercicio se contabilizaron un total de más de 52.614 soluciones de viviendas para créditos individuales destinadas a construcción, ampliación, terminación, refacción y adquisición de viviendas.

Las líneas de trabajo principales son:

- La financiación de líneas individuales y desarrollo urbano de viviendas sobre terrenos del Estado Nacional, Provincial o Municipal, dándole la opción a familias que deseen acceder a su primera casa a través de la compra de una vivienda a estrenar en uno de los 70 desarrollos urbanísticos que se construyen en todo el país. Durante el presente se han entregado la totalidad de las viviendas en los Predios de General Pinto, Grand Bourg, Los Aromos, Monte Maíz, Pascanas, Ranchos y Talavera.
- A pesar de los inconvenientes que trajo la Pandemia de COVID-19 en marzo de 2020, las nuevas autoridades del Programa, juntamente con el Banco Hipotecario, realizaron un exhaustivo e intenso trabajo que culminó en el relanzamiento del Programa en agosto de 2020. Inicialmente, las Líneas fueron Microcréditos Materiales y Refacción, en sus tres variantes, según el monto solicitado. A partir de allí, se han sucedido los relanzamientos de las Líneas Individuales de Ampliación y Construcción, y apertura de nuevas inscripciones en Desarrollos Urbanísticos y Lotes con Servicios remanentes.
- Línea Ahorro Joven, es una línea que convocó a jóvenes de entre 18 hasta 35 años, y que la actual gestión discontinuó, pero para aquellos Beneficiarios que ya tenían su trámite avanzado y, por ende, el compromiso del Programa de entregar la solución habitacional, continuaron hasta cerrar la línea.

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

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

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

6.1. Financiación de Vivienda Individual.

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





El siguiente cuadro expone por destino el otorgamiento de créditos, cantidad y montos de los mismos durante el 2020:

Línea	Cantidad de créditos	Monto del otorgamiento (millones)	Fondos Propios del BHSA (millones)	Fondos de PRO.CRE.AR. (millones)
Microcréditos Materiales	23.109	\$ 607,75		\$ 607,75
Refacción (1, 2 y 3)	26.329	\$ 9.099,9		\$ 9.099,9
Construcción	2	\$ 7,1	\$ 7,1	
Adquisición	30	\$ 29,3	\$ 29,3	
Desarrollos Urbanísticos	2.641	\$ 8.722,89		\$ 8.722,89
Lotes con Servicios	503	\$ 1.294,66		\$ 1.294,66

6.2. Desarrollos Urbanísticos.

En 2020, la línea de Desarrollos Urbanísticos, como las mencionadas más arriba, se consolidaron como las principales líneas de créditos para la adquisición de viviendas a estrenar. Las familias de clase media de distintas localidades de nuestro país tuvieron la oportunidad de participar por la alternativa vigente en su localidad, ya sea viviendas llave en mano o bien lotes con servicios con miras a la construcción de su casa a futuro.

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

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

Desde el punto de vista arquitectónico proponen la combinación de distintas tipologías de vivienda con el fin de generar diversidad en cuanto a la composición social, la escala y la estética, al mismo tiempo que generan distintas apropiaciones por parte de la comunidad. Las viviendas presentan la posibilidad de ser ampliadas según las necesidades de las familias. Cada una de las viviendas incorporan un diseño de calidad, tanto en sus aspectos funcionales (comodidad y espacio suficiente en los ambientes) como estéticos y cuentan con estándares altos en cuanto a la calidad de los materiales y terminaciones. En cada emprendimiento se ha respetado un cupo de viviendas aptas para personas con discapacidad motriz en el marco de completar los objetivos de inclusión del Programa.

En esta etapa del Programa el Banco Hipotecario ha ampliado la lista de Predios del Programa, 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. En consecuencia, se han licitado estos terrenos durante los meses de septiembre y octubre, que representarán desembolsos por un total de \$ 1.440 millones en obras 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. Se suma a cada etapa la gestión de conflictos comunitarios que se fueron sucediendo en distintas localidades, en las que el Fiduciario logró articular con los grupos de Beneficiarios llegando a





acuerdos pacíficos que promovieron la convivencia no sólo al interior de los barrios sino con los barrios aledaños.

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

Con presencia en todas las Provincias, los Desarrollos Urbanísticos a diciembre de 2020 arrojan los siguientes guarismos:

- Se encuentran adjudicados y en marcha 71 predios (el promedio de avance físico de las obras se encuentra en el 97,74%; el promedio de avance financiero se encuentra en el 96,76%)
- Viviendas en Ejecución: 23.607. Volumen de Obra en Ejecución: 2.200.000 m², convirtiendo a la operatoria de Desarrollos Urbanísticos en una de las principales productoras de viviendas del país.
- Inversión en Obras: la inversión en obra civil a diciembre de 2020 es de aproximadamente \$43.287 millones (no incluye Lotes con Servicios), mientras que en Infraestructura la inversión acumulada fue de aproximadamente \$2.700 millones (\$2.500 millones a diciembre de 2019). Sumado a ello, el Programa invirtió en nexos de infraestructura por fuera de los Predios una inversión de más de \$1.000 millones, generando así un gran desarrollo para las comunidades y mejorando la calidad de vida de sus pobladores. Enfocadas en sus relaciones con la productividad, competitividad, crecimiento económico, inversión pública y contribuyendo a la reducción de la pobreza y desigualdad. Las estrategias para el desarrollo de la infraestructura siempre se han caracterizado por ser dinamizadoras de la inversión pública y de la privada, así también como de la movilidad social.
- Sorteos y Entregas: Durante el 2020 se realizaron sorteos en 45 Predios (Predios remanentes de otros sorteos), que representaron un total de 3.287 viviendas. Estas inscripciones se realizaron a posteriori del relanzamiento del Programa, el agosto de 2020. Durante el 4° trimestre del ejercicio se inició el proceso de entregas a los beneficiarios de sorteos realizados durante la gestión anterior y, habiéndose entregado 2.189 unidades funcionales, el número representó un hito histórico del Programa, teniendo en cuenta el contexto. El número total de viviendas entregadas al mes de diciembre de 2020 fue de 13.994. Es importante destacar el Convenio de traspaso de las viviendas del Desarrollo Urbanístico de Estación Buenos Aires, proyecto originado en la gestión 2016-2019 para ser gestionado por otra entidad financiera: Banco Ciudad. En el año 2020, se firma el Convenio por el que las gestiones futuras se realizarán desde Banco Hipotecario, así como también la articulación y gestión del tramo final de los beneficiarios que iniciaron su crédito durante el 2019 y no llegaron a la entrega de su vivienda. Respecto de la historia de este emprendimiento, durante el año 2020 finalizó el proceso de relocalización de familias de escasos recursos residentes en el terreno en el que se localiza el Predio, a quienes se les prometió una vivienda digna en edificios de Estación Buenos Aires y ya se encuentran residiendo en las mismas
- Línea Lote con Servicios: actualmente, se encuentran en proceso de desarrollo 822 lotes; al cierre del ejercicio 2020, se encuentran entregados a los beneficiarios 2.298. Esta operatoria sufrió estancamiento en cuanto a las entregas de lotes pendientes y, actualmente, se encuentra en pleno relanzamiento durante el presente ejercicio 2020, con la licitación de 4.563 lotes que fueron ofrecidos a la venta durante el 4° trimestre de 2020. Sobre esta operatoria las primeras entregas iniciarán en el ejercicio 2021. En consonancia con las nuevas líneas Hog.Ar, los distintos grupos de beneficiarios que adquirieron su lote durante la gestión 2016-2019 fueron invitados a participar de distintas propuestas con el objetivo de promover el acceso al crédito para la construcción de su vivienda, posibilidad que había sido discontinuada cuando adquirieron su lote. Actualmente los distintos grupos de beneficiarios fueron capacitados para tramitar su crédito en Hog.Ar en un formato totalmente digital. Las ofertas fueron: Acceso a un crédito Hog.Ar para construcción para los que habían adquirido su lote en UVA; acceso a un crédito Lote más Construcción en Hog.Ar para aquellos que tenían su carpeta aprobada para la adquisición de un lote en UVA pero no habían firmado el boleto de compra venta aún y, por último, la posibilidad de un crédito complementario para terminar su vivienda para los beneficiarios que





accedieron a un crédito de Lotes con Servicios más Construcción pero con montos escasos para terminar su vivienda, como en el caso de San Carlos, La Plata.

6.3. Asociación Público-Privada.

Esta línea ha sido discontinuada para 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 dos predios se encuentran actualmente en marcha (Rosario y Santa Fe Lote 9).

El desarrollo Santa Fe Lote 9 se encuentra, a diciembre de 2020, en su 18° mes de obra, registrándose un avance acumulado del 20%. 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 diciembre de 2020- es de alrededor de 7.500.000 UVA, siendo el desembolso estimado para el 2020 de 6 millones de UVA. (el valor de referencia de la UVA al 31/12/2020 es de pesos 64,32).

Los montos estimados de avance para el 2021 estarán condicionados por las restricciones establecidas actualmente por el COVID19, debido a los Decretos Provinciales N° 1010-1070-1071-1172/2020, durante todo el mes de noviembre del 2020, se estuvieron realizando tareas en dos turnos, restringidos a un máximo de 10 obreros cada uno, en los horarios de 7:00 a 13:00 horas y de 13:15 a 19:15 horas.

En el desarrollo Rosario se han ejecutado tareas preliminares de obra sobre el terreno. El monto total de inversión es de 34.602.119,54 UVA. El primer desembolso, correspondiente a la Financiación solicitada por el desarrollista, se realizará una vez que se alcance el 20% de avance de obra. El desarrollador ha solicitado, a mediados del 2019, redefinir las condiciones contractuales, debido a la falta de demanda detectada a partir de la fecha de firma del contrato, cambio en las condiciones económicas (poca capacidad de acceso al crédito hipotecario por parte de la demanda), y crediticias (tasas, garantías solicitadas, plazos) por parte de las entidades financieras.





7. ESTRATEGIAS ECONOMICA Y COMERCIAL PARA EL AÑO 2021.

Ante la situación descrita en el presente documento en Contexto Internacional y Contexto Local, y en cumplimiento de las nuevas normativas impulsadas tanto por el Gobierno Nacional como por el BCRA, la estrategia del Banco continuará fuertemente enfocada en preservar la liquidez y solvencia, buscando la eficiencia, el equilibrio y la sostenibilidad del Negocio, en consonancia con el rumbo planteado en ejercicios anteriores. La misma estará encuadrada en torno a tres ejes focos estratégicos:

I) Experiencia del cliente innovador, omnicanal y reconocida por su excelencia.

Las distintas aristas estratégicas del negocio estarán enmarcadas dentro de un proceso de transformación digital que marcará el rumbo deseado de los años venideros.

Durante el año 2021 se continuarán profundizando los avances logrados en ejercicios anteriores, siendo el principal objetivo mejorar la experiencia punta a punta de los clientes con un enfoque “cliente en el centro”, a fin de lograr mejoras en los ratios de lealtad de los clientes, de forma tal que se conviertan en promotores de la marca, y en índices de satisfacción en la usabilidad de los canales digitales proporcionados.

Esta evolución permitirá continuar desarrollando procesos de negocios simples, ágiles y flexibles, en búsqueda permanente de una mejor experiencia del Cliente en cada encuentro.

II) Desarrollo de las personas, dentro de una cultura ágil y flexible, apoyada en decisiones basadas en datos y promotora de un impacto social positivo.

Ante un contexto en constante cambio, será de principal importancia apuntar a generar un ámbito laboral adecuado que tenga como protagonista principal al colaborador, promoviendo un espacio donde este pueda desarrollarse tanto personal como profesionalmente. Esta búsqueda del bienestar del cliente interno, sumado al antedicho proceso de transformación digital, permitirá 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

III) Alta eficiencia y rentabilidad, sustentables y apoyadas en un negocio equilibrado y fondeado competitivamente.

Dado el contexto macroeconómico precedentemente expuesto, será de fundamental importancia para el Banco preservar los ratios de liquidez y solvencia, apalancando su 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 retorno, riesgo y capital requerido para cada línea de negocio. En línea con esto, el negocio se desarrollará de forma tal de alcanzar una distribución equitativa en el crecimiento de Activos entre las bancas, subordinando tal crecimiento a la captación de pasivos de calidad. Este equilibrio entre las distintas bancas y productos apunta a atomizar el riesgo en las operaciones generadas y reducir los índices de irregularidad en las carteras.

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.

Durante 2021, se trabajará sobre la elaboración de un presupuesto acorde 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.





8. PROYECTO DE DISTRIBUCION DE UTILIDADES.

Conceptos del proyecto de distribución de utilidades	Montos expresados en miles de pesos
Resultados no Asignados	(51.860.540)
Asignación a Reserva Legal	-.-
Resultados no asignados a considerar por la próxima Asamblea de accionistas	(51.860.540)

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 de febrero de 2021.

En representación del Directorio
del Banco Hipotecario





ANEXO I - REPORTE DE SUSTENTABILIDAD.

A. SOMOS BANCO HIPOTECARIO.

El Banco Hipotecario es un Banco Universal, con el objetivo de brindar soluciones integrales en materia de crédito, ahorro e inversión, orientadas a familias, empresas y organismos del sector público. A través de una composición accionaria mixta, potenciamos las fortalezas de los sectores público y privado.

Con 133 años de trayectoria, somos una de las instituciones más tradicionales y sólidas del país.

El plan estratégico de sustentabilidad es aprobado y monitoreado anualmente por el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales. Dicho Comité monitorea la gestión integral en materia de sustentabilidad, controla el destino de la inversión social y aprueba las iniciativas solidarias que involucran a los colaboradores del Banco, como también los Pilares de Sustentabilidad. Es así como las donaciones se administran en un marco de transparencia, con foco en la estrategia de negocio, de acuerdo con los lineamientos de gestión establecidos en la “Política de Responsabilidad Social” aprobada por el Directorio del Banco. Este documento contribuyó a la profesionalización de los procesos, al planeamiento estratégico y sistematización de la gestión sustentable dentro de la organización.

El Banco mantiene un estrecho vínculo con organizaciones de la sociedad civil de todo el país, construyendo vínculos duraderos y procurando atender las necesidades más concretas. Se abordaron distintas temáticas que son claves para nuestra sociedad en diálogo directo con la agenda mundial, a partir de la escucha atenta de los principales líderes y organizaciones sociales de Argentina.

El trabajo de acción en la comunidad se centra en el compromiso sostenido en el tiempo y el alcance federal. Ambas dimensiones definen el abordaje institucional a partir del cual se acompañan proyectos con impacto local, en todo el territorio nacional, promoviendo el desarrollo social.

Protocolo de Finanzas Sostenibles.

Tras la firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles en noviembre de 2019, el Banco implementó una serie de iniciativas que contribuyen con la implementación de mejores prácticas vinculadas al impacto ambiental y social del negocio.

Se incorporó una declaración jurada para que todos los proveedores, formen parte de la cartera activa o se traten de nuevas altas, brinden información acerca de cuestiones socio-ambientales de sus actividades y de la industria a la que pertenecen. Este documento nos permitirá conocer con mayor exhaustividad nuestra cadena de valor y contribuirá a la toma de decisiones frente a la detección de algún impacto indirecto que repercuta en nuestras operaciones.

Un documento similar se desarrolló para la Banca Mayorista. Si bien no logró incluirse en los formularios de alta de cuentas durante 2020, se espera que se concrete en el transcurso del año 2021, potenciando el análisis de la cartera y de las líneas de financiamiento a otorgar.

Desde diciembre de 2020, el Banco forma parte de la Comisión Ambiental y Social de la Mesa del Protocolo de Finanzas Sostenibles, un espacio para fomentar el desarrollo de políticas socio-ambientales de acuerdo a los estándares de sostenibilidad, hacia el interior de las entidades financieras firmantes.

Hacia dentro de la organización, se continuó fortaleciendo el compromiso asumido con la promoción de una cultura de sostenibilidad fecunda y duradera.

Huella social positiva.

Hacia fines de 2020 el Banco aprobó la nueva visión estratégica, de cara al año 2023. La misma, establece 3 objetivos que involucran a toda la organización y supone el desarrollo e implementación de diferentes iniciativas que impulsen su cumplimiento.





La visión manifiesta: “ser el prestador de servicios financieros para el hogar, las familias y las empresas argentinas; eficiente y eficaz, reconocido por su excelencia en la atención al cliente, promoviendo una cultura centrada en las personas, la toma de decisiones basadas en datos y caracterizado por una huella social positiva”.

Uno de los focos estratégicos anclados en esta visión es 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 línea con este objetivo se diseñó el Índice de Huella Social Positiva. Este índice convoca tanto a la Banca Minorista como a la Mayorista, desde una mirada atenta al negocio, con foco en la comunidad. Para determinar los resultados esperados hacia 2023, se aprobaron diferentes iniciativas basadas en la inclusión financiera y el financiamiento sostenible. En este sentido, el Banco brindará diversos talleres de educación financiera, focalizando en el ahorro y la inversión y acercará alternativas de financiamiento diferenciales para la compra de productos sustentables con impacto socio-ambiental positivo.

Haber planteado estos objetivos de cara a 2023 refuerza el compromiso organizacional del Banco con el desarrollo sostenible, implementando mejoras en sus procesos y ofreciendo productos y servicios que favorezcan la inclusión financiera.

B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2020

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

La gestión 2020 arrojó los siguientes resultados:

Económico.

- \$916,5 millones de resultado neto del ejercicio.

A partir de la estrategia de adquisición de Paquetes de productos, se logró la apertura de 98.000 nuevas cuentas en pesos.

A partir de noviembre 2020 se retomaron las campañas de plazo fijo con estímulo de tasa preferencial a segmentos target y no clientes del banco a través del producto Plazo Fijo Web. Durante el año 2020 los certificados ascendieron a un total de \$311.793 millones de pesos.

- Se logró fidelizar una cartera de más de 512 mil tarjetas habilitadas y activas, fortaleciendo la implementación de mejoras en la experiencia de clientes, principalmente en los canales digitales.

Social.

- 277 organizaciones sociales con las que se interactuó.
- 270.640 personas a las que se acompañó con nuestros programas.
- \$69,2 millones invertidos en la comunidad.
- 44 organizaciones apadrinadas por colaboradores participaron del programa de fortalecimiento a iniciativas solidarias.
- 188 colaboradores voluntarios.

Ambiental.

De acuerdo con el Artículo 1° de la Resolución 767 de la Comisión Nacional de Valores, el Banco debe informar acerca de su política ambiental o de sustentabilidad, 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. A continuación, se detallan los indicadores medio ambientales, de acuerdo a los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI).

Aspectos Materiales Agua y Efluentes / Gestión de Residuos

Contenidos GRI 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, 303-5, 306-2

El cuidado del medio ambiente es un valor en sí mismo. Por eso, la gestión integral del negocio del Banco no solo contempla su impacto económico y social, sino también medio ambiental.

- El **100%** de los nuevos proveedores contratados fueron examinados en función de criterios ambientales.
- El **99%** de las compras realizadas durante el período se correspondió a proveedores locales.

El impacto de la pandemia de COVID19, generó una reducción significativa respecto del consumo energético respecto de 2019. Asimismo, se mantuvieron diferentes acciones para mitigar el impacto ambiental, entre las cuales se destacan:

- Iluminación: se economizó el consumo eléctrico por iluminación apagando por completo los pisos sin actividad en Casa Central.
- Ventilación y aires acondicionados: se apagaron todos los equipos de aire acondicionado y sistemas auxiliares de ventilación en todos los pisos que no tuvieron actividad durante el año.
- Calefacción: solo se han calefaccionado los pisos PB y 1er SS en temporada invernal, logrando así un importante ahorro en gas.
- Consultorías eléctricas con profesionales del rubro, para optimizar el consumo de energía, impactando en el ahorro energético y en sus costos. Además, en Casa Central, se implementaron protocolos eléctricos mensuales, a fin de asegurar la sustentabilidad eléctrica del edificio.
- El consumo eléctrico tuvo una baja del consumo del 100%.
- El consumo de gasoil en los grupos electrógenos tuvo una baja del consumo del orden del 57%.

Por otro lado, la concientización del consumo de energía fue muy importante considerando que, en gran parte, los colaboradores se encontraron trabajando en sus hogares. El Área de Mantenimiento implementó distintas acciones, como, por ejemplo, la programación acotada en el encendido y en el apagado de luces y equipos de aire acondicionado. Estas iniciativas complementaron la difusión interna de la Campaña de Promoción del Consumo Responsable, a través de comunicaciones vía mail a toda la nómina que promovieron “tips sustentables” para contribuir al cuidado del medioambiente.

Consumo de energía interno (GJ)	Año 2020
A) Consumo de combustible renovable	0 GJ
B) Consumo de combustible no renovable:	6485455 GJ
Energía eléctrica	18899 GJ
Diésel	127696 GJ
Gas natural	6339460 GJ
Consumo energético total dentro de la organización: A+B	6485455 GJ

Base para conversión de unidades

1 kW/h = 3.6 GJ

1 m³ Gas Natural = 42.12 GJ

1 L Gasoil = 36.313 GJ

En materia de gestión de residuos, desde el Banco se consume, se gestiona y se dispone de dos tipos de residuos:

Residuos Húmedos: Por normativa del GCBA, se contrata el servicio de retiro de residuos a una empresa privada. Este incluye el retiro diario de los residuos, la disposición final en CEAMSE y un informe. Para el período informado, el promedio mensual de residuos retirados fue de 2.400 kg. Por efecto del aislamiento obligatorio, se ha generado un 88% menos de residuos húmedos en Casa Central, comparado con el año 2019.

Residuos Reciclables: En todos los sectores internos del edificio se han instalado islas de cestos para clasificar los residuos por tipo. El sector Intendencia de Casa Central realiza esta clasificación separando los residuos húmedos de los reciclables, a su vez, estos últimos se subclasifican en papel blanco, cartón, aluminio y plásticos, y se donan a diferentes entidades.

	2020
Cartón (en kg)	1.060
Plástico (en kg)	200
Latas de Aluminio (en kg)	1
Papel (en kg)	1.150
Total residuos reciclados retirados por GBA (en kg)	2.411
Tapitas Plásticas (en kg)	5
Papel (en kg)	1.671
Total residuos reciclados retirados por Fundación Garrahan (en kg)	1.676
Total residuos reciclados (en kg)	4.087

Asimismo, se atendió a la clasificación y disposición final de residuos tecnológicos (baterías, pilas, monitores). En este sentido, durante 2020 se destinaron 313 equipos mobiliarios y equipamientos tecnológicos a 10 organizaciones de la sociedad civil, dentro del programa "Equipados para dar".

A través de este programa, se donaron mobiliario, material electrónico (computadoras, ATMs, TAS, impresoras, etc.) y *merchandising* discontinuado (que ya no cuenta con un destino utilitario interno específico, pero sí con vida útil aprovechable). Se contribuyó con la mejora de las condiciones mobiliarias y tecnológicas de entidades locales próximas a nuestra Red de Sucursales y al edificio central. Este representa una acción para fortalecer el empoderamiento de los voluntarios y para relacionarnos con las organizaciones en todo el país.

El agua que utiliza el edificio corporativo del Banco Hipotecario proviene de la red de AySA y tiene dos usos principales: en sanitarios, cocinas, bebederos y limpieza, y como uso industrial en torres de enfriamiento, máquinas enfriadoras y calderas, es decir, en equipos que prestan servicios de climatización al edificio. En su uso industrial, y al tratarse de circuitos cerrados, el agua utilizada es tratada químicamente y analizada de manera periódica, para mantener sus propiedades en buen estado (PH, dureza, salinidad, etc.). El tratamiento de aguas residuales lo realiza directamente la empresa AySA en sus plantas de tratamiento; consiste en una serie de procesos físicos, químicos y biológicos, que tienen como fin eliminar los contaminantes presentes en el agua efluente.

El vertido del agua utilizada en el edificio es realizado, únicamente, por la red cloacal.



	2020
Consumo de Agua (en megalitros)	53,23

C. PILARES DE SUSTENTABILIDAD

El COVID19 presentó múltiples desafíos para el desarrollo que requieren un abordaje multidimensional a nivel mundial. El impacto a nivel sanitario, económico y social puso de manifiesto en la agenda pública retos en materia de pobreza, crecimiento económico y cuidado del medio ambiente. Hoy más que nunca, el sector privado debe asumir un rol activo en la comunidad, facilitando herramientas y contribuyendo al desarrollo sostenido, con vistas a la generación de políticas públicas de alto impacto.

Desde Banco Hipotecario se ha trabajado ágilmente para mantener la cercanía con nuestros grupos de interés y, concretamente, desde la Gerencia de Asuntos Sociales acompaña a las ONGs con las que se vincula la Entidad, facilitando la posibilidad de redireccionar los fondos donados a acciones específicas y concretas para intentar paliar las consecuencias de la pandemia.

Reconociendo la caída en la producción, el crecimiento de la pobreza y el estado de emergencia (sanitaria, alimentaria y económica) en el que se vio inmerso todo el país, desde el Comité de Asuntos Sociales, sigue reformulando los **Pilares de Sustentabilidad**, destacando los desafíos futuros que se tendrán como Nación y los aportes concretos que el Banco puede hacer a la comunidad como compañía de servicios financieros. Estos Pilares fueron aprobados por el Directorio del Banco.

EDUCACIÓN	INCLUSIÓN	CIUDADANÍA	ASISTENCIA
• Capacitación formal y no formal. • Educación financiera. • Concientización ambiental.	• Infraestructura. • Accesibilidad digital. • Prevención de adicciones. • Recreación para la socialización.	• Empleabilidad. • Empoderamiento. • DDHH. • Género. • Diversidad. • Movilidad sustentable.	• Emergencia. • Alimentaria. • Sanitaria. • Cambio climático.

Para canalizar estratégicamente la inversión en la comunidad, el Comité de Asuntos Sociales definió estos pilares, focalizando aquellos espacios y temáticas vinculadas con el negocio y con el contexto nacional, en concordancia con la agenda mundial. En cada pilar se apoyaron y potenciaron programas y acciones desarrolladas por las mismas organizaciones, que son quienes conocen en profundidad el campo social. Se busca que estos programas tengan un alcance nacional, al igual que nuestro negocio.

Los 4 Pilares de Sustentabilidad desde los cuales dejan una huella positiva en la comunidad son:

Educación

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





- Capacitación 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.
- Concientización ambiental: brindar conocimiento acerca del desarrollo sostenible y el cuidado ecológico del Planeta, focalizando en la generación de hábitos, habilidades, sensibilidades, conductas y conciencia ambiental.

Inclusión

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

- Infraestructura: mejoramiento edilicio y aporte de recursos a diferentes organizaciones de nuestro país a través del desarrollo local.
- 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.
- Prevención de adicciones: se promueve prácticas dedicadas al abordaje integral y la atención del uso y abuso de drogas, así como también a la formación de agentes multiplicadores en la materia y la realización de actividades de asistencia, capacitación e investigación.
- Recreación para la socialización: se defiende los 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.

Ciudadanía

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

- Empleabilidad: integración de personas de entornos vulnerables al trabajo o excluidas del mercado laboral a través del desarrollo de habilidades, herramientas y oficios.
- Empoderamiento: se contribuyó a la formación de líderes empresariales, políticos y sociales que apuesten al desarrollo y empoderamiento de sus comunidades para alcanzar un desarrollo sostenible. Se promueve el trabajo solidario de diferentes personas, entre ellas nuestros colaboradores, quienes aportan recursos (tiempo, capacidades, conocimiento y materiales) para colaborar en organizaciones sociales.
- DDHH: se acompañan 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: se promueve el encuentro interreligioso, intercultural, social, político y sexual como un aporte constructivo hacia aquellas comunidades respetuosas de la diversidad y la inclusión ciudadana.





- -Movilidad sustentable: articular el tránsito saludable, mediante vehículos no contaminantes, ordenando el transporte público y reduciendo los accidentes viales es una responsabilidad que mejora las gestiones en materia de tránsito y transporte.

Asistencia

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

- Emergencia: se contribuye en ocasiones puntuales con situaciones que requieren de una atención urgente por causa de un suceso inesperado.
- Alimentaria: se apoya organizaciones sociales que trabajan para garantizar condiciones de alimentación y habitacionales dignas en distintas comunidades de nuestro país.
- Sanitaria: se acompaña a organizaciones que brindan respuesta, detección, contención y mitigación en materia sanitaria, asistiendo a comunidades vulnerables, mayormente excluidas del sistema de salud.
- Cambio climático: los efectos del calentamiento global sobre los territorios nacionales se observan en el aumento de la aridez, la desertificación, la depredación del suelo y los riesgos de incendios. Desde esta mirada, es importante poder contribuir en el cuidado de los ecosistemas y la biodiversidad.

A estos pilares y sus respectivas temáticas específicas, se adicionan 2 variables estratégicas: tiempo y alcance geográfico.

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

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

La matriz integral de gestión se respalda, a su vez, en la Política de Responsabilidad Social en la que se formalizan la manera en la que se gestionan la inversión en la comunidad, con el principal objetivo de dejar una huella positiva.

Durante 2020, los proyectos acompañados económicamente se distribuyeron de forma tal que el 70% estuvo representado por programas sociales estratégicos con ONGs y el 12% por iniciativas solidarias presentadas por colaboradores. El 18% restante fue contemplado como fondo disponible para futuras acciones hacia la comunidad.

La mayoría de las organizaciones de la sociedad civil con las que el Banco se vincula expresaron la necesidad de poder llevar a cabo proyectos de corto plazo, que atendieran las múltiples urgencias que presentó la pandemia de COVID19; el foco principal estuvo puesto en la necesidad de cubrir las cuotas alimentarias y el acompañamiento a las familias. A nivel educativo, más allá que los establecimientos estuvieron cerrados, resultó fundamental reforzar el rol activo de las empresas, colaborando de manera directa para fomentar la continuidad educativa y la inclusión de niños y jóvenes, en el sentido amplio del término. El acceso al trabajo transforma la realidad de las personas y permite construir un futuro más



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

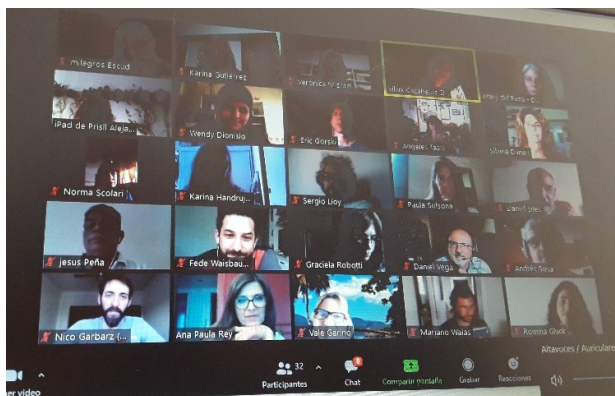
D. DESEMPEÑO SOCIAL.

Programa de Marketing Digital + 45

El desempleo en Argentina está creciendo significativamente y, tras el impacto de la pandemia de COVID19, la precarización laboral se intensificó. No obstante, el mercado laboral continúa evidenciando una demanda insatisfecha en lo que respecta a posiciones vinculadas a tecnología. Entendiendo esta realidad como una oportunidad, Diagonal Asociación Civil desarrolló el Programa de Marketing Digital +45 para que, profesionales de más de 45 años que actualmente se encuentran fuera del mercado laboral, puedan incorporar herramientas técnicas relacionadas con esta temática.

Puerta 18, también forma parte de esta iniciativa, desde su experiencia en integración de jóvenes a través de la tecnología. Este programa social de educación no formal y gratuito, fomenta en los jóvenes el desarrollo de habilidades, vocaciones y talentos a través de los múltiples recursos que ofrece la tecnología.

Son precisamente estos jóvenes nucleados en Puerta 18 quienes brindan los talleres técnicos del Programa de Marketing Digital. Diagonal, por su parte, acerca las herramientas para mejorar la empleabilidad de los alumnos +45.



Desde el Banco se acompaña financieramente el lanzamiento de la primera edición del programa, en el que participaron 24 profesionales, de los cuales, el 45% fueron hombre y el 55%, mujeres. El 5% logró insertarse en el mercado laboral en relación de dependencia, el 65% logró impulsar proyectos independientes y el 5% restante aún no se encuentra inserto en el mercado laboral.

Esta propuesta alcanzó un Net Promoter Score (NPS) del 95%. De cara al año 2021, el Banco volverá a acompañar el desarrollo de este programa ya que logra articular el conocimiento técnico con la contención emocional y la participación de los jóvenes como facilitadores y los adultos como educandos, con foco en la diversidad y la inclusión. De esta forma, se refuerza el compromiso del Banco con la comunidad, posibilitando herramientas para acceder a un empleo de calidad.

Gestión municipal del suelo urbano

Aún en plena pandemia de COVID19, las organizaciones de la sociedad civil TECHO y RIL (Red de Innovación Local) lograron acelerar la agenda de gestión del suelo en los gobiernos locales.

Luego de haber presentado en todo el territorio nacional el “Índice de generación y consolidación de suelo urbano”, con la participación de 40 referentes y expertos en hábitat y desarrollo territorial provenientes de la academia, el sector privado, el sector público y la sociedad civil, 89 municipios respondieron el relevamiento. El 27% tiene más de 150.000 habitantes; el 23% tiene entre 50.000 y 150.000 habitantes; el 15% tiene entre 10.000 y 50.000 habitantes; mientras que el 35% tiene entre 1.000 y 10.000 habitantes.

A diciembre de 2020, el puntaje promedio total de los municipios que respondieron el relevamiento fue de 3,99, siendo 10 el puntaje máximo esperado. El puntaje mínimo fue de 0,65 y el máximo fue de 8,06.



La dimensión que obtuvo mayor puntaje fue “estrategia”, la cual apuntó a determinar el grado en el que el municipio dispone de instrumentos para gestionar la expansión urbana, desde planes de ordenamiento territorial, normativa específica, regularización dominial, entre otros. El puntaje promedio en esta dimensión fue de 5,05. Estuvo representada en su mayoría por municipios medianos poblacionalmente, incluyendo varias de las capitales provinciales o grandes ciudades.

La dimensión que obtuvo menor puntaje fue “instrumentos”, la cual buscó identificar el uso de herramientas concretas para la gestión de suelo urbano, como banco de tierras, programa de lotes con servicios, círculos de ahorro para el acceso a vivienda, entre otros. El puntaje promedio en esta dimensión fue de 2,81.

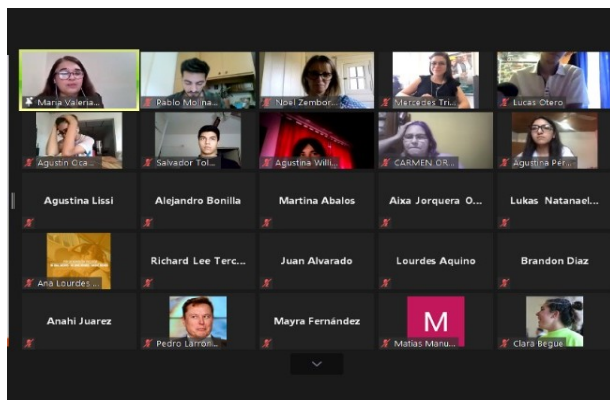
En líneas generales, las conclusiones que se pueden extraer del trabajo realizado en lo que va del proyecto hasta diciembre de 2020 podrían resumirse así:

- Los municipios participantes del registro afirman tener un promedio de solamente un 39,9% de las políticas, normativas y estrategias, relevadas por el estudio.
- La cuestión que resulta menos desarrollada es la implementación de instrumentos concretos de gestión del suelo, lo que muestra la urgente necesidad de acompañar a los gobiernos locales para fortalecer su capacidad de ejercer plenamente su desarrollo territorial.
- Cerca del 40% aún no implementa mecanismos de participación ciudadana en los temas estratégicos de suelo.
- Un 40% carece de perspectiva metropolitana y/o regional en su planificación.

Este proyecto ideado por el Banco muestra las grandes oportunidades de mejora que tienen los gobiernos locales argentinos en materia de gestión del suelo y colabora con el fortalecimiento institucional de la organización, honrando su histórica misión social. Asimismo, desafía al sector público, al sector privado y a la comunidad a desarrollar políticas de gestión territorial a nivel nacional, con carácter federal, participativo e inclusivo.

Voluntariado Corporativo con foco en Educación Financiera

Durante el mes de agosto, voluntarios de Banca Minorista del Banco brindaron un webinar de educación financiera para emprendedores de la Fundación Hampatu. En este espacio se conceptualizó acerca de los diferentes productos bancarios, el ahorro y el manejo de las finanzas para gestionar sustentablemente el presupuesto.



En agosto, voluntarias de diferentes áreas del Banco participaron del Programa de Economía Personal de Junior Achievement para jóvenes de escuelas semipúblicas de CABA, provincia de Buenos Aires, San Juan, Corrientes, Tucumán y Salta. A causa de la pandemia de COVID19 se dictó bajo la modalidad virtual. El foco de las charlas estuvo puesto en la transmisión de saberes profesionales relacionados con el

expertise laboral y anclado sobre temáticas específicas de finanzas personales como ser el ahorro, las inversiones el acceso crédito, entre otras.

El voluntariado corporativo empodera a los colaboradores y les permite contribuir al desarrollo comunitario desde su conocimiento profesional, fortaleciendo la cultura organizacional y generando un impacto social positivo directo e indirecto.

Programa Unidos para Dar

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

Gracias a este programa el Banco procura acompañar a quienes viven en situaciones de precariedad, tanto económica como social. Es así como en el marco del comienzo de clases, se donó útiles y materiales escolares a instituciones educativas y a diferentes organizaciones sociales de todo el país. A pesar de haberse decretado la cuarentena obligatoria estos kits escolares fueron utilizados por niños y jóvenes quienes, aun estando en sus hogares, necesitaron elementos que les permitieran hacer sus tareas. En Navidad, con la intención de acercarnos a quienes más necesitan, asegurando la logística gratuita de las donaciones, se distribuyeron vouchers digitales para ser redimidos por alimentos no perecederos y elementos de primera necesidad a diferentes organizaciones sociales de todo el país.

De esta forma, se colaboró con entidades que trabajan para garantizar condiciones de alimentación, salud y habitacionales dignas a niños, jóvenes, ancianos y grupos familiares.

Durante 2020, la edición Navidad contó con la participación de todas las sucursales del país. En estas 2 ediciones, el Programa Unidos para Dar representó una inversión total anual de casi \$4 millones de pesos.

UNIDOS PARA DAR	INICIO DE CLASES	NAVIDAD
<i>Sucursales participantes</i>	60	62
<i>Organizaciones beneficiadas</i>	176	112
<i>Beneficiarios</i>	7200	22400



Navidad – Comedor dos corazones – Pergamino



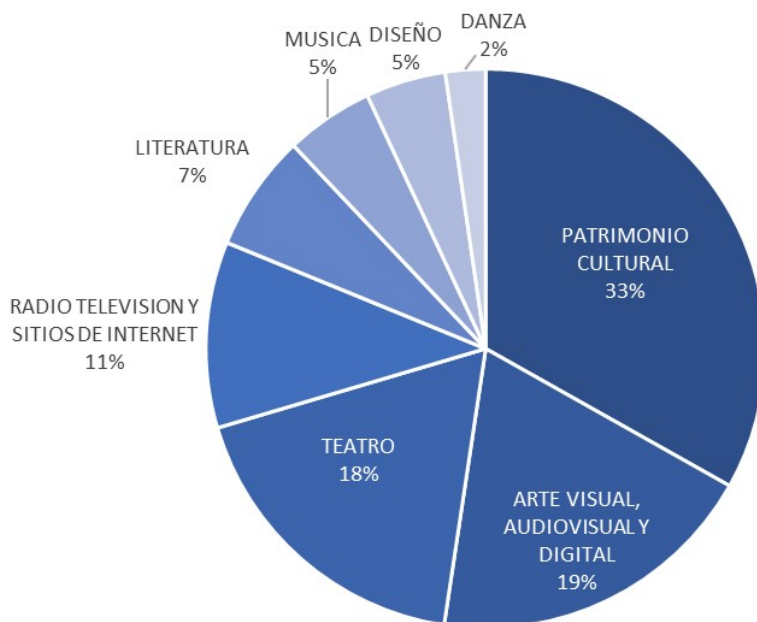
Navidad – Iglesia Catedral Santa Rosa de Lima – Santa Rosa

Durante 2020 el equipo de voluntarios ascendió a 188 colaboradores activos, de los cuales 44 presentaron sus iniciativas solidarias para que el Banco acompañe económicamente a las ONGs que apadrinan. El 77% restante, solamente participa en el Programa Unidos para Dar. El rol estratégico de este programa colabora con el fortalecimiento del carácter federal del Banco y permite que con un presupuesto moderado se genere un alto impacto en la comunidad.

Ley de Mecenazgo

Tras la reglamentación de la Ley de Participación Cultural N° 6026 hacia fines de 2019, el Banco reafirmó su activo rol como promotor de la cultura. En 9 años, ha acompañado diversas iniciativas de preservación del patrimonio cultural y de difusión de proyectos de nuevas generaciones de artistas.

Durante el año 2020, destinó más de \$10 millones de pesos distribuidos en un total de 31 proyectos. El presente cuadro, detalla en qué disciplinas artísticas se allocaron los fondos.





E. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD PARA EL 2021 - 2023

Robustecer las iniciativas que permitirán cumplir con los objetivos 2023 establecidos en el Índice de Huella Social Positiva será el principal desafío para el año 2021. El foco estará puesto en el impacto en la comunidad anclado en la oferta de productos y servicios financieros desde la perspectiva del desarrollo sostenible.

Estrategias para la inversión social a partir de las diferentes temáticas abordadas en los Pilares de Sustentabilidad implicará el contacto estrecho con las organizaciones de la sociedad civil y también la plena atención a la agenda local y global, considerando principalmente las urgencias que seguirán manifestándose a raíz de la pandemia de COVID19.

Continuar con el proceso de transformación digital de nuestro negocio también será un gran desafío para la organización toda, focalizando en la innovación tecnológica, la calidad de los servicios y el compromiso de los colaboradores para fortalecer una cultura ágil y para brindar a nuestros clientes una experiencia satisfactoria.

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

Será clave sostener la flexibilidad respecto de las variaciones en la planificación de los diferentes programas y proyectos que presentan las organizaciones de la sociedad civil, ya que las necesidades en materia de alimentación y sanidad podrán intensificarse y se requerirá un mayor financiamiento económico para disminuir su impacto negativo.

Se continuará acompañando proyectos dedicados a la capacitación profesional, al desarrollo de becas escolares para docentes y alumnos y empoderamiento ciudadano para acercar herramientas de empleabilidad. Asimismo, se siguió colaborando con aquellas ONGs focalizadas en la inclusión social, que garanticen condiciones de alimentación, salud y habitacionales dignas y que ofrezcan asistencia ante cualquier tipo de emergencia.

El Programa Unidos para Dar continuará desarrollándose a lo largo de todo el año, acercando materiales a organizaciones de la sociedad civil de todo el país y empoderando a nuestros colaboradores en su relacionamiento con éstas.

Se intentará avanzar con el reconocimiento de buenas prácticas y se promoverá la implementación de mejoras en la gestión de algunos municipios, en el marco del Programa de Gestión Municipal del Suelo Urbano, implementado por TECHO y RIL.

Siendo coherentes con la implementación de procesos de mejora continua tras la firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles, se evaluarán propuestas de actualización de los sistemas de análisis de riesgo para incorporar mediciones de impacto socio ambientales en la cartera mayorista y se promoverá la actualización de la Política de Responsabilidad Social.

Complementariamente, se publicará digitalmente el Reporte de Sustentabilidad 2020, elaborado de acuerdo a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Dicho documento dará cuenta de los impactos económicos, ambientales y sociales de la gestión 2020 del Banco Hipotecario SA. Asimismo, presentará la contribución de la entidad en la Agenda mundial de Desarrollo Sostenible impulsada por Naciones Unidas -ODS-).



ANEXO II - INFORME SOBRE EL CODIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO.

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

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

A. LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO.

Principios

- I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.
- II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.
- III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.
- IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.
- V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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





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

Principios

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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





C. COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO.

Principios

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

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

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

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

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

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

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

Actualmente 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, B, C y D en sus Asambleas individuales buscan cumplir con los niveles





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

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

No aplicable. Ver respuesta en el punto 12 anterior.

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

No aplicable. Ver respuesta en el punto 12 anterior.





D. REMUNERACIÓN.

Principios

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

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

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

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

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

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

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





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





E. AMBIENTE DE CONTROL.

Principios

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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

EL Directorio en el Código de Gobierno Societario punto N.3 “Auditoría Externa” en sus 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 puede acceder al texto del Código publicado en la página principal de la intranet de la Sociedad y periódicamente se reconfirma el proceso de conocimiento por parte de todos los miembros del Banco.

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





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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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





G. PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS.

Principios

XIX. La compañía deberá tratar a todos los Accionistas de forma equitativa. Deberá garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones 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 suministrarla, (artículo 294 inciso 6° Ley 19.550).

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

El Estatuto de la Sociedad en la última reunión de Asamblea celebrada durante el presente año 2020 se modificó.

Dicha modificación consistió en contemplar 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.

Sin embargo, esta última modificación establecida por la Asamblea Accionistas de fecha 6 de mayo de 2020 que aprobó el tema, aún se encuentra pendiente de inscripción por los motivos generados por el aislamiento producto de la Pandemia.

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, 25 de febrero de 2021.

**En representación del Directorio
del Banco Hipotecario**

