



**MEMORIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31.12.2021
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 2021, su 135 aniversario, que incluye los Anexos I y II correspondientes al Reporte de Sustentabilidad y el Informe sobre el Código de Gobierno Societario, respectivamente.

Considero propicia esta oportunidad para comentarles, en el documento de la Memoria, algunos aspectos de la gestión desarrollada durante el ejercicio 2021 que se generó producto del desarrollo de las diferentes líneas de negocio, donde el resultado neto ajustado por el efecto de la inflación fue de \$4.201 millones pérdida y sin el efecto de la causal inflación (histórico) fue positivo por \$3.026 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 en el cuerpo de los estados financieros.

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

- (a) el año 2021 se vio impactado por su segundo año de 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 el volumen de aplicaciones de las mismas.
- (b) en la faz económica local se evidenciaron desequilibrios no solo por lo anteriormente comentado sino por el proceso inflacionario existente en la Argentina, 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,
 - refinanciamientos compulsivos de créditos,
 - subsidios a empresas y personas,
 - Regulación de tasas de interés para las entidades financieras

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 se puede indicar que:

- Se actualizó la visión estratégica, con foco al año 2022, 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. Se mantuvieron 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 2021, lo cual incluye la gestión del Banco como fiduciario de PRO.CRE.AR y se muestran puntualmente algunas de las estrategias que se prevén desarrollar durante el año 2022 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, 2 de marzo de 2022

**En representación del Directorio
del Banco Hipotecario**





INDICE DE LA MEMORIA:

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

2. **SITUACION PATRIMONIAL Y DE RESULTADOS, COMENTARIOS Y ANALISIS.**
 - 2.1. Estado de Situación Patrimonial.
 - 2.2. Productos Activos.
 - 2.2.1. Préstamos Hipotecarios.
 - 2.2.2. 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 y X-sell de Portafolio.
 - 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.
 - 3.1.1.4. X-sell de Portafolio.
 - 3.1.2. Red de Sucursales.
 - 3.1.3. CRM (Customer Relationship Management).
 - 3.1.4. Home Banking y Banca Móvil.
 - 3.1.5. TASi (terminales de autoservicio inteligentes) y ATM (Cajeros Automáticos).
 - 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. **COMPOSICION DEL DIRECTORIO.**
 6. **COMPOSICION DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA.**
 7. **EMPRESAS SUBSIDIARIAS.**
 - 7.1. Estructura de la Sociedad y sus Subsidiarias.
 - 7.2. Subsidiarias.
 - 7.2.1. BHN Sociedad de Inversión SA y sus controladas BHN Seguros Generales SA, BHN Vida SA y Comparaencasa.com.
 - 7.2.2. BACS Banco de Crédito y Securitización SA y su controlada BACS Administradora de Activos SASGFCI.
 8. **PRO.CRE.AR. BICENTENARIO.**
 - 8.1. Financiaciones de Viviendas Individuales.
 - 8.2. Desarrollos Urbanísticos.
 - 8.3 Asociación Pública-Privada.
 9. **ESTRATEGIA ECONOMICA Y COMERCIAL PARA EL AÑO 2022.**
- ANEXO I – REPORTE DE SUSTENTABILIDAD.**
- A. SOMOS BANCO HIPOTECARIO.
 - B. GESTIÓN SUSTENTABLE.
 - C. PILARES DE SUSTENTABILIDAD.
 - D. DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL.
 - E. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD PARA EL 2022.
- ANEXO II – INFORME SOBRE EL CODIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO.**
- A. LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO.
 - B. LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARIA CORPORATIVA.
 - C. COMPOSICION, NOMINACION Y SUCESION DEL DIRECTORIO.
 - D. REMUNERACION.
 - E. AMBIENTE DE CONTROL.
 - F. ETICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO.
 - G. PARTICIPACION DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS.





1. CONTEXTO MACROECONÓMICO.

1.1. Contexto Internacional.

Durante el último tiempo se volvió a intensificar el ritmo global de contagios de COVID-19 los casos registrados alcanzaban su máximo desde el comienzo de la crisis sanitaria.

La recuperación económica global prosigue, pero a ritmo incierto y heterogéneo. Tal es así que durante la primera del año 2021 y hacia el final del mismo, por causa de diferentes cepas del virus, la actividad económica muestra aún el impacto de los rebotes en muchos países: el crecimiento se aceleró en Estados Unidos, se desaceleró en China y el PIB se contrajo en la zona del euro y Brasil, (por mencionar a los principales países con los cuales comercia la Argentina).

La vacunación avanza a ritmo marcadamente diferente entre países de altos y bajos ingresos. En consecuencia, a medida que avance la vacunación y se implementen políticas monetarias y fiscales expansivas, la recuperación tomará nuevo impulso. Esto se refleja en las expectativas y las revisiones al alza de los pronósticos de crecimiento, con el FMI previendo un crecimiento global final de aproximadamente el 6% este año.

Los riesgos globales persisten, la vacunación y la capacidad de implementar políticas de apoyo son muy dispares entre países. Las economías en desarrollo pueden tardar más que las avanzadas en alcanzar los niveles de producto previos a la pandemia, creando brechas más amplias en los niveles de vida entre estos países. El incremento de las tasas de interés de largo plazo de las economías avanzadas podría inducir mayor volatilidad en los flujos de capitales hacia países emergentes, como se observó en los últimos meses. Así, el ritmo y extensión de las campañas de vacunación, la continuidad de las políticas de apoyo y la provisión efectiva de liquidez global condicionarán la intensidad de la recuperación.

Para un mismo nivel de casos acumulados, los países de mayores ingresos son los que más dosis han aplicado. La desigual dinámica de la vacunación y el traslado del epicentro de la pandemia se traducen en tendencias divergentes de los índices de movilidad entre los países. Israel, el Reino Unido y Estados Unidos redujeron notablemente las restricciones gracias al avance de las campañas de vacunación y la baja de casos. En cambio, en India las restricciones se endurecieron a partir de la exponencial suba de casos, y lo mismo sucedió en algunos países europeos; aunque en estos últimos la movilidad volvió a subir en las últimas semanas.

Los pronósticos de crecimiento para la economía mundial se han revisado al alza ante el avance de las campañas de vacunación y la continuidad de las políticas monetarias y fiscales de apoyo, dentro de las que se destaca el paquete fiscal aprobado por Estados Unidos, y en línea con el comercio mundial, que ha superado el volumen prepandemia. El FMI prevé un crecimiento final de la economía mundial del orden del 6% en 2021.

Uno de los riesgos para las condiciones financieras internacionales es el incremento de tasas de interés de países avanzados. Desde mediados del año pasado han aumentado las tasas de interés de mediano y largo plazo de Estados Unidos, y se espera que sigan haciéndolo en los próximos meses. Se debe principalmente a una mejora de las perspectivas económicas de ese país, pero también a una mayor tasa de inflación esperada y más incertidumbre sobre las perspectivas económicas y políticas.

Asimismo, otras variables a tener en cuenta son que: (i) los precios de las materias primas continuaron subiendo, especialmente las agrícolas, que ya están en valores máximos desde el año 2012 y (ii) continúan las medidas fiscales y monetarias de apoyo, pero algunas ya empiezan a reducirse, donde la política monetaria y fiscal sigue siendo expansiva en el mundo, pero con diferencias significativas entre países avanzados y en desarrollo.

Los bancos centrales de países avanzados mantuvieron su ritmo de compra de activos, con la inflación manteniéndose dentro de su rango de tolerancia. Algunas excepciones fueron el Banco Central Europeo, el de Canadá, y el de Suecia. El primero incrementó desde mediados de marzo el ritmo semanal de su compra de activos para evitar un empinamiento de la curva de rendimientos de los bonos soberanos de la región, que





podría afectar el nivel de actividad. Por su parte, el Banco Central de Canadá anunció una reducción de las compras semanales de activos tras mejorar la proyección de crecimiento de la economía canadiense en 2021, siendo de esta manera el primer país del G7 en comenzar a revertir sus políticas monetarias no convencionales. También la autoridad monetaria de Suecia decidió reducir su programa de compra de activos desde el tercer trimestre de 2021, debido a una recuperación del nivel de actividad mayor a la esperada.

Por su parte, las autoridades de la Reserva Federal de los Estados Unidos (Fed) señalaron en varias ocasiones que sostendrán el sesgo expansivo de su política monetaria, no previendo un alza de tasas de interés hasta 2024; sin embargo, algunos analistas esperan tal acción en 2023. La razón que motivó esta proyección de los analistas es que la mejoría de la economía de los Estados Unidos está siendo más rápida de lo previsto, en parte debido al paquete de estímulo fiscal aprobado. Varios factores explicarían por qué estas mejores proyecciones, la Fed no aumenta el objetivo sobre la tasa de interés de fondos federales. En primer lugar, de sus propias proyecciones surge que esperan que la mayor inflación sea sólo temporal. Además, la Fed tiene un mandato dual: estabilidad y máximo empleo. En este sentido, los indicadores del mercado laboral, especialmente las medidas más amplias de desempleo y las de subempleo, aún están lejos de los valores prepandemia

Por último, algunos países emergentes empiezan a enfrentar un espacio más limitado de política monetaria: registran mayor inflación acusando el impacto de fuertes depreciaciones de sus monedas y/o mayores precios de las materias primas.

Las medidas han sido efectivas, pero cubren un espectro limitado de países: se estima que el monto destinado a países de altos y de bajos ingresos representa 70% de la asistencia financiera multilateral. Muchas economías en desarrollo han quedado fuera de esta cobertura. Las medidas tomadas hasta ahora también revelaron las limitaciones del actual instrumental de los organismos internacionales en cuanto a países de ingresos medios; o países que no califiquen ni como de fundamentos sólidos ni como de ingresos bajos. Por eso es fundamental la decisión del G20 de impulsar una nueva asignación de derechos especiales de giro (DEG), y explorar la recirculación de los DEG excedentes.

En resumen: La recuperación de la economía mundial prosigue, pero es heterogénea entre países y está sujeta a diversos riesgos. Los rebotes y nuevas variantes del virus, junto con campañas de vacunación dispares en alcance y velocidad entre países, son hoy el principal límite a la continuidad de la recuperación. La mayor intensidad del apoyo fiscal en economías avanzadas justifica la revisión al alza de los pronósticos de crecimiento; pero subsiste el riesgo de un retiro prematuro de medidas de apoyo en muchos países, incluyendo a los que disponen de menor espacio de política. La divergencia en respuestas sanitarias y de apoyo profundizarían la desigualdad entre países, e incluso al interior de ellos.

El riesgo de la suba de las tasas de interés de mediano y largo plazo en los Estados Unidos, se han materializado parcialmente y esto conlleva el riesgo de que con las próximas subas se impulse nuevas salidas de capitales de los diferentes países hacia Estados Unidos o los que tomen medidas similares mientras sean centrales.

1.2. Contexto local y Situación del Sistema Financiero.

A nivel local el Banco opera en un contexto económico complejo, cuyas principales variables han presentado una importante volatilidad como consecuencia de acontecimientos políticos y económicos, con indicadores de significativa devaluación del peso argentino, incremento sostenido de los índices inflacionarios, riesgo país en niveles superiores a los habituales y caída de la actividad económica como resultado de la recesión iniciada en años anteriores y profundizada durante la etapa de aislamiento social preventivo y obligatorio, como se describe más abajo.

En este contexto, el 21 de diciembre de 2019, el Senado de la Nación Argentina convirtió en ley la Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el marco de la Emergencia Pública (la "Ley de Emergencia Económica") en virtud de la cual se declaró la emergencia pública en materia económica, financiera, administrativa, previsional, energética, sanitaria y social hasta el 31 de diciembre de 2020, prorrogada por el Decreto N° 1042/2020 hasta el 31 de diciembre de 2021





Por otra parte, 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 2021, 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 dejaran 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).

En lo que va de 2021 el sistema financiero agregado continuó desarrollando sus funciones sin experimentar situaciones de tensión, conservando elevadas coberturas frente a los riesgos intrínsecos asumidos. El contexto operativo por el que transitó el sistema financiero dio cuenta de un proceso de recuperación de la actividad económica evidenciado hasta el comienzo de año, en gran parte favorecido por las medidas de estímulo del Gobierno Nacional en conjunto con el BCRA, así como el avance en el proceso de vacunación de la población frente al COVID 19.

Según los últimos indicadores elaborados el conjunto de entidades financieras preservó elevados márgenes de liquidez, solvencia y previsionamiento. El sector continúa desarrollando operaciones de intermediación financiera tradicional (poco complejas), con un sesgo predominantemente transaccional, manteniéndose una baja interconexión directa entre las entidades y una reducida profundidad del crédito total en la economía. Los descalces patrimoniales (de monedas y plazos) asumidos por el sistema financiero en su conjunto se mantuvieron en valores acotados, al igual que la exposición patrimonial al sector público, en sintonía con la normativa prudencial vigente. Cabe recordar que la actividad del sector se desarrolló dentro de un esquema de regulación y supervisión que se encuentra en línea con las mejores prácticas recomendadas por los estándares internacionales.

A continuación, se presentan los principales tópicos de fortalezas del sector frente a los riesgos enfrentados, las cuales se abordarán con mayor grado de detalle en las siguientes secciones.

- i. Elevados niveles de liquidez del conjunto de entidades financieras.
- ii. Altos y crecientes niveles de previsionamiento y solvencia del sistema financiero.
- iii. Reducida exposición de la hoja de balance a conceptos en moneda extranjera y acotado descalce de moneda extranjera.
- iv. Limitado descalce de partidas con ajuste CER en los balances del sistema financiero.
- v. Acotada exposición del conjunto de entidades financieras al sector público.
- vi. Marco regulatorio en línea con los estándares internacionales.

Los elementos mencionados como fortalezas del sistema financiero permitirían sostener su actual grado de solidez, manteniendo su configuración de resiliencia frente a un contexto que continúa siendo desafiante.

En este sentido, en el marco del análisis de estabilidad, a continuación, se identifican los principales tópicos de factores de riesgo exógenos que eventualmente podría llegar a enfrentar el sistema financiero en los próximos meses:

- i. Eventual deterioro del contexto externo, dada la existencia de diversos frentes de incertidumbre y vulnerabilidades a nivel global.
- ii. Posibilidad de una recuperación menos dinámica que la esperada o mayor volatilidad en mercados financieros locales.
- vii. Riesgos operacionales, incrementados por la mayor dependencia a recursos tecnológicos a raíz de la pandemia.

Factores específicos de resiliencia del sistema financiero

- Riesgo de crédito al sector privado.





La Exposición, materialización y cobertura durante el año 2021 el sistema financiero continuó presentando una reducida exposición al sector privado, inferior a la registrada en promedio del año 2020

En el marco de las acciones implementadas por el BCRA en conjunto con el PEN, destinadas a atemperar los efectos adversos sobre el sector privado del contexto de pandemia, desde marzo de 2020 tanto las familias como las empresas se vieron beneficiadas por un conjunto de medidas de alivio financiero. Con las medidas se buscó reducir potenciales episodios de tensión financiera a enfrentar por las familias y empresas, y desde el punto de vista de sus deudas con el sistema financiero se facilitaron además las condiciones de repago, de manera tal de acotar el impacto sobre el mismo —que además presenta bajos niveles de exposición al sector privado—.

Sin embargo, dada la persistencia de factores de incertidumbre asociados a la pandemia y la necesidad de reforzar medidas de confinamiento -con su consecuente impacto sobre el nivel de actividad-, no pueden descartarse situaciones de tensión en la capacidad de pago de las familias y empresas durante los próximos meses, con potencial derrame sobre el sistema financiero local.

Hasta marzo de 2021 rigió una modificación transitoria sobre los parámetros para clasificar a las personas deudoras del sistema financiero, sumada a la posibilidad de transferir sus cuotas impagas al final de la vida del crédito, afrontando solamente el interés compensatorio pactado. Respecto a los parámetros para la clasificación de las personas deudoras, el BCRA decidió establecer un cronograma de transición gradual entre abril y mayo de este año, volviendo a los parámetros existentes de forma previa a la pandemia a partir de junio. Paralelamente, en pos de mitigar el efecto de la coyuntura local derivada de las olas de la pandemia, al tiempo de focalizar los esfuerzos en los más afectados, el BCRA permitió que entidades incorporen las cuotas impagas de asistencias otorgadas a las personas empleadoras alcanzadas por el Programa de Recuperación Productiva II —REPRO II— al final de la vida del crédito, considerando únicamente el devengamiento del interés compensatorio.

Donde existieron elevados niveles de provisiones y capital regulatorio en relación con la exposición crediticia. En marzo las provisiones contables del conjunto de entidades financieras totalizaron 148% de la cartera irregular y 5,7% del saldo total de crédito al sector privado, por encima de los registros de un año atrás. El incremento interanual fue explicado principalmente por las entidades de mayor porte (pertenecientes al grupo A), en línea con los requisitos que rigen para las mismas de constituir provisiones a partir de modelos de pérdida esperada (en el marco de la adopción de los criterios incluidos en las Normas Internacionales de Información Financiera —NIIF—). Estos niveles resultan elevados en comparación con los registros de los últimos 10 años y levemente por encima del promedio de la región.

Los estándares de originación crediticia no presentaron cambios significativos en los últimos años. De acuerdo con los recientes relevamientos de la Encuesta de Condiciones Crediticias (ECC), desde fines de 2020 las entidades financieras participantes en su conjunto no habrían relajado los estándares crediticios asociados a los préstamos a las empresas —nivel general—. Por el lado de los préstamos a hogares, en el último relevamiento se observó un comportamiento heterogéneo según la asistencia crediticia: una moderada flexibilización de los estándares asociados a otros créditos al consumo, neutralidad para los prendarios y para los hipotecarios y una ligera restricción para las tarjetas de crédito.

- Desempeño del fondeo y de la liquidez del sistema financiero

Luego de la expansión del fondeo del sistema financiero por medio de depósitos del sector privado en pesos registrada en la primera parte de 2020, en el último trimestre del año pasado y en el primero de 2021 el saldo de estas colocaciones disminuyó en términos reales. Este desempeño se dio en el marco de una menor emisión monetaria por parte del BCRA a partir de la focalización de los programas de asistencia del Gobierno Nacional y la morigeración del proceso de multiplicación del dinero dada la evolución del crédito.

Los depósitos del sector privado en moneda nacional se redujeron en términos reales en los últimos seis meses, hecho principalmente explicado por los depósitos de las familias, y que se refleja en mayor medida en las cuentas a la vista.





Los depósitos a plazo en pesos del sector privado mostraron un mejor desempeño relativo en el período. Si bien aún con poca ponderación, en línea con los diversos instrumentos de ahorro lanzados por el BCRA con cobertura por inflación, los depósitos a plazo en UVA evidenciaron un destacado incremento relativo en los últimos meses.

Más allá de la evolución en el margen, el saldo total de depósitos del sector privado en pesos acumuló un aumento aproximado del 13% interanual real sobre el 2021, con un significativo dinamismo en el segmento a plazo (aproximadamente 30% interanual). Los depósitos del sector público en pesos también aumentaron en una comparación interanual de más de 33% real.

Asimismo, el sistema financiero cuenta con una amplia cobertura frente al riesgo de liquidez:

- Activos líquidos en sentido amplio que durante el 2021 representaron aproximadamente en promedio el 66% de los depósitos totales.
- El ratio de liquidez alcanzó 61,5% para las partidas en pesos y 84,6% para el segmento en moneda extranjera en el cierre del primer trimestre del año, observando registros similares a los de septiembre 2020 y superiores a los del promedio de los últimos 15 años (41% en moneda nacional y 78,4% en moneda extranjera).

En este marco de elevados niveles de liquidez, recientemente el BCRA dispuso que a partir de junio 2021 las entidades financieras tengan la opción de integrar una parte de las exigencias de efectivo mínimo en moneda nacional con títulos del Tesoro. Esta medida, que busca profundizar la liquidez del mercado de títulos públicos en pesos promoviendo el desarrollo del mercado local de capitales, se complementa con la implementación de un mecanismo específico para que las entidades, en caso de requerirlo, pueden venderle esos activos financieros al BCRA.

En este contexto, el sistema financiero local continuó exhibiendo elevados márgenes de liquidez, muy por encima de los estándares internacionales, con acotado descalce de plazos.

El fondeo del sistema financiero a través del mercado de capitales continúa en niveles acotados y con amortizaciones moderadas. Actualmente el financiamiento a través del mercado de capitales representa una parte relativamente pequeña del fondeo total de las entidades financieras.

Para el agregado de las entidades las Obligaciones Negociables en circulación representan 0,7% del pasivo. A su vez, estas Obligaciones Negociables implican para el segundo semestre de 2021 vencimientos que representan 15% del saldo en circulación de estos bonos del sistema financiero (el mayor peso de vencimientos se da a partir de 2023).





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

2.1. Estado de Situación Patrimonial (a).

Estado de situación patrimonial consolidado comparativo (Cifras en miles de pesos)	Por el ejercicio finalizado el		Variación (%)
	31/12/21	31/12/20	Anual
Activo			
Efectivo y depósitos en Bancos	18.111.369	20.260.577	(10,6)%
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultado	27.565.985	46.337.359	(40,5)%
Instrumentos derivados	290.208	11.856	N/A
Operaciones de Pase	193.209.922	37.570.797	N/A
Otros Activos Financieros	4.618.451	3.803.408	21,4%
Sector público no financiero	4	47	(91,5)%
Sector financiero	481.532	460.957	4,5%
Sector privado no financiero y residentes en el exterior	51.929.584	65.108.864	(20,2)%
Préstamos	52.411.120	65.569.868	(20,1)%
Otros títulos de deuda	28.954.132	8.397.514	244,8%
Activos Financieros entregados en garantía	4.749.917	2.424.997	95,9%
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	-	-	N/A
Propiedad, planta y equipo	7.176.358	7.588.978	(5,4)%
Otros activos	13.579.773	15.642.697	(13,2)%
Total Activo	350.667.235	207.608.051	68,9%
Pasivo			
Depósitos	289.291.646	134.083.245	115,8%
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	597.075	80.301	N/A
Instrumentos derivados	17.330	67	N/A
Operaciones de pase	28.471	-	N/A
Otros pasivos financieros	9.998.970	10.524.704	(5,0)%
Financiaciones recibidas del BCRA y otras inst. financieras	286.916	127.670	124,7%
Obligaciones negociables emitidas	20.332.960	29.413.488	(30,9)%
Pasivo por impuesto a las ganancias corriente	424.911	258.010	64,7%
Obligaciones negociables subordinadas	-	-	N/A
Provisiones	383.693	676.730	(43,3)%
Pasivo por impuesto a las ganancias diferido	-	-	N/A
Otros pasivos no financieros	6.484.813	5.353.512	21,1%
Total Pasivo	327.846.785	180.517.727	81,6%
Patrimonio Neto atribuible a participaciones no controladoras	602.903	671.502	(10,2)%
Patrimonio Neto atribuible a los propietarios de la controladora	22.217.547	26.418.822	(15,9)%
Total Patrimonio Neto	22.820.450	27.090.324	(15,8)%





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

2.2. Productos Activos.

Al 31 de diciembre de 2021, el monto de los Activos alcanzó un saldo de \$350.667,2 millones registrando una variación del 68,9% respecto al saldo de \$207.608 millones del 2020, donde el rubro préstamos representa el 14,9% del Activo y el monto del mismo alcanzó un saldo de \$52.411,1 millones registrando una disminución del 20,1% respecto al saldo de \$65.569,8 millones del 2020.

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 2021 continuó la colocación con fondos propios de créditos hipotecarios a través de la modalidad UVA, apuntando principalmente a financiar la construcción, adquisición, terminación y ampliación de primera y segunda vivienda para el público general y clientes de cuentas sueldo, además de continuar con el desarrollo del programa PRO.CRE.AR del cual el banco es el Fiduciario del fideicomiso desde el año 2012.

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

El Banco se enfocó principalmente en realizar las mejoras para alcanzar el trámite del crédito 100% en forma digital. En el período 2021 se estabilizaron las nuevas funcionalidades en el dashboard de seguimiento de operaciones, que le permiten al cliente hacer el seguimiento de su solicitud de crédito, la carga completa de la solicitud y de la documentación respaldatoria, entre las más destacadas. Esto permitió mantener niveles altos de originación del Programa, realizando la tramitación sin la necesidad de concurrir a la sucursal, en período de pandemia con el fin de que las familias puedan acceder a las soluciones de vivienda poniendo a resguardo su salud.

A su vez para el programa PRO.CRE.AR se desarrolló una nueva línea de crédito incorporando para el ajuste de capital el coeficiente Hogar luego denominado Casa Propia. Este coeficiente de actualización sigue la evolución del salario brindándole al beneficiario del programa una mayor previsibilidad y oportunidad para hacer frente a los compromisos mensuales.

Por último, cabe indicar que el Banco Hipotecario a los fines de cumplir con su objetivo insignia y fundamental, que es brindar asistencia a los habitantes de este país para ayudar a cumplir con el sueño argentino del derecho a tener “la casa propia”, durante su existencia de más de 135 años, ha administrado más de 1,9 millones de préstamos hipotecarios, los cuales han sido otorgados con recursos propios y de terceros. A su vez, ha asistido a diferentes organismos públicos, como por ejemplo institutos provinciales de vivienda y el fondo nacional de la vivienda, en la gestión operativa de decenas de miles de operaciones crediticias con la finalidad de brindar soluciones habitacionales.

2.2.2. Préstamos Personales.

Para el año 2021 se planteó un objetivo inicial de originación de \$1.540 millones, aceptable dentro del parámetro de cómo se planteó el escenario económico argentino, donde finalmente se colocaron 12.568 préstamos que representaron \$2.328 millones en volumen lo cual representa un 613% más que el año 2020. El stock de préstamos al cierre del año fue de \$4.536 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 \$2,5 millones.





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.

Durante 2021 se mantuvieron las ofertas de tasa diferencial a los segmentos target de Renta Alta y Plan Sueldo que fueron estimulados en campañas por canales digitales y sucursal, desde marzo se comenzó una estrategia más agresiva incrementando bases de preaprobados, ajustando política de crédito, montos y plazos máximo, aplicando premiaciones especiales en sucursales y aumentando esquemas de comunicación en frecuencia y canales a todos los segmentos de clientes.

A fines de octubre se inició la originación de préstamos a tasa 43,00% a clientes que no estaban informados en la CENDEU a diciembre de 2020, se pudo originar a esta tasa por el beneficio concedido por la norma de efectivo mínimo lo que transforma a estas originaciones en un activo de alta rentabilidad.

2.2.3. Tarjetas de Crédito.

La cartera de clientes de tarjetas de crédito se compone a diciembre 2021 de 402 mil cuentas con resumen, manteniendo la gama de productos VISA (Nacional, internacional, Gold, Platinum, Signature) y adicionalmente TC Cobranding Libertad (Nacional e Internacional). Durante el mes de Julio se realizó el proceso de migración por venta de toda la Cartera Tarshop al Banco Columbia.

Las compras representaron para el mes de diciembre \$7.022 millones, de los cuales \$2.976 millones fueron en cuotas (42% del total, ratio que se ha mantenido en valores similares a lo largo del año).

En el transcurso del 2021 se han seguido implementado diversas políticas gubernamentales (Regulaciones Normativas, impulsadas por el BCRA) tales como: Otorgamiento de Créditos a Tasa 0% a Monotributistas y Autónomos a través del producto de Tarjetas de Crédito e Implementación de Transferencias 3.0

A partir del mes de febrero 2021, se realizaron aumentos de precios autorizados y escalonados, al finalizar las imposiciones normativas se pudo cerrar un incremento anual cercano al 70%. Sobre el aspecto de tasa de interés que se cobra por financiarse con la tarjeta estuvo regulada por el BCRA en 43% TNA.

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 los indicadores de mora de dichos clientes, mejoras en los niveles de atención, Beneficios y Promociones exclusivas en el producto, etc.). Se trabajó en la eficiencia del gasto con proveedores, reducción de días de financiación a comercios de acuerdo con su facturación, entre otras.

Por último, se han trabajado en diversas implementaciones para continuar con las mejoras en la Experiencia de Clientes, principalmente en los Canales Digitales, que continuarán durante 2022.

El objetivo se centrará a futuro en continuar trabajando para mantener una cartera saludable, generando altas nuevas y reteniendo a clientes rentables a través de esquemas de bonificación, buscando sostener la cantidad de clientes con tarjetas de crédito respecto al universo de clientes actuales, con niveles de consumos y transacciones similares a los promedios del mercado. Supeditando la originación de productos activos a la captación de pasivos a fin de mantener el costo de fondos en niveles saludables.

2.2.4. Actividad Aseguradora – Agente Institorio.

La actividad de seguros finalizó el año con 45.853 altas, el 80% de dichas altas se dieron en canal telemarketing y el 20% a través de canal sucursal. La cartera de seguros cerró el año con 464.000 pólizas vigentes y un nivel de primas devengadas acumuladas en el año de \$2.055 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 aplicación.





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 \$65 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.

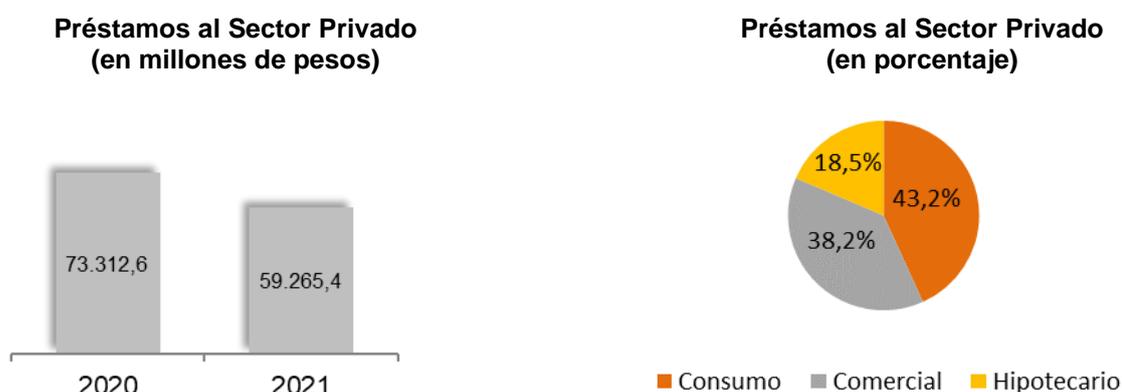
En línea con esta estrategia los activos en pesos se incrementaron \$1.136 millones principalmente en acuerdos y préstamos de capital de trabajo; y la cartera en dólares se redujo en USD25 millones.

La Banca PyME cuenta con más de 4.000 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 \$7.000 millones de los cuales su mayoría están 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 19,2%, impulsado principalmente por la disminución de los préstamos al consumo del 28,8% y de los préstamos hipotecarios del 12,1%.

Al finalizar el ejercicio, la cartera de préstamos mencionada estaba compuesta por un 61,8% de préstamos para el consumo y vivienda y un 38,2% de préstamos comerciales.



2.4. Productos Pasivos.

Al 31 de diciembre de 2021, las fuentes de fondeo fundamentales del Banco son los depósitos y las obligaciones negociables. El monto de depósitos alcanzó un saldo de \$289.291,6 millones registrando un aumento del 115,8% respecto al saldo de \$134.083,2 millones del 2020 y el monto de las obligaciones negociables alcanzó un saldo de \$20.332,9 millones registrando una disminución del 30,8% respecto del saldo de \$29.413,4 millones del 2020.

2.4.1. Depósitos a la Vista.

Durante el año 2021 la captación de cuentas continuó enfocada en la estrategia de adquisición de Paquetes de Productos, logrando la apertura de 140.000 cuentas nuevas en pesos, alcanzando una activación





aproximada del 45% considerando cuentas con saldos mayor a 500 pesos. El 13% de estas altas se realizaron por canal sucursal y el 87% a través de nuestros canales electrónicos, principalmente home banking. Esta distribución se debe a la disminución del tráfico en sucursales, efecto pandemia.

Se originaron 27.324 cajas de ahorro en dólares con un saldo promedio total de U\$S49,4 millones.

Se continuó con la estrategia de paquetización, a diciembre se vendieron 47.000 paquetes que representaron la apertura de 13.000 cajas de ahorro en pesos, 26.600 cajas de ahorro en dólares y 2.800 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. Adicionalmente se incorporó la tecnología contactless a las tarjetas de débito, mejorando la experiencia del cliente en el uso de sus cuentas bancarias.

A diciembre el total del volumen promedio en la Banca Minorista para los productos de caja de ahorro en pesos, cuenta corriente y caja de ahorro en dólares alcanzó los \$50.793 millones, \$98,3 millones y U\$S 49,4 millones, respectivamente.

El saldo total de caja de ahorro en pesos tuvo un incremento de \$41 millones versus el año, \$39,9 millones provenientes de desembolsos PRO.CRE.AR.

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.

Desde el 17 de abril el Banco Central fijó una tasa mínima para los plazos fijos de hasta un millón de pesos 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.

Durante todo el 2021 el esquema de tasas para personas humanas se mantuvo en el marco de las tasas reguladas por el BCRA con una tasa mínima para los plazos fijos hasta un millón de pesos para todas las inversiones de este tipo en pesos no UVA, se mantuvieron las campañas de tasa diferencial hasta marzo donde se comenzó a trabajar manteniendo el BAU (Business as Usual) de colocación mensual sin estímulos a la cartera de clientes.

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.

El uso de canales se mantuvo en un 95% de altas por canales y un 5% por sucursal 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 \$6.320 millones y alcanzando más de 35.500 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 \$20.296 millones, \$1.475 millones y U\$S19,3 millones, respectivamente.

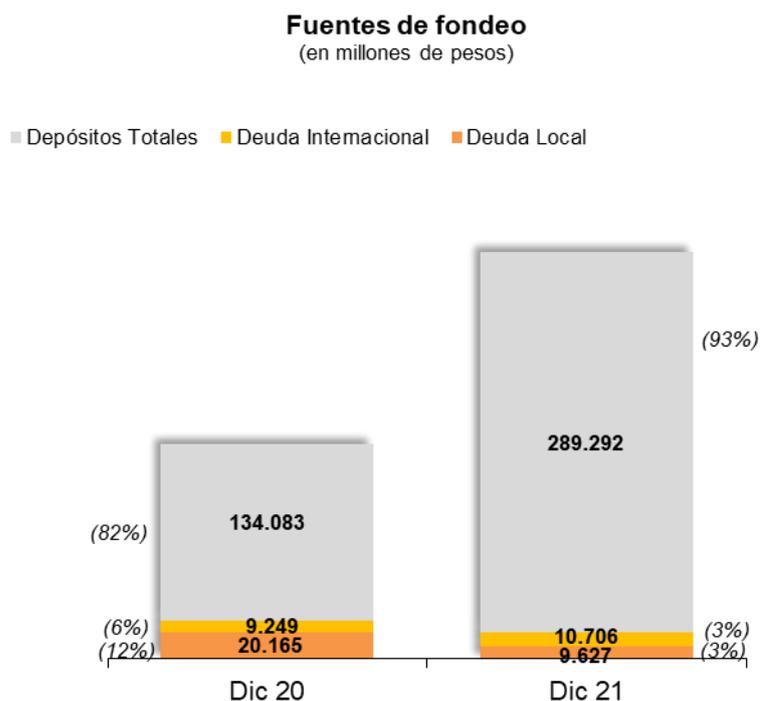




2.4.3. Otras Fuentes de Financiamiento.

Durante 2021 el Banco colocó una obligación negociable en el mercado local Clase 5 dólar linked por un valor nominal equivalente a US\$ 10 millones con un plazo de 18 meses

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



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 92,6% de sus depósitos y el nivel de solvencia (PN/Activos) alcanza el 6,3%.

2.6. Resultados del Ejercicio (b).

El resultado neto del ejercicio 2021, a valores constantes, atribuible a los propietarios de la controladora fue una pérdida de \$4.201,2 millones, comparado con la ganancia de \$1.383,3 millones del 2020.

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

- El resultado operativo en términos de valores históricos fue positivo por \$3.026 millones, en tanto que, por el efecto de la inflación, 50,9% para 2021, y el reflejo de dicha cuestión en los estados financieros, a través de la metodología de ajuste por inflación, se revierte el mismo quedando el resultado en negativo por \$4.201,2 millones.
- Un bajo resultado neto por intereses, debido principalmente a la compresión del margen financiero por regulación de tasas activas y pasivas.





- Un menor resultado neto por comisiones, debido principalmente a la imposibilidad regulatoria de aumentar las comisiones.

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	
	31/12/21	31/12/20	\$	%
Ingresos por intereses	46.412.724	29.856.856	16.555.868	55,5%
Egresos por intereses	(46.273.749)	(29.957.560)	16.316.189	54,5%
Resultado neto por intereses	138.975	(100.704)	239.679	(238,0)%
Ingresos por comisiones	6.575.934	9.239.840	2.663.906	(28,8)%
Egresos por comisiones	(385.784)	(377.244)	(8.540)	2,3%
Resultado neto por comisiones	6.190.150	8.862.596	(2.672.446)	(30,2)%
Rdo neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	15.063.059	15.110.187	(47.128)	(0,3)%
Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado	1.775	0	1.775	N/A
Diferencia de cotización oro y moneda extranjera	(736.014)	(912.417)	176.403	(19,3)%
Otros ingresos operativos	9.233.626	10.041.796	(808.170)	(8,0)%
Cargo por incobrabilidad	(2.668.209)	(3.071.400)	403.191	(13,1)%
Ingreso operativo neto	27.223.362	29.930.058	(2.706.696)	(9,0)%
Beneficios al personal	(10.734.657)	(10.301.681)	(432.976)	4,2%
Gastos de administración	(5.482.649)	(6.308.886)	826.237	(13,1)%
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(1.080.908)	(1.270.463)	189.555	(14,9)%
Otros gastos operativos	(11.971.981)	(9.302.355)	(2.669.626)	28,7%
Resultado operativo	(2.046.833)	2.746.673	(4.793.506)	(174,5)%
Resultado por la posición monetaria neta	(2.306.359)	(56.220)	(2.250.139)	N/A
Resultado antes del impuesto a las ganancias	(4.353.192)	2.690.453	(7.043.645)	(261,8)%
Impuesto a las ganancias	95.525	(1.225.396)	1.320.921	(107,8)%
Resultado integral total atribuible a participaciones no controladoras	(56.392)	81.659	(138.051)	(169,1)%
Resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	(4.201.275)	1.383.398	(5.584.673)	N/A

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

2.6.1. Ingresos y Egresos por intereses.

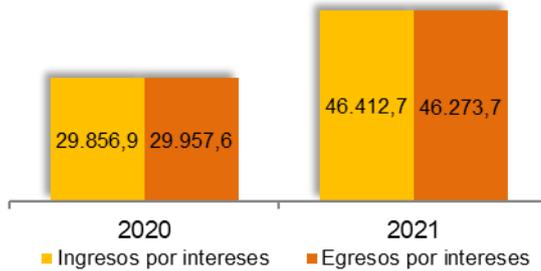
Los ingresos por intereses comparados con el ejercicio anterior aumentaron un 55,5%, de la misma manera, los egresos por intereses aumentaron un 54,5% respecto al año anterior.

El resultado neto por intereses del ejercicio fue de \$138.975 millones, comparado con los \$(100.704) millones del ejercicio anterior. El ratio de margen financiero neto sobre los activos promedios es del orden del 5,2%.

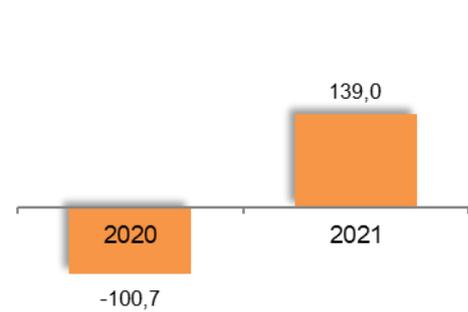




**Ingresos & Egresos por intereses
(en millones de pesos)**



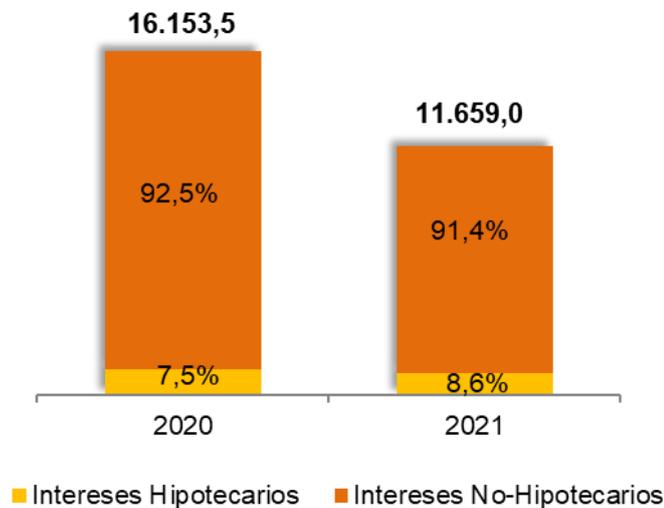
**Resultado Neto por intereses
(en millones de pesos)**



Dado el resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora de una pérdida de \$4.201,2 millones, el retorno sobre los activos promedios del año fue del (1,5)%, comparado con el del año 2020 de 0,7%¹.

Los intereses por préstamos del ejercicio fueron de \$11.659 millones, representando una disminución del 27,8% sobre los \$16.153,5 millones del ejercicio anterior.

**Intereses por Préstamos
(en millones de pesos)**



2.6.2. Ingresos y Egresos por comisiones.

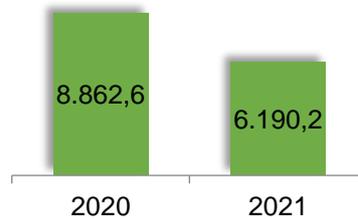
El resultado neto por comisiones fue de \$6.190,1 millones en 2021 comparado con \$8.862,5 millones de 2020, representando una disminución del 30,2%.

¹ Para el 2020, 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 2021.





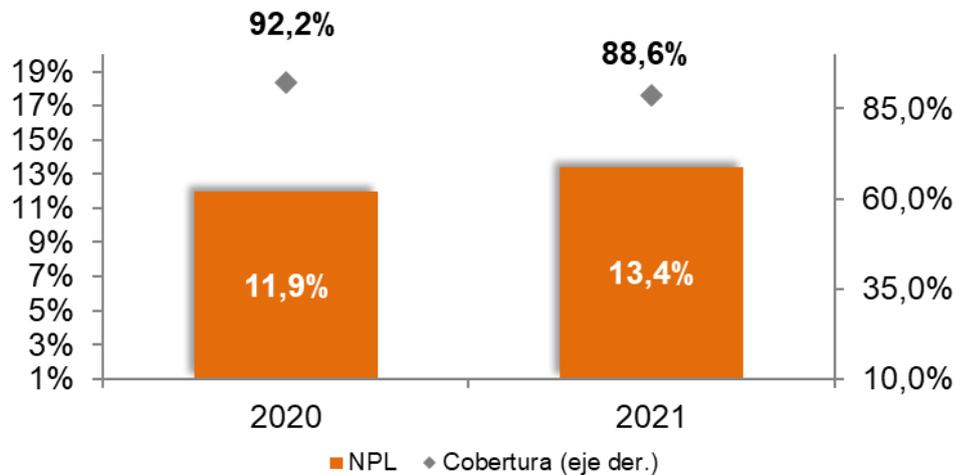
**Ingresos Netos por comisiones
(en millones de pesos)**



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 11,9% en 2020 a 13,4% en 2021, mientras que el ratio de cobertura fue de 98,6%.

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



Beneficios al personal aumentaron un 4,2% mientras que los gastos de administración disminuyeron un 13,1% en el año.

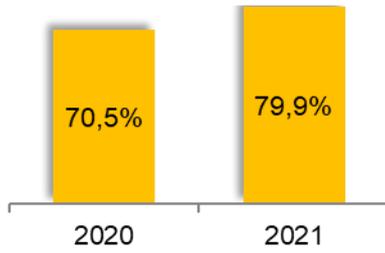
El ratio de eficiencia (definido como gastos de administración más beneficios al personal más depreciaciones sobre resultado neto por intereses más resultado neto por comisiones más resultado neto de instrumentos financieros más diferencia de cotización más algunos conceptos incluidos en otros ingresos y egresos operativos) fue de 80%.

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 77,8%.

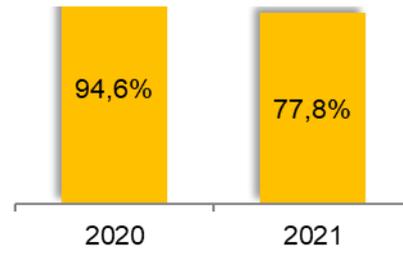




Eficiencia
(en porcentaje)



Cobertura
(en porcentaje)





3. OTROS DATOS DE LA GESTIÓN DEL BANCO.

3.1. Banca Minorista.

Durante el año, el principal eje de acción 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 productos transaccionales y de crédito. Se profundizó la estrategia de segmentación en las ofertas extendidas y modelos de atención.

Otro foco muy relevante fue la mejora continua en la experiencia del cliente, enfocado en:

- 1) 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).
- 2) La mejora sostenida en los canales digitales, 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, la incorporación de nuevas funcionalidades como biometría y el desarrollo de la Billetera MODO lanzada durante el último trimestre del año 2020.

Adicionalmente, en este período se consolidó la comunicación a los clientes a través los medios digitales, que pasó a ser el principal canal de comunicación, vía notificaciones push personalizadas a clientes que utilizan el mobile banking, uso de redes sociales (Instagram y facebook), entre otros.

Los canales tradicionales del Banco, como ser las sucursales y contact center, continuaron trabajando bajo protocolos de sanidad, y muy enfocados en el mantenimiento y crecimiento de sus negocios. Resulto ser un año record en la captación de clientes plan sueldo y las productividades de venta se duplicaron ampliamente.

3.1.1. Segmentos y X-sell de Portafolio.

Durante el año 2021 se continuó trabajando en la estrategia de segmentación de la Cartera Minorista, priorizando una visión centrada en el cliente y generando mejoras en las diferentes propuestas de valor.

Adicionalmente, se incorporó al equipo de Segmentos todo el trabajo de generación de campañas de cross-sell de cartera y la negociación de políticas de crédito con el equipo de Riesgos.

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.

Durante la primera mitad del año, logró finalizarse el desarrollo del sistema para la administración de Pagos de Jubilaciones y Planes Sociales ANSES. Hoy en día, Banco Hipotecario se encuentra apto para comenzar a realizar esta prestación y desarrollar la propuesta de valor del Segmento de Jubilados, a partir de que se habilite la conexión con la ANSES.

Durante la segunda mitad del año, y acompañando la llegada de nuevos beneficiarios del programa PRO.CRE.AR – Casa Propia, se inició el desarrollo de la propuesta de valor para este segmento de clientes.

3.1.1.1. Búho Sueldo – Plan Sueldo.

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

- Consolidó el crecimiento del stock de Sueldo Dúho, permitiéndole al banco aumentar market share en la captación de Plan Sueldo en el uno a uno de relacionamiento con el cliente. Este servicio que fue lanzado en junio 2020 como banco pionero en el mercado, permite a los clientes que cobran sueldos en otros bancos transferirlo mensualmente al Banco Hipotecario de manera automática, obteniendo así los beneficios del segmento Búho Sueldo.
- A lo largo del año 2021, otras entidades líderes del mercado han emulado la solución de Sueldo Dúho como estrategia competitiva, dando más valor aún a la innovación y creatividad de este servicio.





- A diciembre la cartera de Sueldo Dúho alcanzo 19.257 capitas, lo que representa un crecimiento del 232% respecto del año anterior.
- Implementó un ciclo de vida exclusivo para las cápitas Sueldo Dúho dada su naturaleza especial.
- Continúo trabajando en el ciclo de vida para la cápita tradicional y el seguimiento de convenios permitiendo realizar un mejor seguimiento de la cartera (como su activación y retención).
- Implementó nuevas campañas para la captación de clientes de Plan Sueldo 1 a 1 de mercado abierto.
- Readecuó las ofertas a convenios y de conversión de clientes 1 a 1
- Realizó importantes mejoras en el desarrollo de carga masiva de nóminas en Office Banking.
- También se escuchó al cliente mediante encuestas de satisfacción y posible baja.
- Logró seguir aumentando el ratio de NPS del Segmento con un 37,2% acumulado a diciembre 2021, versus 29% en 2020 y 16% en 2019 respectivamente.
- Generó 49.331 altas de cápitas y se cerró diciembre de 2021 con un stock de 95.993 cápitas activas, lo que representa un crecimiento del 27% versus diciembre de 2020.
- Este segmento genera un importante aporte al Saldo Vista de la Banca Minorista. Al cierre de diciembre 2021, representa el 48% de los saldos vista de la Banca. Esta participación viene creciendo año a año, como consecuencia al incremento constante del stock.

3.1.1.2. Búho One – Renta Alta.

Con el objetivo de fidelizar y rentabilizar a los clientes de altos ingresos, durante el 2021 se mejoraron las ofertas crediticias y los beneficios especiales de acuerdo con las exigencias que requiere este segmento, el Banco:

- Sumó beneficios en Tarjetas de Crédito con foco en Hogar.
- Realizó el desarrollo de Upgrade de Packs para poder brindar una propuesta acorde a los clientes ya paquetizados.
- Realizó una consultoría con Visa Internacional para analizar transaccionalidad de la cartera renta alta y generar propuestas de mejoras.
- Precalificó más de 6.000 socios, dueños y decisores de empresas vinculadas al Banco con el servicio Búho One.
- Trabajó muy cerca de Oficiales de Negocios Búho ONE, generando capacitaciones constantes, alertas de gestión diarias, micro bases para gestión de venta de packs (saldos vista altos, inversores, PS) y brindando flyers de venta.
- Mejoró las campañas de venta cruzada de paquetes del segmento Búho One y se mejoraron los procesos internos de excepciones
- Actualizó los umbrales de ingresos al segmento.
- Se realizaron 2 Boosters de incentivo a inversores y 3 de ventas de packs paquetes en línea al cumplimiento de los objetivos comerciales
- Generó un plan de acción para mejorar los saldos vista del segmento: Ciclo de vida de activación de clientes BO, Acciones comerciales para base de clientes que transfieren a sociedades de bolsa y cryptos, etc.
- Realizó durante todo el año gestiones de venta OUT de Búho One en el canal Telemarketing
- Inversiones: Se continuó durante todo el año con los eventos de mañanas financieras, se comunicaron las sugerencias del centro de inversiones, y todas las novedades desarrolladas en la APP BH y el Home Banking.
- Escuchó a los clientes a través de encuestas de bajas, inversiones y focus group; logrando mejorar el NPS del Segmento con un 37,4% acumulado a diciembre de 2021, versus 32% en 2020 y 26% en 2019 respectivamente.

Entre las principales variables de seguimiento, se generaron 18.087 altas de Packs Búho One, alcanzando 27.083 clientes de la cartera a diciembre, lo que representa un crecimiento interanual de 124%.

Al cierre de diciembre 2021, este segmento representa el 27% de los saldos vista de la Banca Minorista. Esta ratio viene evolucionando año tras año, como consecuencia al incremento constante del stock.





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, en el Banco, estos clientes cuentan con un Oficial Búho Emprendedor asignado y mejores opciones para el desarrollo de su actividad, donde:

- Se modificó la remuneración variable de Oficiales de Negocio y Oficiales Búho Emprendedor dándole mayor foco al segmento
- Se incorporó la cuenta corriente como producto opcional en el pack.
- Se realizaron boosters de ventas de packs con foco en Búho emprendedor y banco pagador, acompañando con material del segmento para utilizar en la venta
- Se lanzaron cash back de bienvenida para Banco Pagador de Mercado Abierto y modificamos los mínimos de acreditaciones
- Se realizaron capacitaciones a toda la red de sucursales con la propuesta de Búho Emprendedor, alta de Banco Pagador y MODO.
- Se diseñó un ciclo de vida para el servicio de Banco Pagador.
- Se logró la aprobación de un nuevo canal de comercializadora para la captación de nuevos clientes.
- Se ha escuchado a los clientes a través de encuestas y se logró mejorar el NPS del segmento con un 24,7% acumulado a diciembre de 2021 21% en 2020 y 15% en 2019, respectivamente.

Entre las principales variables de seguimiento, se creció un 49% en el stock de clientes alcanzando 22.345 clientes Búho Emprendedor y se realizaron altas de 9.794 comercios con Banco Pagador en la Banca Minorista, lo que representó un incremento del 461% respecto de 2020.

Al cierre de diciembre 2021, este segmento representa el 19% de los saldos vista de la Banca Minorista. Del mismo modo a lo que sucede con los otros segmentos target, este ratio también muestra un incremento constante en la participación relativa del segmento.

3.1.1.4. X-sell de Portafolio.

Con el objetivo de acompañar la estrategia de segmentación de cartera y el cross-selling del portafolio, se trabajó durante todo 2021 en un tándem estratégico entre los equipos de Segmentos, Riesgos y motor de aprobación crediticia.

Este trabajo en equipo permitió lograr grandes mejoras en el proceso de generación de campañas comerciales y en la aplicación de políticas de crédito a los clientes del BH.

Asimismo, desde este equipo se coordinaron todas las comunicaciones integradas con el equipo de Marketing y todos los stakeholders.

Entre los principales hitos, podemos destacar:

- La generación de líneas preaprobadas y campañas comerciales siempre disponibles.
- Generación de nuevas campañas de Upgrade de paquetes y clientes con prestamos cancelados.
- Alineación con cambios en modelo de predicción de ingresos y límites mínimos.
- Implementación en la segmentación de campañas de nuevos modelos de propensión de préstamos y Sueldo Dúho.
- La ampliación de universo de clientes pasivos target para calificaciones de nuevos productos crediticios.
- Calificación y disponibilización de préstamos a tasas segmentadas.
- Implementación de prueba de gestión de carrito abandonado de préstamos personales en Home Banking.
- Mejoras en el priorizador de teléfonos de contacto de los clientes.
- Ajustes en lógicas de políticas de retención de clientes.
- Incrementos de límites masivos para mantenimiento de cartera target de tarjetas de crédito.





3.1.2. Red de Sucursales.

Como consecuencia inicialmente de la pandemia y con el objetivo de proteger a los colaboradores se implementaron en las sucursales, esquemas de asistencia acotados a las mismas, volcando la tarea principalmente a la de acceso virtual, una vez que se avanzó a nivel país con la vacunación.

Durante el 2021 se fue recuperando el esquema completo de dotación en sucursales y se adaptó el modelo de atención acompañando la normativa al esquema sin turno, pero también con turno, brindando a los clientes la posibilidad de optimizar su tiempo y dando un diferencial en la atención.

A raíz de la caída en las transacciones de caja, se reconvirtieron cajeros en oficiales de negocios, acompañando el proceso con una capacitación completa de la posición y curva de aprendizaje en la fijación de sus nuevos objetivos comerciales.

El Banco Incorporó el control dual en toda la originación de productos en sucursales a fin de mejorar el ambiente de control con excelentes resultados.

Se continuó potenciando la estrategia comercial de derivación a canales digitales tanto a clientes existentes como el onboarding digital para la captación de nuevos clientes, con fuerte foco en préstamos personales durante el último trimestre del año.

Adicionalmente se comenzó a diseñar un modelo de atención virtual 100% para que los clientes puedan obtener un turno no presencial y poder satisfacer sus necesidades de posventa y también de venta de productos, con el fin de poder comenzar la prueba piloto durante el primer trimestre de 2022.

Se perfeccionó el modelo de compensación variable, con foco en los segmentos target RA (Renta alta), NYPS (Negocios y Profesionales) y PS (Plan Sueldo), además de préstamos personales consolidando a 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 en todas sus líneas, entregando y escriturando viviendas de los desarrollos urbanísticos e instrumentando la firma de anticipos. Se ha desarrollado la posibilidad de firmar anticipos PRO.CRE.AR desde el aplicativo Teams para que aquellos clientes que no pueden acercarse a una sucursal puedan avanzar con su crédito en forma virtual atendidos por un representante del banco desde una video llamada.

3.1.3. CRM (Customer Relationship Management).

Con el objetivo de migrar todo a un solo canal de atención de posventa, en 2021 el Banco trabajó en lograr:

- migrar todas las tipificaciones de Prisma a CRM, unificando todo en una única plataforma;
- mejorar, estandarizar, y automatizar 42 procesos en CRM con el fin de brindar una mejor solución de cara a los clientes del Banco;
- unificar el modelo de atención de posventa a través de todos los canales
- sumar la información necesaria en la posición consolidada de los productos, para atender en un primer contacto las consultas correspondientes a post venta.

3.1.4. Home Banking y Banca Móvil.

En 2021 el Banco evolucionó en un 26% la actividad de los clientes en Home Banking y Banca Móvil. Si bien el contexto obligo a los clientes de la Entidad a operar por la banca digital, este antecedente hizo que el 71% de los clientes que interactúan con Banco Hipotecario hoy se autogestionen por algún canal digital y no visiten las sucursales.

Home Banking creció un 7% en cuanto al uso comparado con el año anterior. Durante el año, se continuó trabajando sobre la experiencia de los clientes en la navegación y uso del canal.

Se incorporó la venta de seguros, originación de préstamos con tasa preferencial, la posibilidad de obtener una tarjeta de débito de forma virtual, cuotificación de consumos con tarjeta de débito, etc.





La aplicación App Mobile cerró 2021 con un crecimiento del 28% en cuanto a usabilidad. La gran novedad fue la implementación de biometría como forma de acceso al canal vía huella digital o reconocimiento facial. También se ha mejorado la navegabilidad y experiencia en funcionalidades básicas como transferencias.

Con la integración de MODO (billetera) a la plataforma, se ha incorporado la posibilidad de pagar con QR, enviar y recibir dinero desde esta App.

Los indicadores del NPS del canal indica la satisfacción de los clientes del Banco con los canales digitales.

La evolución del NPS:

- HB: Año 2020 con un 24% de satisfacción versus el Año 2021 con un 37%.
- BM: Año 2020 con un 41% de satisfacción versus el Año 2021 con un 45%.

En cuanto a la valoración del store:

- Android 3.0 diciembre 2020 versus 4.1 diciembre 2021
- IOS 2.6 diciembre 2020 versus 3.0 diciembre 2021.

Con el fin de continuar esta tendencia, se estará evolucionando el canal con desarrollos que incrementen en la autogestión del cliente. Se seguirá posicionando al canal como solución de transacciones diarias le resuelvan la diaria a nuestros clientes.

3.1.5. TASi (Terminales de autoservicio inteligentes) y ATM (Cajeros Automáticos).

Nuestro objetivo en las TASi apuntó a mejorar el NPS (nivel de satisfacción del consumidor) buscando un equilibrio en la ponderación.

Se continuará con las acciones mensuales difundiendo el uso del canal fuera del horario bancario tradicional, con el objetivo de educar al cliente en el uso de los canales del Banco y hacer uso eficiente de su tiempo.

Respecto a los ATM, en diciembre del 2021 se migraron el 35% del parque total a “Huella Digital”, el mayor desafío para el año 2022 es poder concluir la segunda y tercera etapa del Proyecto (60% y 100% respectivamente).

3.1.6. Marketing

Durante el año 2021 se continuó avanzando con el posicionamiento, haciendo foco en el desarrollo de nuestra marca como un referente del Hogar.

Alianzas Estratégicas y Programas de Fidelización: Se continuó con la estrategia de fidelizar, generar mayor saldo vista por cuenta y rentabilizar a través de alianzas comerciales y programas de fidelización que ayuden a incrementar el volumen de consumos (tarjeta de crédito y débito) y generen anclaje en la relación del cliente con el Banco. El banco tiene más de 350 alianzas vigentes.

Las principales acciones realizadas fueron las siguientes: Se desarrolló y/o continuó alianzas comerciales con los principales retailers del mercado (Campañas: “Supermercader”, Efemérides, farmacias, combustible, promociones MODO, entre otras), se fortaleció el posicionamiento en el rubro Hogar (Campañas especiales: Deco&Bazar, propuesta de beneficios Procrear), se desarrolló los beneficios en sintonía con la estrategia de segmentación, se acompañó el posicionamiento de empresa sustentable del Banco a través de los beneficios, se afianzó relaciones a largo plazo con los comercios con los que se tenía acuerdos promocionales, se dió seguimiento y cumplimiento del plan anual de gastos en fidelización (Alianzas, Búho Puntos, Aerolíneas Argentinas) en sintonía con los objetivos de negocio propuestos así como también del plan anual de comunicaciones de los beneficios (Regulares, especiales y efemérides).





Programas de Fidelización: Búho Puntos (Fidelización, desde el 2011), programa principal del Banco por acumulación de puntos, se implementó acciones promocionales los días martes (“Solo por Hoy”) y jueves (“Especial jueves”), donde se comunicó el programa y se realizaron descuentos atractivos.

- Aerolíneas Argentinas (Fidelización, desde el 2012), Cobranding de Tarjetas de Crédito que permite acumular millas para canjear por pasajes aéreos exclusivamente en el target de clientes con posibilidad de usar el beneficio en el corto/mediano plazo, se continuó con el Foco en los clientes Renta Alta, ofreciéndoles beneficios exclusivos de acumulación de millas y de bonificación del programa.
- Cobranding con la cadena de Hipermercados Libertad (16 años), se siguió acompañando con promociones de financiación y acciones regulares de descuento en el Hiper pero bajo un modelo de atención digital, lo que permite rentabilizar ampliamente la administración de este portafolio de clientes.

Experiencia de Clientes: Se logró en 2021 el cambio de proveedor de servicio de encuesta generando un ahorro de U\$S9.000. Al mismo tiempo se aumentó la participación de los clientes respondientes en 20%. Se recolectó la voz de más de 40.000 clientes a través de encuestas de satisfacción, más de 5.000 clientes participaron en el proceso de Discovery de todos los flujos de valor de 2021 se brindó su opinión sobre los nuevos desarrollos y mejoras de los canales. Se logró el índice de recomendación de marca (NPS) más elevado desde que se comenzó a medir (2018), se cerró 2021 en el 28,7%. Se midió indicadores de satisfacción por canal de atención, índice de recomendación general banco (NPS), satisfacción con nuevos desarrollos puntuales sobre canales digitales y se sondeó la facilidad para realizar diferentes procesos. Se participó en todos los flujos de valor, colocando la voz del cliente como pieza fundamental para la toma de decisiones. Se desarrollaron durante el año, 2 Focus Groups con clientes activos heavy users de Home Banking y Mobile Banking para detectar puntos de dolor y generar propuestas de mejora. Los índices de satisfacción de los canales a nivel general superan el 75%. Se logró comunicar mensualmente mediante el News de Comunicaciones Internas los resultados de los indicadores más sobresalientes del sector, se participó en Expertos BH con el objetivo de concientizar sobre la experiencia del cliente y la importancia de la metodología.

Marketing Digital: Desde las 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 74 mil ofertas de clientes potenciales. Adicionalmente, desde el equipo de marketing digital se dio soporte en el envío de comunicaciones vía mail, sms y notificaciones push a todas las áreas de negocio de banca minorista y banca mayorista.

Comunicación e Imagen: Para contribuir al posicionamiento, se coordinaron las acciones de marca para Banca Minorista, Banca Mayorista, Finanzas y Procrear. Se continuó trabajando en la comunicación para alinear mensajes e identidad, buscando ordenar y potenciar el contacto con los clientes.

Especial foco se puso en informar y educar acerca de nuestros canales formales y sobre las buenas prácticas a la hora de operar para intentar frenar los fraudes que puedan afectar a nuestros clientes.

Se Lanzó el Podcast de Búho Emprendedor, una serie de podcast para emprendedores con temas de interés para potenciar su marca o negocio. Fueron más de 30 episodios publicados en Instagram todos los viernes. Este lanzamiento mostró una nueva plataforma de posicionamiento que siguió empujando durante 2022.

Se desarrolló en el marco del Índice de Huella Social Positiva, los primeros contenidos de Educación Financiera, diseñando y articulando también su identidad. Se buscó terminar de implementar durante 2022, en múltiples canales y plataformas.





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.

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 2021, el Banco consolidó la estrategia centrada en el cliente para ofrecer un servicio que diferencie, 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 1,267,529 llamadas, 196.899 mails y 323.730 interacciones vía redes sociales (Facebook y Twitter). El 79% corresponden a consultas y asesoramiento, 11% pedidos o modificación en sus productos, y 10% de reclamos.

Paralelamente, se implementaron nuevas estrategias y canales con el propósito de trabajar en nuevas formas de relacionamiento con el cliente.

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

Desde el equipo de Fidelización de clientes del Banco se atendieron 91.283 llamadas y se realizaron 74.000 llamadas salientes, el Banco se centró en la simplificación y agilidad de los procesos.

El Banco se propuso segmentar la atención priorizando las ofertas para acercarle propuestas acordes a las necesidades de los clientes y a la rentabilidad del negocio y se 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 50,8% respecto al 44% del año anterior de clientes con paquetes que manifestaron la intención de no continuar utilizando los productos. Logrando retener un acumulado de 20,425 clientes.

En Telemarketing, se atendieron 75.200 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 7000 nuevos paquetes y se desembolsaron \$148 millones de préstamos personales, gestionándose de forma on line el 35%, 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”, disponibilizando información los 365 días del año las 24 horas, con el fin de reducir la demanda de atención asistida, ya sea con un agente telefónico o en las visitas en sucursal. Durante este año, nuestros clientes visualizaron más de 1.3 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, adaptándonos a los nuevos escenarios.

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

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

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 comprar nuevos productos y además, 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 Empresas.

En línea con la estrategia global del Banco, la Banca Empresas se focalizó en incrementar sus pasivos y el volumen transaccional, mediante el cross-sell de productos de cash management.

La estrategia se focalizó en la incorporación de nuevos clientes, y en la consolidación de la relación comercial con los clientes actuales. Para ello, se comenzó con el desarrollo de sinergias con la red de sucursales que le permitieron al Banco llegar a los clientes objetivo con una atención personalizada, y una propuesta de valor apalancada en los nuevos productos transaccionales lanzados en el año.

Siendo el 2021 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.

La oferta de créditos fue direccionada principalmente a capital de trabajo y hacia clientes con reciprocidad sobre negocios transaccionales, manteniendo siempre una cartera equilibrada en plazo y moneda con una adecuada exposición al riesgo crediticio.





En línea con esta estrategia los activos en pesos se incrementaron \$1.136 millones principalmente en acuerdos y préstamos de capital de trabajo; y la cartera en dólares se redujo en USD 25 millones.

Adicionalmente se continuó trabajando junto con el área de finanzas para ofrecer a los clientes corporativos diversas alternativas de fondeo mediante colocaciones primarias en el mercado de capitales; de inversión mediante suscripciones primarias / secundarias de distintos instrumentos de mercado de capitales, fondos comunes de inversión, plazos fijos y cuentas remuneradas; así como productos de coberturas de cambio (NDF).

Como resultado global de la estrategia, se pudo resaltar:

- Los pasivos en pesos (saldos vista, cuentas remuneradas y plazo fijo) ascendió a fin de año a \$4.434 millones, un crecimiento de \$2.266 millones (104%) respecto del 2020,
- Las inversiones en fondos comunes de inversión ascendieron a \$5.723 millones, un crecimiento de \$3.226 millones (130%) respecto del 2020.
- El volumen transaccional se incrementó un 62% alcanzando los \$117.292 millones al cierre del ejercicio (un crecimiento de \$45.044 millones respecto del 2020).
- Leve caída de los activos totales (pesos, dólares pesificados y UVA pesificados) respecto a 2020 de \$364 millones.

3.2.2. Banca PyME

Durante el 2021 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 4.000 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 \$ 7.000 millones estando en su mayoría garantizados, acompañando las líneas crediticias dispuestas por el BCRA para las MiPymes de todo el país utilizando las garantías de las SGRs y FOGAR.

Asimismo, se adelantó una estrategia de crecimiento en clientes, negocios transaccionales, ofreciendo 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, con el objetivo de afianzar nuestras relaciones con las entidades intermedias, buscando incrementar la transaccionalidad a través de nuestros productos y servicios con ellos y con sus asociados

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

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

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. Los principales esfuerzos estuvieron direccionados a la incorporación de nuevos clientes y fidelización de clientes actuales.

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 nuestra presencia regional a través de una mayor sinergia de trabajo en conjunto con la Red de Sucursales y el Centro de Inversiones.





Como aspectos destacados del negocio durante el año 2021 se puede resaltar:

- Se incrementó la cartera de pasivos en pesos en \$3.623 millones que implica un crecimiento del 80% respecto 2020.
- Crecimiento neto de más de 1.200 capitas de plan sueldos.
- En comisiones se logró superar un incremento del 250% por encima del 2020.
- Se logro triplicar los volúmenes transaccionales ubicándose por encima de los \$23.000 millones de pesos anuales.

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

3.2.4. Cash Management.

Los negocios de Cash Management y los productos de financiamiento surgen de la integración en la cadena de valor de las empresas clientes. En esa línea, durante el 2021 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.

Se Trabajó para que nuestra principal diferenciación sea el servicio que se brinda.

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:

3.3. Seguridad Física y Lógica.

3.3.1. Ciberseguridad y Seguridad de la Información.

El 2021 con el coronavirus, se continuó con las tareas 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 están bien formados no harán 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 continuó con 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 2021, 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 2021 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 alinearlos a la estrategia de uso de aplicaciones en la nube y permitir su deploy con cobertura de riesgo.

Durante el 2021, se priorizó a la hora de pensar en ciberseguridad: En primer lugar, se priorizó 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 se protegió 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 se migró 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.

La estrategia para el año 2022 consistirá en potenciar el uso de nuevas tecnologías para la detección temprana de siniestros logrando un equilibrio entre las herramientas de monitoreo remoto y el uso de metodologías tradicionales, alineados a las necesidades del negocio y a una mejor relación Costo - Riesgo.





Se continuará afianzando el plan de protección de Seguridad e Higiene que se implementó con motivo de la pandemia del COVID-19, controlando el cumplimiento de la normativa vigente y los protocolos dinámicos aplicados a todos los sectores del Banco teniendo en cuenta las particularidades de cada caso.

Se seguirá identificando y analizando las amenazas y riesgos que enfrentan o pueden llegar a enfrentar instalaciones, bienes y procesos a fin de implementar planes y sistemas tendientes a prevenir, dificultar o limitar los resultados de las posibles acciones dañinas contra la seguridad del BHSa.

Se iniciará el proyecto de recambio del sistema de CCTV en sucursales que permitirá tener una mejor calidad de imágenes para potenciar el monitoreo remoto y la posibilidad de un análisis digital de imágenes para la detección temprana de eventos definidos.

3.3 Prevención y Control de Fraudes.

Las pérdidas por fraude externo prevenidas acumuladas al cierre de 2021 ascendieron a \$451 millones, representando el 0,30% sobre la originación total de productos activos BH en el periodo considerado, incrementando un 859% su valor monetario en relación a 2020.

Las pérdidas evitadas se asocian principalmente a intentos de usurpación de identidad en los canales de originación no presenciales (Buho Bank y TMK) y al fraude transaccional.

Las pérdidas por fraude externo ascendieron a \$6.777.945.-, registrando un incremento del 698% en su valor monetario en relación al año anterior representando el 0.004% de la originación de productos activos BH en el periodo considerado.

Los fraudes consumados estuvieron principalmente asociados a skimming y a usurpaciones de identidad que ingresaron a través de Buho Bank.

Resulta importante destacar que el 99% de los fraudes se detectaron previo a la originación del producto activo solicitado por el prospecto.

Desde 03/20 (Pandemia COVID 19) se observa un considerable incremento de los intentos de intrusión en Home Banking y en la originación en canales no presenciales. Adicionalmente también se registra un importante incremento de las estafas entre terceros vía telefónica, phishings, sim swappings y por redes sociales, a tal fin se implementan constantemente medidas tendientes a morigerar las distintas casuísticas que se detectan y se refuerzan los circuitos de respuesta al cliente y mensajería preventiva en HB, redes sociales y medios de difusión.

El banco se encontró trabajando activamente en el desarrollo de alertas dentro de la herramienta ISVA para la prevención de estafas entre terceros, los desarrollos necesarios quedaron presupuestados para el 2Q 2022.

Adicionalmente:

- Se redefinió constantemente los procesos de control del fraude transaccional, automatizando alertas y dinamizando los perfiles de riesgo.
- Se incluyó herramientas de georreferenciación que permiten mapear los “ataques” transaccionales.
- 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.
- Se continuó participando activamente en la modificación y actualización de procesos y en cada uno de los proyectos que se encuentran en implementación.
- Asimismo, también se continuó con el 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 2021, durante todo el año el Banco continuó trabajando bajo el esquema de Home Office buscando mantener la operatoria del banco de manera eficiente y gestionando los procesos del banco. 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 concluyó el proyecto de CRM Post Venta logrando mejorar los procesos de atención para poder reducir el SLA de resolución en un 50%. Para ello se eliminaron instancias hacia el área resolutoria, se automatizaron mediante soluciones tácticas las resoluciones y se mejoró la reportería para dar soporte a la gestión.

Asimismo, se 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.).

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 aplicativa 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. Este incremento en el uso de los canales se vio potenciado en 2021. En línea con lo mencionado. Se sigue poniendo foco en fortalecer nuestras plataformas digitales, sumando biometría para la identificación del cliente en nuestro canal Banca Móvil, 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 está trabajado en el reemplazo del actual Office Banking, renovando tanto su tecnología como su funcionalidad para responder a las nuevas necesidades del mercado.

Con respecto al soporte brindado al sector de Procesos Operativos, se completó la implementación la solución de Posventa dentro de la arquitectura Dynamics de Microsoft complementando así los módulos de Ventas implementados en 2018, apagando el viejo canal de Posventa. 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 aplicativa se siguió potenciando nuestra Arquitectura de APIs y Microservicios, activo estratégico del Banco, que posibilita la externalización de funcionalidades a otras entidades. En este contexto, el Banco posee una sólida solución de OpenBanking, habilitada por la estrategia de APIs que permite explorar nuevos negocios tales como PSP (Proveedores de Servicios de Pago) e integración con Billeteras.





Con respecto a la infraestructura técnica, se continuó renovando el equipamiento del Banco implementando tecnología de última generación como es el caso de Servidores de Hiperconvergencia, incrementando el uso de esta tecnología.

En términos de Datos, el Banco mantiene el trabajo 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. En este sentido, se finalizó la actualización tecnológica tanto de la base de datos, migrando a la última versión de Sybase, como la actualización del equipamiento migrando de tecnología Supercluster de Oracle a tecnología IBM, equipos P8, dejando al Banco en una muy buena posición a nivel infraestructura.

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, se continuo avanzando en general con la Transformación Digital, sumando más tecnologías que permitan ganar eficiencia y generar una mejor experiencia de los clientes, tales como Chatbot y Robots.

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 continuó 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 2021, se continuó desarrollando las siguientes acciones puntuales vinculadas con la política descrita:

- se comenzó a calcular la rentabilidad ajustada por riesgo de manera prospectiva.
- se trabajó en la construcción de un datawarehouse que permitirá la explotación automática de datos para desarrollar los cálculos de capital económico para exposiciones de banca mayorista, tasa y liquidez.
- Se incorporó una nueva herramienta en el proceso automático de cálculo de capital económico para las exposiciones de banca minorista.
- 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 mejorar el monitoreo del 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, y 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 descritas 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.

El año 2021 ha tenido 3 etapas definidas por la situación pandémica y el cese de las medidas de alivio y prórroga del BCRA: (a) un primer cuatrimestre continuidad del 2020 donde las dificultades de pago de los préstamos no se exteriorizaron con atraso por la posibilidad de prórroga de cuotas; (b) una segunda hasta el mes de agosto en donde se reflejó el real deterioro en la capacidad de pago de los clientes titulares de préstamos con aumento de morosidad y casos en gestión; y (c) una última etapa, el cierre del año donde el Banco ha estabilizado el ratio de NPL y regresado a volúmenes de cartera a gestionar y rendimientos superiores a los previos a marzo 2020.

A continuación, se enumeran las acciones más relevantes llevadas a cabo con el objetivo de mitigar el deterioro de la cartera:

- En el uso de tecnología. Se profundizó la utilización del portal de autogestión. Avanzando paulatinamente en la aceptación de este canal por parte de los clientes. Se incorporó la posibilidad de acceder al mismo a través de la web de BH, independientemente del envío de estímulos mail o sms y se disponibilizó la posibilidad de estimular a los clientes en situación de atraso con alertas DIC (visibles en el ingreso a Home Banking) y push notifications (visibles en ambiente app mobile).
- Se diseñó y aplicó el PLAN SALIDA COVID, política impulsada por Cobranzas y surgida con la colaboración de la Gerencia de Crédito Minorista y Banca Comercial. La misma tuvo en cuenta las particularidades de los clientes que utilizaban la opción de prorrogar las cuotas de los préstamos y diseñó anticipadamente soluciones ad hoc que permitieron un mejor acompañamiento entre los meses de abril y julio. Como resultado el comparativo de evolución del ratio de NPL de Banco Hipotecario, no se vio afectado en la misma magnitud que fueron afectados los ratios de los peers del sistema financiero.
- Los flujos de ingreso de cartera a mora tardía fueron fluctuantes, teniendo el pico en el mes de julio y agosto, coincidente con el conteo de 3 meses posteriores desde la terminación de la opción de prorrogar el pago de las cuotas de los préstamos. Las productividades de las agencias de cobranzas en las que se tercerizó la gestión tuvieron resultados dispares, para reducir la pérdida se trabajaron en Comisión de Productividad: salida de proveedores con peor productividad, cambio en los porcentajes de asignación a cada proveedor (incrementándola en aquellos que obtienen los mejores resultados) y realizando comunicaciones formales a aquellos proveedores que obtuvieron resultado mejorable.

Todas las mejoras y cambios implementados en el año 2021 permitirán al Banco situarse en 2022 con un punto de inicio más ventajoso respecto a los bancos “peers”. Dentro de las nuevas palancas definidas y que se comenzaron a trabajar en 2021, se tienen como puntos sobresalientes:





- 1) Acelerar la transformación digital mediante la automatización del envío de estímulos portal de autogestión incorporando la funcionalidad directamente en home banking y mobile banking. Aportando una más eficiente forma de contacto y disminuyendo el costo del contacto.
- 2) Impulsar y testear un cambio de paradigma del modelo remuneratorio a la gestión de los call center. Desafiar el actual esquema de reconocimiento precio por hora con una proporción de aceleración o desaceleración en función a resultado por otro esquema puramente a éxito que mantenga los ratios de la gestión tradicional o los supere y que el pago al proveedor sea menor que en el esquema actual para la obtención del mismo resultado en los mismo volúmenes y calidades de cartera. Con los siguientes valores agregados:
 - Elasticidad para acompañar los crecimientos de cartera a gestionar independiente de la cantidad de operadores. La merma de cartera traerá por si sola una reducción en el pago.
 - Escala de honorario con mínimo de ratio de contención exigible y creciente en función al rendimiento.
 - Posibilidad de incorporar a la gestión herramientas que hoy no están a nuestro alcance, sin necesidad de inversión en TI. Whatsapp, gestor virtual, chatboot; el proveedor, dentro del marco de lineamientos / controles y autorizaciones que deberá solicitar, podrá aplicar toda la tecnología que disponga y que le permita obtener el máximo el resultado, gastar lo menos posible y así, obtener mayor spread posible sobre los gastos reales de su operación

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 ágil y flexible, centrada en las personas, que permitiera alcanzar la visión Banco Hipotecario (visión BH): ser el prestador de servicios financieros de las personas, las familias y las empresas argentinas.

Al 31 de diciembre de 2021, el Banco contaba con una nómina de 1623 personas, 804 mujeres y 819 hombres distribuidos entre Casa Central 1017 y Sucursales 606, con un promedio general de antigüedad de 11 años y un promedio de 42 años.

El área de Capital Humano (Gestión de Personas, Cultura & Gestión del Cambio y HRBPs-Human Resources Business Partners-) trabajó especialmente para acompañar la transformación cultural y digital del Banco, promoviendo el desarrollo y la satisfacción de las personas, que permitan cumplir con la visión BH.

En lo relativo a aprendizaje, durante 2021 se dictaron más de 15.500 horas de capacitación, distribuidas en más de 450 acciones, en modalidad virtual: sincrónica, asincrónica y presenciales. Cada actividad se pensó con la misión de responder a las necesidades del negocio y la transformación, buscando continuar con el desarrollo de los colaboradores en un complejo contexto de pandemia.

Durante el año, se potenció la Escuela de Transformación Digital:

- Enero y febrero, acompañamos a la Gerencia de Transformación Digital en la presentación y difusión de la nueva metodología de trabajo: OKRs (Objectives & Key Results – Medición del cumplimiento de objetivos) , QBRs (Quarterly Business Review), FdVs (flujos de valor). Se realizaron 3 encuentros informativos con Gerentes y 3 talleres de on boarding a los integrantes de las células ágiles, llegando a más de 1.100 colaboradores (68% de la compañía) y alcanzando más de 1200 horas de capacitación.
- En línea con este objetivo estratégico se desarrollaron los cursos virtuales Fundamentos de Agilidad (Banco Hipotecario e Hipotecario Seguros), en donde se presentaron los conceptos básicos para comprender el proceso de Transformación que se están llevando adelante. Ambos cursos están disponibles para todas las personas de la organización y constituyen un objetivo de aprendizaje.
- Adicionalmente, junto con el Comité Ejecutivo, se desarrollaron el primer Journey interno para Agile Product Owners, alcanzando a 17 colaboradores certificados en noviembre de 2021 y se entrenaron otros 14 colaboradores en el rol. El journey se compone de 3 estaciones temáticas con contenido asincrónico, talleres sincrónicos, comunidad en teams y un encuentro de cierre que integra un trayecto de 19 hs de entrenamiento teórico – práctico – colaborativo en el rol.
- Además se inició el diseño de encuentros y academias de aprendizaje con contenidos de Data Analytics, UX UI.





ExpertosBH, se consolidó como la oportunidad de aprendizaje e intercambio liderado 100% por talento interno. La plataforma de encuentros virtuales con foco en la visión y estrategia BH se destacó en los 9 encuentros, con más de 800 participantes y una satisfacción general de 4,8 %. (escala de satisfacción de 1 al 5)

El programa de formación integral: “RED de Aprendizaje”, para todas las sucursales del país continuo con la meta de formación continua, profesionalización y crecimiento de los colaboradores comerciales y operativos:

- Se reconvirtieron 54 Cajeros en Oficiales de Negocio, con una inversión de más de 2400 horas de capacitación durante 3 meses para alcanzar la certificación de los colaboradores en su nuevo rol
- Aprendizaje de Productos: 15 talleres sincrónicos junto al equipo de Hipotecario Seguros para capacitar a más de 300 colaboradores en la venta de los productos Seguro de Vida, Accidentes Personales, Hogar y Combinado Familiar.
- Aprendizaje del rol:
- Se desarrollaron y se publicaron 4 nuevos cursos para la Plataforma Comercial, con alcance para más de 280 colaboradores.
- Se continuó con los procesos de certificación de Cajeros, Tesoreros y Jefes Operativos.
- Se acompañó al equipo de sucursal Buenos Aires en su participación del programa de profesionalización de ventas y gerenciamiento comercial “30 cumbres”

La gestión de formación también apalancó la adopción de los proyectos organizacionales, donde se desarrolló las actividades de formación requeridas para: Dynamo Posventa, Firma Digital, Reingeniería WKF, Autenticación del Multifactor, BIA BCP entre otros.

También se gestionaron becas y cursos externos, sumando alianzas con diferentes instituciones y entidades educativas lo que permitió actualizar el conocimiento interno. Se incorporaron plataformas de aprendizaje para ampliar el acceso a cursos externos virtuales para los colaboradores del Banco. Se otorgaron 34 becas y se contaron 17 convenios con distintas universidades.

Se logró posicionar como herramienta de Gestión de Personas a ADN (aplicativo para capacitar a los colaboradores) y se continuó incorporando nuevos módulos que potencian el desarrollo profesional en BH:

- el Perfil Profesional, muestra un resumen del aprendizaje y desarrollo en la compañía y además se pueden completar nuestros datos personales, experiencia, intereses y expectativas de desarrollo. Esta funcionalidad amplía la información del colaborador para búsquedas internas, procesos de desarrollo, gestión del talento y propicia conversaciones significativas con los líderes
- y la funcionalidad Mi Equipo, disponible para líderes, en donde encontrarán el perfil consolidado de sus reportes directos e indirectos, filtros de búsqueda y la posibilidad de descargar esa información.

Se destacó el Desarrollo de toda la comunidad BH logrando movimiento y crecimiento destacado:

- 85 procesos de desarrollo
- 58 promociones
- 27 movimientos laterales a través de espósores y búsquedas internas.
- El programa de nuevos líderes, incorporó nuevas temáticas y 30 personas transitaron la 4ta edición de aprendizaje (con talleres sincrónicos y contenidos asincrónicos)

El nuevo modelo de trabajo híbrido, presencial y remoto permitió iniciar procesos de búsquedas internas para posiciones 100% remotas, se sumó valor al reskilling (adquisición de nuevas competencias) y especialización en temáticas requeridas para la transformación digital.

Para el Ciclo de Talento 2021: se realizó el ejercicio de objetivos para toda la compañía con la premisa de metas definidas, alineadas a la visión y focos estratégicos. Se realizaron encuentros en todas las áreas y se promovió conversaciones e instancias de co-construcción de los desafíos del negocio. El 96% de las personas de áreas centrales y sectores operativos de la Red de Sucursales cargaron sus objetivos para completar el proceso con la autoevaluación, evaluación, calibración y feedback en la herramienta de ADN.





En lo que respecta a Empleos, se incorporaron 100 nuevos colaboradores, que potencian los procesos y desarrollos para una experiencia eficiente y digital:

- Gerencia De Sistemas y Tecnología, 36 colaboradores.
- Transformación Digital, 22 colaboradores.
- Red de Sucursales, 26 colaboradores.
- Áreas Centrales, 16 colaboradores.

De dichas posiciones, 21 correspondieron a roles de Especialista / Supervisor / Jefe / Gerente.

En materia de Cultura y Gestión del Cambio se buscó fortalecer la cultura y el desarrollo organizacional, siendo los facilitadores del proceso de transformación. El propósito del Banco: 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.

El punto de partida de muchas acciones fue la toma de la encuesta de Satisfacción BH, en enero de 2021. Participaron 1.001 personas, con un índice de satisfacción de 51% y un NPS de -8,4. Este índice fue tomado como KR base para trabajar la satisfacción de cara al 2023, dentro de la estrategia del Banco.

En julio, se creó el Flujo de Valor “ayúdame a lograr una experiencia extraordinaria”, que permitió definir un ciclo de vida del colaborador e indagar sobre los principales puntos de dolor. En este marco, se realizó el primer diagnóstico de cultura en BH, mediante un muestreo representativo de toda la organización.

El resultado general fue de 17% (versus 56% en mercado), arrojando una fuerte necesidad de trabajar la cultura para mejorar los resultados de negocio. Se encontraron oportunidades para trabajar la identidad y propósito, la transparencia en los procesos y la toma de decisiones, la capacidad de innovación y aprendizaje, el liderazgo y la colaboración entre personas y equipos. A partir de ello, se desarrolló un Plan de Cambio Cultural con acciones para el desarrollo de la cultura y la eficacia organizacional, a implementar en 2022.

También se tuvo un papel fundamental en el escalamiento de la agilidad y el acompañamiento de la creación de más de 20 flujos de valor, la gestión de un sitio de Transformación Digital en intranet y más de 40 comunicaciones en canales. Asimismo, se inició el ciclo Evolution Banking, una serie de 7 videos para explicar la transformación digital desde sus protagonistas.

En cuanto al negocio, se destaca el acompañamiento al Programa PRO.CRE.AR, para el que se realizó una estrategia de comunicación específica durante el segundo semestre:

- Creación de un canal en Teams y 4 encuentros mensuales
- 9 ediciones de Protagonistas PRO.CRE.AR, una sección en la que se destacó a los equipos involucrados
- Creación de una página exclusiva en Intranet
- 6 publicaciones mensuales y 2 videos testimoniales

Por último, se comenzó a trabajar en #VolverAVernos, una campaña que promueve el trabajo híbrido y la vuelta a la oficina. Con el objetivo de brindar mayor flexibilidad a las personas y potencia los encuentros en la oficina con un propósito:

- Bienvenida de nuevos colaboradores
- Encuentros de equipo
- Espacios para construir/reparar objetivos
- Reuniones de feedback

En noviembre se lanzaron 4 espacios de nodos en sucursales: lugar de trabajo exclusivo para actividades presenciales distribuidos en diferentes puntos de la Ciudad (Villa Urquiza, Tigre, Avellaneda y Quilmes) cada colaborador puede reservar su espacio, reunirse equipo, o simplemente compartir con colaboradores de distintas áreas.

Con la implementación de la nueva normalidad, también se comenzó una campaña de limpieza y orden en los pisos para dar comienzo a los escritorios flexibles: es decir, que cada equipo/colaborador pueda elegir el lugar para trabajar que mejor se adapte a sus necesidades.





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

- Intranet: Contó con más de 380 páginas de sitio, entre novedades y secciones, 1855 usuarios únicos y 1.700.000 visitas por mes, con un tiempo promedio de 21 minutos por usuario (el doble que en 2020). El 99,5% del tráfico al sitio se realizó a través de computadora.
- Teams: en su segundo año de uso, contó con un 90% de usabilidad y 1.939 usuarios activos. Se envían más de 390.000 mensajes de chat por semana. Además, se crearon 51 equipos gerenciales y 13 de equipos de proyecto.
- BH CONECTA: este canal abierto de Teams se creó en 2021 con el objetivo de mantener a los colaboradores conectados de forma simple, ágil y rápida. El mismo cuenta con 1.629 usuarios, más de 200 posteos y más de 1.100 reacciones/respuestas por mes. Asimismo, del canal se desprenden 11 canales privados, creados con el objetivo de segmentar la comunicación a líderes, sucursales o temáticas específicas.
- News BH: 52 ediciones con un resumen de los temas más importantes de la semana.
- LinkedIn: la comunidad de esta red creció un 26% en comparación con el 2020, con más de 168.124 seguidores. Se potenció la marca empleadora generando 85 posteos con una tasa de interacción promedio del 5,93% (likes, comentarios, compartidos). En total, se generaron más de 865.000 impresiones.
- Buzón CI: luego de trabajar en la disminución de envío de mails, y entendiendo que es el canal menos valorado por las personas, actualmente solo se utiliza para comunicaciones dirigidas y el envío del News BH semanal.
- Audiovisuales: se realizaron más de 40 videos para acompañar las distintas campañas, eventos e hitos.

En diciembre, se realizó una encuesta para medir la satisfacción de las personas con la comunicación interna y sus canales o dispositivos. Con una tasa de respuesta del 20%, la satisfacción general se colocó en 4,29 puntos. BH CONECTA fue el canal más valorado, con un puntaje de 4,60. El más bajo fue el Buzón de CI, con un puntaje de 2,78.

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 el marco de la continuidad de la pandemia por el COVID19, se siguió brindando apoyo y contención a las personas, en línea con los sucesos locales. En este sentido, se realizaron las siguientes acciones:

- Difusión de medidas de prevención y promoción de hábitos saludables. Además de la entrega de insumos de cuidado en toda la Red de Sucursales.
- Adecuación de espacios y formas de trabajo para un retorno progresivo a la oficina
- Actualización y comunicación de protocolos generales para BH / Hipotecario Seguros / BACS
- Implementación de formularios para la presentación del certificado de vacunación por los requerimientos del pase sanitario
- Difusión de un curso obligatorio sobre la concientización del COVID19 para todos los colaboradores
- Vacunación antigripal en todas las Sucursales y Casa Central.
- Asistencia y contacto directo del servicio médico con todas las personas que desarrollan actividades presenciales.

Se destaca la sinergia y colaboración lograda con otras entidades bancarias, con quienes continuamente se comparte las mejores prácticas e implementación de acciones relacionadas a la industria.

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

- Mantene te saludable
- Lo que importa es la familia
- Potencia tu desarrollo
- Precios cuidados
- Disfrutá tu tiempo libre





En total, se cuenta con 34 beneficios propios y gestionados de manera interna. Como novedad, en 2021 se rediseñó la página de Intranet en donde se encuentra la propuesta de valor unificada y se disponibilizaron todas las políticas de Desarrollo Organizacional asociadas. Disponibles desde cualquier dispositivo y en todo momento.

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 sentido, se realizó un plan anual de DO & Sustentabilidad, para trabajar fechas especiales, entre las que se destacaron:

- Día de la Mujer: acción junto a la ONG Feminita para reflexionar sobre la desigualdad de género. Incluyó una trivía anónima para testear conocimientos (66 participantes), un taller dictado por la ONG (60 participantes y puntuación promedio de 4,8) y una guía con recomendaciones para un liderazgo diverso.
- Semana del Ambiente: junto a las ONG Puerta 18 y Agenda Ambiental se creó una trivía online para poner a prueba los conocimientos de los colaboradores sobre el cuidado del medioambiente. Las preguntas respondieron a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) y tuvo más de 300 participantes.
- Día del Orgullo: junto a la ONG Grow, se dictó un taller del que participaron más de 40 líderes. El 100% de los participantes indicó que los contenidos sumaban bastante o muchísimo a su gestión como líderes de un equipo.
- Mes de lucha contra el cáncer de mama: durante octubre, se invitó a las personas a enviar su foto con una prenda rosa, con las que se armó un mural. También se compartió recomendaciones médicas y el testimonio de 3 colaboradoras que habían atravesado la enfermedad. Asimismo, se brindó la posibilidad de solicitar una orden para mamografía/ecografía mamaria a través del servicio médico del Banco.

También se tuvo participación en el Flujo de Valor “Huella Social”, en donde se generó contenidos para los talleres de inclusión financiera, videos para redes sociales y un plan de comunicación interna para lograr la participación de colaboradores en acciones de las ONGs Conciencia e Inmigrantes Digitales.

Por último, durante el año también se trabajó en el eje de “Canal de Relación” a través del rol del HRBPs de Desarrollo Organizacional, con el objetivo de desplegar todo lo mencionado e 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 transcurso del 2021, la gerencia de Transformación Digital pasó a ejecutar sus actividades bajo un modelo híbrido, en donde el eje de la transformación se desarrolló en los múltiples negocios, aunque orquestado centralmente por el área en cuestión.

Para asegurar el alineamiento, la ejecución y el seguimiento de las prioridades definidas por el negocio a través de las reuniones de dirección se celebraron trimestralmente las ferias de flujos de valor donde se compartieron los resultados y las necesidades de cada flujo de valor y las reuniones en los que se definieron las prioridades de asignaciones en función al estado general de madurez de los equipos y los resultados.

Para dar cumplimiento a los objetivos y resultados claves, se desarrollaron 9 flujos de valor que fueron desarrollado durante el 2021 progresivamente a lo largo de los trimestres.

Acompañando la visión del Banco de ser el prestador de servicios financieros del hogar, las familias y las empresas argentinas, eficiente y digital, reconocido por su 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 alcanzaron los siguientes hitos en el marco de los distintos flujos que se describen a continuación:





Flujo de Valor	Objetivo	Acciones
Ayúdame a abrir una cuenta	Mejorar el alta de clientes y el cross de clientes existentes con productos de cuentas y paquetes que generen saldos vista, así como también para lograr su principalidad. Además, incluye proyecto de jubilados.	Upgrade y Downgrade de paquete y las implementaciones para atender al segmento de jubilados
Transacciones & Ahorrar para el futuro	Mejorar la experiencia y propuesta de valor de nuestros canales digitales con foco en los segmentos target y así afianzar su principalidad. Incluye células para mejorar transaccionalidad, inversiones y billetera MODO	Login y validación con biometría. Fondos comunes de inversión y títulos valores en Mobile y Homebanking MODO envío y recepción dinero y el QR integrados en la app del BH
Comprar la casa de mis sueños	Brindar soluciones de vivienda mediante la autogestión garantizando velocidad en la ejecución, visibilidad del proceso, asesoría remota y acompañamiento post venta. Todo esto a fin de minimizar la concurrencia a las sucursales. Incluye célula para administración del programa PRO:CRE:AR.	Desarrollo de las líneas lanzadas en el 2021 de PRO.CRE.AR. Desarrollo de punta a punta digital de los créditos, evitando la necesidad de ir a la sucursal. Automatizaciones de procesos para reducir los tiempos de proceso
Originación & Financiamiento Mayorista	Flujo de Banca Mayorista para mejorar apertura de una cuenta, servicios transaccionales y soluciones de caja que agreguen valor al cliente y su ecosistema.	e-check Soluciones Pack Consorcio Fórmula cheques
Canal digital mayorista	Desarrollo de nuevo canal mayorista Office Banking	Canal con nuevas credenciales y nuevo login apto p/ Grupos Económicos Visualización de cuentas y movimientos
Operaciones eficientes	Mejorar la capacidad y eficiencia operativa disponibilizando la información en tiempo y forma para los flujos y procesos de venta y posventa. Además, atenderá la autogestión del cliente en el manejo de la documentación para todo su ciclo de vida. Otra célula desarrollará la automatización de procesos a través de herramientas de bajo código	Automatización del proceso de autogestión documental. Automatización mediante Robotic Process Automation (desembolsos y tasaciones) Chatbot para atención Procrear Automatización de tareas (+ de 100) mediante herramientas no code
Plataforma comercial	Continuidad del desarrollo de CRM Post Venta	Automatización procesos de Ajustes Apagado de Prisma
Plataformas IT	Datamasking Continuidad del desarrollo del Datawarehouse	Implementación (a) herramienta de enmascaramiento de datos para mejorar la calidad de pruebas de los desarrollos y los tiempos de indisponibilidad de ambiente, (b) Datawarehouse fase 3
Flujo de Valor	Objetivo	Acciones
Huella Social	Inclusión financiera y finanzas sostenibles	Contenidos de inclusión financiera y evaluación de finanzas sostenibles de empresas

Con una inversión en Flujos de Valor de \$ 295 millones se alcanzaron los resultados claves comprometidos, a pesar de las demoras del comienzo en la apertura de los equipos de trabajo.





En el mes de diciembre de 2021 se efectuó el QBR Fundacional que sienta las bases de trabajo para el ejercicio 2022.

Por el lado metodológico el Banco continuó escalando prácticas ágiles en los distintos equipos que conformaron los Flujos de Valor, incorporando métricas de performance que permitieron monitorear avances en la velocidad y productividad. Con esa información y la relevada mediante encuestas con los distintos roles de la transformación digital y la observación de equipos, se hicieron diagnósticos periódicos para entender los distintos estados de situación, los roles, los procesos y el modelo de gobierno instaurado; que fueron presentados al comité de Transformación Digital.

Por otro lado, y en línea con el compromiso de desarrollar los roles que requieren la Transformación Digital, se implementó una escuela interna de Product Owners con 3 estaciones, 19 horas de capacitación y 2 talleres que permitió certificar a 17 recursos durante el periodo transcurrido.

A su vez, con el propósito de acompañar el proceso de escalamiento, se implementaron comunidades de Scrum Masters y Product Owners como espacio de intercambio para alinear, estandarizar, construir y desafiar. Dichos espacios fueron generadores de planes de acción para mejorar puntos de dolor identificados.

Por último, con el apoyo del Comité Ejecutivo, las prácticas ágiles también comenzaron a ser exploradas en otros sectores del Banco como Auditoría y Marketing, bajo distintos marcos de trabajo como Kanban, con el objetivo de mejorar el alineamiento de objetivos y buscar mayor productividad.

Para el año entrante se continuará con el escalamiento a equipos asociados a los flujos de valor y detectando oportunidades de optimizar equipos por fuera de los mismos. Otro de los focos estará puesto en continuar mejorando el modelo operativo actual para lograr mayores eficiencias y productividad. Asimismo, desde la dimensión de Talento se ampliará la oferta de escuelas para abarcar a más roles de la transformación digital poniendo foco en experiencia de usuario, datos y scrum.





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 (BH) y lo declaró sujeto a privatización en los términos de la Ley 23.696. Por Decreto 924/97 se aprobaron los estatutos del BH y se designó su primer Directorio.

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

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, refinanciamientos, novaciones, remisiones de deuda y/o renuncias de derechos, cuando así resulte necesario y/o conveniente al giro ordinario de los negocios sociales, por otra parte a las reuniones del Comité Ejecutivo asisten los miembros de la Comisión Fiscalizadora.

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





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

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

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

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

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

Dicho Ente de Supervisión estableció condiciones para que las entidades financieras puedan distribuir dividendos, que son: (1) contar con la autorización expresa de la SEFyC sobre el monto que se pretende distribuir, (2) que la determinación del resultado distribuable surja del procedimiento de ajustes extracontables definido por el BCRA y (3) que el importe a distribuir no comprometa la liquidez y solvencia del Banco; a estos efectos, el BCRA no admitirá distribución de resultados cuando el Banco: (3.a) se encuentre alcanzada por las disposiciones de los artículos 34 "Regularización y saneamiento" y 35 bis "Reestructuración de la entidad en resguardo del crédito y los depósitos bancarios" de la Ley de Entidades Financieras; (3.b) registre asistencia financiera por iliquidez del BCRA, en el marco del artículo 17 de su Carta Orgánica; (3.c) presente atrasos o incumplimientos en el régimen informativo establecido por esta Institución; 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” 7427 se estableció que con vigencia desde el 1 enero de 2022 y hasta el 31 de diciembre de 2022, las entidades financieras podrán distribuir resultados por hasta el 20 % del importe que hubiera correspondido de aplicar las presentes normas y una vez obtenida su autorización de parte del BCRA se deberá realizar esa distribución en 12 cuotas iguales, mensuales y consecutivas.





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. COMPOSICION DEL DIRECTORIO.

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

Eduardo Sergio Elsztain. Presidente del Banco. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 6 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2021. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 118 del 22 de marzo de 2001

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

Por otra parte, como miembro del Directorio participa como miembros titulares de los Comités, a saber: (a) Ejecutivo, (b) Asuntos Sociales e Institucionales, e (c) Incentivos al Personal.

Saúl Zang. Vicepresidente 1ro del Banco. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 6 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2021. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 118 del 22 de marzo de 2001.

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

Por otra parte, como miembro del Directorio participa como miembros titulares de los Comités, a saber: (a) Ejecutivo, (b) Créditos, (c) Incentivos al Personal, y (d) Gobierno Societario.

Alberto Ramón Rafael Pérez. Representa a las acciones Clase A. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2021. Es un Director Independiente. Primero cumple su función de Director en Comisión y luego fue aprobado como miembro integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 006 del 6 de enero de 2021.

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

Por otra parte, como miembro del Directorio participa como miembros titulares de los Comités, a saber: (a) Auditoría, y (b) Créditos.

Rodrigo María Ruete. Representa a las acciones Clase A. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2021. Es un Director Independiente. Primero cumple su función de Director en Comisión y luego fue aprobado como miembro integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 421 del 12 de noviembre de 2020.





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

Por otra parte, como miembro del Directorio participa como miembros titulares de los Comités, a saber: (a) Auditoría, y (b) Financiero.

Rogelio Pedro Viotti. Representa a las acciones Clase B. Su mandato actual va desde el 6 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2021. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 137 del 27 de junio de 2019.

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

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

Ada Rosa del Valle Itúrriz. Representa a las acciones Clase C. Su mandato actual va desde el 6 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2021. Es un Director Independiente. Primero cumple su función de Director en Comisión y luego fue aprobado como miembro integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 421 del 12 de noviembre de 2020.

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

Por otra parte, como miembro del Directorio participa como miembros titulares de los Comités, a saber: (a) Asuntos Sociales e Institucionales, y (b) Ética.

Mauricio Elías Wior. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 6 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2021. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 057 del 6 de marzo de 2008.

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

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

Ernesto Manuel Viñes. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2022. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 414 del 11 de octubre de 2001.





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

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

Gabriel Adolfo Gregorio Reznik. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2022. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 414 del 11 de octubre de 2001.

El Sr. Reznik es Ingeniero Civil, graduado en la Universidad de Buenos Aires. Actualmente, se desempeña como director de Banco Hipotecario SA, CRESUD SACIF y A y vicepresidente de BHN Sociedad de Inversión SA. Participa de distintos comités e integra también el directorio de distintas empresas vinculadas con la construcción y venta de inmuebles.

Por otra parte, como miembro del Directorio participa como miembros titulares de los Comités, a saber: (a) Ejecutivo, (b) Incentivos al Personal, y (c) Ética.

Jacobo Julio Dreizzen. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2022. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 179 del 17 de junio de 2004.

El Sr. Dreizzen obtuvo el título de Licenciado en Economía en la Universidad de Buenos Aires. Asimismo, obtuvo un máster en economía en la Universidad Católica de Río de Janeiro, Brasil. En el año 1986, fue Director Ejecutivo Alterno del FMI. En 1987, el Sr. Dreizzen fue asesor en la Presidencia del Banco Central, para luego desempeñarse como director de dicha entidad entre 1987 y 1989. De 1990 a 1999, se desempeñó como Director Ejecutivo de Galicia Capital Markets, subsidiaria del Banco de Galicia, División de Banca de Inversión. Entre el año 2000 y 2001, fue Subsecretario de Finanzas del Ministerio de Economía. Fue asesor del BID (2002), del PNUD (2005) y de la CAF (2005). De 2002 al 2005, el Sr. Dreizzen se desempeñó como Presidente de Constellation, fondo de inversiones. Fue gerente de finanzas (CFO) de IMPSA SA de 2006 a 2016. En el área docente, el Sr. Dreizzen es profesor de Finanzas Corporativas en el Programa de Posgrado de Mercado de Capitales de la UBA desde 1993 y profesor en la Maestría en Finanzas de la Universidad Torcuato Di Tella desde 2015.

Por otra parte, como miembro del Directorio participa como miembros titulares de los Comités, a saber: (a) Auditoría (b) Financiero, (c) Crédito, y (d) gestión de Riesgos.

Pablo Daniel Vergara del Carril. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 6 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2021. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 527 del 22 de agosto de 2002.

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





Por otra parte, como miembro del Directorio participa como miembros titulares de los Comités, a saber: (a) Ejecutivo

Carlos Bernardo Písula. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 6 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2021. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 188 del 2 de mayo de 2003.

El Sr. Písula obtuvo el título de Contador Público en la Universidad de Buenos Aires en el año 1973, donde realizó posteriormente estudios de perfeccionamiento y especialización. El Sr. Písula integra nuestro directorio en representación de las acciones Clase D. Es Presidente del Comité de Auditoría y miembro de nuestro Comité de Riesgo Crediticio. Participa de diferentes comisiones en la Cámara Argentina de la Construcción y del Instituto de Estadística y Registro de la Industria de la Construcción (IERIC) como integrante del Comité Ejecutivo. Integra también el directorio de distintas empresas vinculadas con la construcción y venta de inmuebles.

Por otra parte, como miembro del Directorio participa como miembros titulares de los Comités, a saber: (a) Créditos, (b) Incentivos al Personal, (c) Gestión de Riesgos, (d) Gobierno Societario, y (e) Ética.

Nora Edith Zylberlicht. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2022. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 178 del 7 de junio de 2018.

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

Por otra parte, como miembro del Directorio participa como miembros titulares de los Comités, a saber: (a) Financiero.





6. COMPOSICION DE LA COMISION FISCALIZADORA.

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

Francisco Daniel González. Representa a los accionistas de las acciones Clase A. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2022.

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

Hugo Jorge Hassan. Representa a los accionistas de las acciones Clase B. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2022.

El Sr. Hassan es Contador Público Nacional, egresado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Hasta el año 2016, se desempeñó en diversos cargos en la Gerencia de Banca Mayorista de nuestro Banco y en la Gerencia de Régimen Informativo y en la Gerencia de Auditoría General. Trabajó en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos como Coordinador de Censos en Grandes Empresas. Fue Jefe del Equipo de Inspectores en el Instituto Mandatario de Recaudaciones S.A., socio del Estudio Ovin Aramburu Auditores Consultores y desempeñó tareas en el Banco Central de la República Argentina.

José Daniel Abelovich. Representa a los accionistas de las acciones Clase C y D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2022.

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

Marcelo Héctor Fuxman. Representa a los accionistas de las acciones Clase C y D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2022.

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

Ricardo Flammini. Representa a los accionistas de las acciones Clase C y D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2022.

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



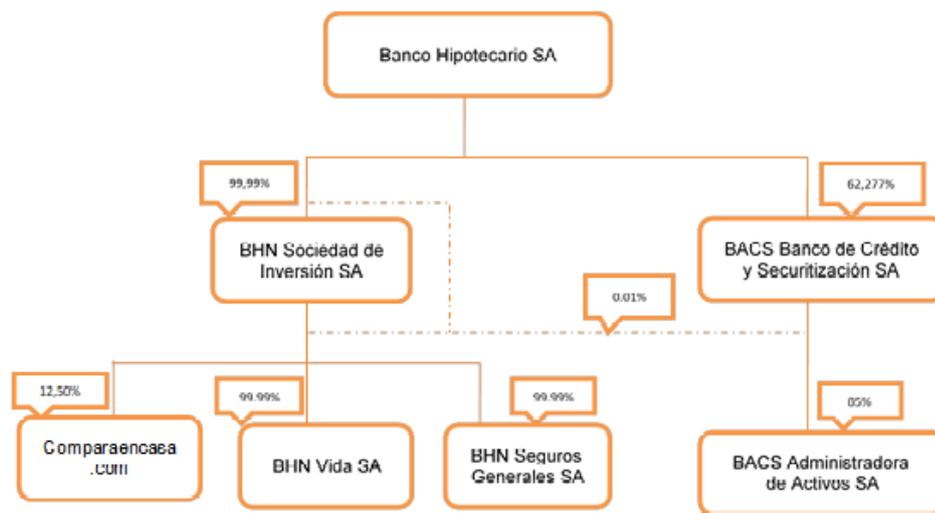


7. EMPRESAS SUBSIDIARIAS.

7.1. Estructura de la Sociedad y sus Subsidiarias.

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

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



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

7.2. Subsidiarias.

7.2.1. BHN Sociedad de Inversión SA. BHN y sus controladas 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.
- Seguro Integral de Consorcio: para resguardo y protección por incendio y otros riesgos de las áreas comunes de los edificios de propiedad horizontal.
- Seguro de Robo Contenido en Auto: cubre la desaparición o destrucción de los bienes personales a causa de robo o su tentativa, mientras se encuentren dentro del automóvil.
- Seguro de protección móvil: cubre la destrucción total, daños parciales o robo de los aparatos celulares, con la consecuente reparación en una red de servicios determinada, reposición por un equipo de iguales condiciones y características, y/o reposición del valor dinerario dependiendo de la marca y modelo de ciertos equipos.

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

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

En lo que respecta al ajuste por inflación sobre los estados financieros, la IGJ a través de su Resolución General 10/2018 (BO 28/12/2018), dispuso que los estados financieros que cierren a partir del 31 de diciembre de 2018 inclusive deberán presentarse expresados en moneda homogénea, de acuerdo con las normas emitidas por la FACPCE, adoptadas por el CPCECABA. 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, deben 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 finalizaron el 30 de junio de 2021. Las decisiones societarias de distribución de utilidades sobre los resultados cerrados en el balance anual se consideraron sobre bases homogéneas (no históricas)

Durante este ejercicio, las compañías siguieron 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, si bien se flexibilizaron las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para contener la propagación del virus desde el año 2020 el contexto económico se caracterizó por su inestabilidad. 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 distanciamiento, la compañía estuvo operando 100% remoto y manteniendo la operación sin mayores inconvenientes. Finalizado dicho periodo, se implementó un modelo híbrido garantizando todos los cuidados y protocolos.

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

7.2.2. 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 2021, BACS realizó operaciones de banca de inversión por un total de \$238.715 millones entre obligaciones negociables, fideicomisos financieros, títulos públicos provinciales y préstamos sindicados en un total de 77 operaciones. A su vez, BACS en los otros segmentos bancarios realizó compras de carteras de créditos por \$ 176 millones, otorgó adelantos a fideicomisos financieros por \$ 1.210 millones, participó en operaciones de préstamos corporativos por \$ 171 millones, compró cheques y pagarés por \$ 742 millones y fue fiduciario de fideicomisos financieros por un monto de emisión de \$ 244 millones.

Al 31 de diciembre de 2021 el total de depósitos en cuenta corriente remunerada y plazos fijos asciende a \$9.912 millones.

En el mercado primario de deuda corporativa con oferta pública BACS se ubica en el 7mo puesto del ranking de colocadores y en el mercado secundario de deuda corporativa con oferta pública ocupa el 9no puesto del ranking del Mercado Abierto Electrónico.

BACS lleva emitidas en el mercado de capitales 21 clases de obligaciones negociables propias con un total en circulación al 31 de diciembre de 2021 de \$1.824 millones.

BACS continúa ampliando su balance alcanzando un saldo de activos al 31 de diciembre de 2021 de \$14.341 millones

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 2021, Toronto Trust administraba \$50.427 millones representando una suba anual de 109%, superior al mercado, que permiten incrementar la participación de mercado a 1,42%.

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 Anexo a los estados financieros del Banco Hipotecario.





8. 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 2021 el Banco cumplió su noveno 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 380.000 soluciones de viviendas para créditos individuales destinadas a construcción, ampliación, terminación, refacción y adquisición de viviendas.

Las líneas de trabajo principales son:

- La financiación de líneas individuales y desarrollo urbano de viviendas sobre terrenos del Estado Nacional, Provincial o Municipal, dándole la opción a familias que deseen acceder a su primera casa a través de la compra de una vivienda a estrenar en uno de los 70 desarrollos urbanísticos que se construyen en todo el país. Durante el presente se han entregado la totalidad de las viviendas en 18 Predios del Programa.
- Línea Microcréditos, donde el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat implementó un Programa que permite a las familias acceder a créditos para la conexión a la red de servicios básicos, hacer refacciones o mejoras en sus casas, y así poder tener, progresivamente, una vivienda más segura y de calidad siendo el Banco Hipotecario exclusivo originador;
- Línea Casa Propia Construcción, es una línea que en la actual gestión del Programa promovió durante todo el Ejercicio 2021 que busca que las familias argentinas a partir de un salario mínimo vital y móvil puedan acceder a su Casa Propia mediante la construcción de modelos de viviendas que ofrece el programa en terrenos propios de los beneficiarios o arriba o en el fondo de la casa de un familiar directo. Se realizaron 6 sorteos generales en distintas fechas del año que generaron alrededor de 30.000 créditos efectivos, con posibilidades de colocar 5000 créditos más en el corto plazo.

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.).

En el presente, la actual gestión se encuentra promoviendo la participación territorial de Municipios y otros organismos del Estado con el objetivo de cumplir uno de los grandes desafíos que tuvo el Programa durante el año 2021, que es la entrega de viviendas y lotes con servicios en un alto número, inédito en anteriores años del Programa, reduciendo drásticamente el stock vigente, como así también, los gastos operativos derivados del mismo.

8.1. Financiación de Vivienda Individual.

Las líneas de créditos individuales están orientadas a la adquisición, construcción, ampliación y terminación de viviendas. Además, el banco participó en la originación de microcréditos PRO.CRE.AR para el mejoramiento de viviendas financiando conexiones a red de gas, agua, cloacas y refacción de viviendas.

El siguiente cuadro expone por destino el otorgamiento de créditos, cantidad y monto de los mismos durante el 2021:





Línea	Cantidad de créditos	Monto del otorgamiento	Fondos Propios del BHSA	Fondos de PRO.CRE.AR.
Construcción/ Adquisición de vivienda	28.196	\$118.013 millones	\$21 millones	\$117.992 millones
Microcréditos Mejor Hogar –	52.820	\$11.960 millones		\$11.960 millones

8.2. Desarrollos Urbanísticos.

Si bien la línea de Desarrollos Urbanísticos estaba consolidada como la principal línea de créditos para la adquisición de viviendas a estrenar, debido a las circunstancias sanitarias que atravesó el país, el número de soluciones habitacionales decreció durante el período de la cuarentena, pero el mismo se relanzó con renovadas expectativas durante el ejercicio 2021.

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.

Se sabe que, desde el punto de vista arquitectónico los desarrollos urbanísticos 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. Estas tipologías presentan también la posibilidad de ser ampliadas según las necesidades de las familias. Cada una de las viviendas incorporan un diseño de calidad, tanto en sus aspectos funcionales (comodidad y espacio suficiente en los ambientes) como estéticos y cuentan con estándares altos en cuanto a la calidad de los materiales y terminaciones. La construcción de las viviendas contempla también que éstas sean aptas para personas con discapacidad construyendo viviendas adecuadas a tal fin en un número representativo de la futura población del emprendimiento.

En esta etapa del Programa el Banco Hipotecario, juntamente con el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat, trabajó en el desarrollo y licitación de nuevos emprendimientos. Como resultado de dicho trabajo durante el ejercicio 2021 se realizaron 25 nuevos llamados a licitación en 49 nuevos Predios con un total de 21.000 viviendas licitadas. Estas licitaciones, al cierre del ejercicio dejaron como resultado alrededor de 8.000 nuevas viviendas adjudicadas que han comenzado o próximamente iniciarán los trabajos de obra correspondientes, ajustando los proyectos de manera tal de lograr una mayor densificación en los terrenos cedidos, aprovechando los espacios de los macrolotes y garantizando llegar a un número aún mayor de familias con necesidades habitacionales.

En cada etapa del proceso se suma 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. Se continuará con esta gestión teniendo en cuenta la ampliación de oferta que tendrá el Programa.

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





Con presencia en todas las provincias argentinas, los Desarrollos Urbanísticos a diciembre de 2021 arrojan los siguientes guarismos:

PRO.CRE.AR I

- A la fecha, se encuentran adjudicados y en marcha 70 predios (el promedio de avance físico de las obras se encuentra en el 98,50%; el promedio de avance financiero se encuentra en el 96,00%);
- Viviendas en ejecución: 23.306. Volumen de obra en ejecución: 2.197.650 m2, convirtiendo a la operatoria de Desarrollos Urbanísticos en el principal productor de viviendas del país, superando las ratios anuales de permisos de obras de las ciudades más importantes del país;

PRO.CRE.AR II

- A la fecha, se encuentran adjudicados 23 Predios;
- Viviendas en ejecución: 8.000;
- En esta etapa del Programa el Banco Hipotecario ha ampliado la lista de predios del Fideicomiso, utilizando para ello, las tierras que, por distintas razones, habían sido descartadas por la gestión anterior, por ejemplo, Río Gallegos, San Martín -Buenos Aires- y Roque Sáenz Peña, en la Provincia de Chaco. Sumado al resto de los Predios que participaron de las nuevas licitaciones los mismos representarán desembolsos por un total de \$44.629 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;
- En resumen, ha sido importante la inversión en obras civiles, sumado a ello, el Programa invirtió en nexos de infraestructura por fuera de los Predios una inversión de más de \$4.000 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 2021 se realizaron 5 sorteos en 99 Predios (Predios remanentes de otros sorteos), que representaron un total de 4.174 viviendas. Estas inscripciones se realizaron a posteriori del relanzamiento del Programa, en agosto de 2020. Participaron un total de 101.286 inscriptos. Durante el mismo ejercicio 2021 se implementó la modalidad de DDUU Cogestión (con Municipios, CGT y CTA), poniéndose a disposición de estos Organismos más de 3.000 viviendas habiéndose entregado, al cierre del año, unas 600 unidades. Participaron -y participan de este proceso aún en marcha- un total de 9290 Beneficiarios.
- Durante ejercicio 2021 se entregaron las viviendas a los Beneficiarios de sorteos realizados en esta etapa y, habiéndose entregado 3.815 unidades funcionales, el número representó un hito histórico para el Programa, teniendo en cuenta el contexto. Este guarismo resultó el más alto de entregas en términos históricos. El total de viviendas entregadas al mes de diciembre de 2021 fue de 17.938, es decir, el 77% de la totalidad de viviendas generadas en PRO.CRE.AR I. 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. Durante el último semestre del ejercicio 2021 llegaron a su fin los casos pendientes de entrega que formaran parte de las cláusulas de rescisión del Convenio oportunamente firmado con el Banco Ciudad. Respecto de la historia de este emprendimiento, durante el año 2021 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. Lo propio se hará, próximamente, con las familias que quedaban pendientes en el Predio de Estación Sáenz;
- Línea Lote con Servicios: actualmente, ya no hay Predios que se encuentren en proceso de desarrollo. Al cierre del ejercicio 2021, se encuentran entregados a los Beneficiarios 4.200 lotes. Esta operatoria sufrió estancamiento en cuanto a las entregas de lotes pendientes y, actualmente, se encuentra en pleno relanzamiento durante el presente ejercicio 2021, con la inscripción y sorteos de 5.600 lotes que fueron ofrecidos durante el ejercicio 2021. Sobre esta operatoria las entregas se realizaron durante todo el año.
- Se realizó, durante el mes de mayo, una nueva licitación de adquisición de macizos a privados (personas humanas o jurídicas), la cual tuvo un alto rendimiento en cuanto a las ofertas recibidas que, en total,





fueron 116. De dichas ofertas, el Comité Ejecutivo del Programa seleccionó 11 ofertas de macizos de variadas dimensiones que, según cálculos realizados por los equipos técnicos del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat y el Banco Hipotecario, en su rol de Fiduciario, tendrán por objetivo la construcción de 4.000 lotes con servicios y 3.000 nuevas viviendas del Programa, que se sumarán a las mencionadas más arriba.

8.3. Asociación Público-Privada.

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

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

El desarrollo Santa Fe Lote 9 se encuentra a diciembre de 2021, en su 30° mes de obra, registrándose un avance acumulado del 38%. 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 2021- es de alrededor de 8.900.000 UVA (sobre un total de 23.171.235). El desembolso estimado previsto para el año 2022 es de 3.300.000 UVA (el valor de referencia de la UVA al 31 de diciembre de 2021 es de pesos 97,51).

Los montos estimados de avance, para el año 2022, podrían estar condicionados por las restricciones relacionadas con el COVID-19. Actualmente las tareas se desarrollan con normalidad, luego de las restricciones establecidas durante los años 2020 y 2021.

En el desarrollo de Rosario se han ejecutado únicamente 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 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.





9. ESTRATEGIAS ECONOMICA Y COMERCIAL PARA EL AÑO 2022.

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 2022 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 2022, 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.





ANEXO I - REPORTE DE SUSTENTABILIDAD.

A. SOMOS BANCO HIPOTECARIO.

El Banco brinda soluciones integrales en materia de crédito, ahorro e inversión, orientadas a familias, empresas y organismos del sector público en todo el país. Somos un banco con 135 años de trayectoria que gracias a su composición accionaria mixta, potencia las fortalezas de los sectores público y privado.

El plan estratégico de sustentabilidad es aprobado y monitoreado anualmente por el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales, el cual controla el destino de la inversión social y aprueba las iniciativas solidarias presentadas por los colaboradores del Banco, como también valida la coherencia de los Pilares de Sustentabilidad. De esta forma, las donaciones se ejecutan con transparencia, haciendo 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. Con vistas a una mayor profesionalización de la gestión de sustentabilidad, el Banco prevé actualizar este documento durante 2022.

Se sostiene un estrecho vínculo con las organizaciones de la sociedad civil de todo el país con las que se interactúa, lo que permite afianzar la cultura solidaria que define al Banco como actor social de relevancia nacional.

El Banco deja una huella positiva en la comunidad comprometiéndose sostenidamente en el tiempo y procurando el alcance federal de los proyectos que se acompañan. Ambas dimensiones definen el abordaje institucional a partir del cual se alcanza un impacto local, en todo el territorio nacional, promoviendo el desarrollo social y el fortalecimiento de la ciudadanía.

La mayoría de las organizaciones de la sociedad civil con las que el Hipotecario se vinculó durante 2021 expresaron la necesidad de poder llevar a cabo proyectos de corto plazo, que atendieran las múltiples urgencias que presentó la pandemia de COVID-19. En este sentido, el foco principal estuvo puesto en la necesidad de cubrir las cuotas alimentarias y el acompañamiento a las familias. A nivel educativo, más allá de 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 también representó un eje de acción fundamental, ya que permite transformar la realidad de las personas y construir un futuro más equitativo.

Protocolo de Finanzas Sostenibles

A partir de la firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles en noviembre de 2019, el Banco logró desarrollar algunas iniciativas que potencian la estrategia de sustentabilidad y generan un ancla en el posicionamiento como una compañía de servicios financieros promotora de una huella social positiva.

Durante 2021, se incorporó una declaración jurada para renovaciones o altas de nuevas alianzas comerciales, en la cual los establecimientos brindan información referida a la comercialización de productos sustentables y a la existencia de una política de sustentabilidad o de procesos de medición del impacto socio-ambiental de su negocio. Este documento completa los datos relevados a partir de 2020 referidos a proveedores y a la cartera mayorista, permitiendo conocer con mayor exhaustividad nuestra cadena de valor y mitigar posibles riesgos socio-ambientales indirectos.

En el marco de nuestra participación en la Comisión Ambiental y Social de la Mesa del Protocolo de Finanzas Sostenibles, se ha redactado junto a otras entidades financieras una guía para la elaboración de Políticas de Sustentabilidad. De cara a 2022, el Banco propone encarar el proceso de actualización de la Política de Responsabilidad Social y su futura aprobación por parte del Directorio del Banco.

Sin dudas, el trabajo remoto promovido por la pandemia de COVID-19, impulsó a desarrollar nuevas estrategias de comunicación de la gestión sustentable y de la cultura diversa e inclusiva. Fue clave la articulación con el área de Desarrollo Organizacional para accionar iniciativas que aborden temáticas como diversidad, inclusión, género y medio ambiente, acercando a los colaboradores a la cultura BH de la que forman parte.





Huella social positiva

El año 2021 permitió dar comienzo a las iniciativas concretas, tras la aprobación de su nueva visión estratégica, que permitan cumplir los objetivos que el Banco se propuso alcanzar de cara a 2023. La misma 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 de este gran desafío institucional 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; así fue como el Banco se propuso abordar el Índice de Huella Social Positiva impulsando la inclusión financiera y el financiamiento sostenible.

En concreto, durante 2021 se dictaron tres capacitaciones en Educación Financiera integral para personas nucleadas entre la Asociación Conciencia y Puerta 18. De esta forma, se brindó conocimientos y herramientas financieras a 196 jóvenes y emprendedores, propiciando su bancarización. En esta primera instancia, se ha superado en un 314% el objetivo anual ponderado. De cara a 2022, en materia de inclusión financiera, el Banco propone capacitar a 500 personas y bancarizar al 5% de ese universo.

El Banco se desafía a acercar alternativas de financiamiento diferenciales para la compra de productos sostenibles y segmentar la cartera mayorista bajo parámetros de riesgo socio-ambiental (SARAS). Fue así como durante 2021 se superó en un 368% el objetivo anual ponderado fijado, firmando 5 acuerdos comerciales sustentables y analizando la cartera mayorista activa. En relación a este último punto, y para un inicio de la acción se puede indicar que a diciembre de 2021 los ratios quedaron de la siguiente forma: (a) 39% de las cuentas mayoristas activas tenían riesgo socio-ambiental bajo, y (b) 16% de la deuda correspondía a sectores económicos con riesgo socio-ambiental bajo, lo que marca un importante inicio de la acción. A su vez para el año 2022 el Banco se propone generar 8 nuevos acuerdos comerciales sustentables y asegurar un incremento de al menos el 10% de la cartera mayorista en referencia al otorgamiento de líneas crediticias vinculadas a sectores económicos con riesgo socio-ambiental bajo, y además se buscará formalizar la política de financiamiento socio-ambiental.

Si bien el Banco aún no cuenta con una política de riesgo socio-ambiental, se desafía a acercar alternativas de financiamiento diferenciales para la compra de productos sostenibles y segmentar la cartera mayorista bajo parámetros de riesgo socio-ambiental (SARAS). Fue así como durante 2021 se superó en un 368% el objetivo anual ponderado fijado, firmando 5 acuerdos comerciales sustentables y analizando la cartera mayorista activa. En relación a este último punto, y para un inicio de la acción se puede indicar que a diciembre de 2021 los ratios quedaron de la siguiente forma: (a) 39% de las cuentas mayoristas activas tenían riesgo socio-ambiental bajo, y (b) 16% de la deuda correspondía a sectores económicos con riesgo socio-ambiental bajo, lo que marca un importante inicio de la acción. A su vez para el año 2022 el Banco se propone generar 8 nuevos acuerdos comerciales sustentables y asegurar un incremento de al menos el 10% de la cartera mayorista en referencia al otorgamiento de líneas crediticias vinculadas a sectores económicos con riesgo socio-ambiental bajo, y además se buscará formalizar la política de financiamiento socio-ambiental.

En línea con el cumplimiento de estos objetivos, no se puede dejar de mencionar la contribución activa del Banco en la colocación de la ON de la Asociación Civil TECHO a fines de octubre de 2021. Esta emisión fue considerada un Bono Social según la guía de Bonos Sociales, Verdes y Sustentables de BYMA, con una calificación “BS2” emitida por la Universidad Tres de Febrero (UNTREF). Como resultado de la emisión, se ofertó un total de más de \$40 millones de pesos y TECHO pudo acceder a este instrumento de financiamiento para incrementar su impacto en las comunidades de todo el país.

De esta forma, el Banco refuerza su compromiso con la sociedad y el desarrollo sostenible, implementando mejoras en sus procesos y ofreciendo productos y servicios que promuevan la inclusión financiera.





Mejor Reporte Social de Empresas de Argentina

El pasado 2 de diciembre de 2021, por segunda vez, el Banco fue galardonado por el Foro Ecuménico Social, tras la publicación de su Reporte de Sustentabilidad 2020.

Este reconocimiento contribuye al fortalecimiento del trabajo que todas las áreas del Banco llevan a cabo para que la gestión sustentable deje una huella social positiva en los hogares, familias y empresas argentinas.

B. GESTIÓN SUSTENTABLE

El Banco está convencido que el Sistema de Gobierno Societario es fundamental para orientar la estructura y el funcionamiento de los órganos sociales de nuestra Entidad, de la Sociedad y de sus accionistas.

Se concibe al Sistema de Gobierno Societario del Banco como un proceso dinámico en función de la evolución de la Sociedad, de los resultados que se hayan producido en su desarrollo, de la normativa que puede establecerse y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a su realidad social.

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



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

Resultados económicos de la gestión 2021:

Económico

- \$4.201 millones de resultado negativo del ejercicio.
- Continuando con la estrategia de adquisición de Paquetes de productos, se logró originar 140.000 nuevas cuentas en pesos.
- Al finalizar el mes de diciembre, el total del volumen en la Banca Minorista para Plazo Fijo en pesos y en UVA ascendió a \$1.475 millones de pesos.
- Se logró fidelizar una cartera de más de 400 mil tarjetas habilitadas y activas, a través de diversas iniciativas tendientes a mejorar la Experiencia de Clientes, principalmente en los canales digitales.
- Los pasivos en pesos de la Banca Mayorista se incrementaron en un 104% respecto de 2021, alcanzando los \$4.434 millones de pesos.

Social

- 283 organizaciones sociales con las que se interactúan.
- 277.783 personas a las que se acompañan con programas definidos por el Banco.
- \$86,4 millones invertidos en la comunidad.
- 38 organizaciones apadrinadas por colaboradores participaron del programa de fortalecimiento a iniciativas solidarias.
- 142 colaboradores voluntarios.

Ambiental

De acuerdo con el Artículo 1° de la Resolución 767 de la Comisión Nacional de Valores, el Banco deberá informar acerca de su política ambiental o de 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 medioambientales, de acuerdo con 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 Banco gestiona eficientemente sus recursos, de manera tal que se promueva el cuidado del medio ambiente. Durante el año 2021, no se han recibido reclamaciones sobre impactos ambientales que debieran ser abordadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación. Por otra parte, el 100% de los nuevos proveedores contratados fueron examinados en función de criterios ambientales.

En relación al uso de materiales para producir los principales productos y servicios, durante 2021 se emplearon 2839 Toneladas de papel y 3 Toneladas de plástico.

La pandemia de Covid-19 continuó representando una reducción significativa respecto del consumo energético y fue así como se mantuvo 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.
- 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.

La concientización institucional acerca del consumo energético fue muy importante al considerar que, en gran parte, el personal trabajó en sus hogares. Asimismo, tal como se mencionó anteriormente, el impacto de la pandemia de COVID-19 generó una reducción significativa del consumo energético.

Estándares Ambientales. Energía		2021
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Gjoule
<i>La organización informante debe presentar la siguiente información:</i>		
<i>a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.</i>		
Consumo Eléctrico	21.261,00	Base para conversión de unidades 1 kW/h = 3.6 GJ 1 m ³ Gas Natural = 42.12 GJ 1 L Gasoil = 36.313 GJ
Consumo Gasoil	138.430,00	
Consumo Gas Natural	7.036.800,00	
Total	7.196.491,00	

En materia de gestión de residuos, desde el Banco se consumió, gestionó y dispuso 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 anual de residuos retirados fue de 8,24 Toneladas.

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. Durante el año 2021, se ha recolectado 2,47 Toneladas de residuos reciclables.





Estándares Ambientales. Residuos		2021	
GRI 306-3	Residuos Generados	Tm	
<i>La organización informante debe presentar la siguiente información:</i>			
a. Peso total de los residuos generados en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.			
Residuos húmedos		8,24	
Residuos reciclables		2,47	
Total de residuos generados		10,71	
b. Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan.			
		Remitos de salida de residuos entregados por el Ceamse y Entidad de beneficencia	
Estándares Ambientales. Residuos		2021	
GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación	Kg Kg	
<i>La organización informante debe presentar la siguiente información:</i>			
a. Peso total de los <u>residuos no destinados a eliminación</u> en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.			
Cartón (en kg)		Retirados por GBA	Retirados por Fund.Garrahan
Plástico (en kg)		1.091,08	
Latas de aluminio (en kg)		206,00	
Papel (en kg)		1,03	
Tapitas plásticas (en kg)			1.184,50
Total de residuos no destinados a eliminación		1.298,11	1.189,65
b. Peso total de los <u>residuos peligrosos no destinados a eliminación</u> en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de valorización:			
i. preparación para la reutilización;		0,00	
ii. reciclado;		0,00	
iii. otras operaciones de valorización.		0,00	
Total de residuos (peligrosos) destinados a eliminación		0,00	
c. Peso total de los <u>residuos no peligrosos no destinados a eliminación</u> en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de valorización:			
i. preparación para la reutilización;			
ii. reciclado;		2.488,48	
iii. otras operaciones de valorización.			
Total de residuos (no peligrosos) no destinados a eliminación		2.488,48	
d. Por cada operación de valorización incluida en los Contenidos 306-4-b y 306-4-c, un desglose del peso total en toneladas métricas de los residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación:			
i. en las instalaciones;		0,00	
ii. fuera de las instalaciones.		0,00	

El agua que se utiliza en la casa central 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 (equipos que prestan servicios de climatización al edificio).





En cuanto al tratamiento de efluentes, el agua utilizada a modo industrial en circuitos cerrados es tratada químicamente y analizada de manera periódica, para mantener sus propiedades en buen estado (PH, dureza, salinidad, etc.). Por su parte, el agua para uso no industrial (sanitarios, cocinas, etc.) es vertida a la red cloacal. Durante el año 2021, el consumo de agua en megalitros fue de 57,48.

Asimismo, se atendió la clasificación y disposición final de residuos tecnológicos (baterías, pilas, monitores) y la donación de mobiliario en desuso. En este sentido, durante 2021 se destinaron 712 equipos mobiliarios y equipamientos tecnológicos a 18 organizaciones de la sociedad civil, dentro del programa “Equipados para dar”.

A través de este programa, se donó mobiliario, material electrónico (computadoras, ATMs, TAS, impresoras, etc.) y merchandising discontinuado (que ya no cuenta con un destino utilitario interno específico, pero si con vida útil aprovechable). Se contribuyó con la mejora de las condiciones mobiliarias y tecnológicas de entidades locales próximas a la 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.

C. PILARES DE SUSTENTABILIDAD

La pandemia de COVID-19 impuso una agenda desafiante y urgente, tanto para el sector público como el privado. A su vez, el gran impacto a nivel sanitario, económico y social puso de manifiesto retos inéditos y la necesaria colaboración entre las entidades bancarias en pos de compartir mejores prácticas y ayuda mutua.

Tras la elaboración del plan de contingencia en 2020, se priorizó la salud de nuestro personal y el resguardo de la gestión del negocio, velando por el cuidado y la asistencia de la cartera de clientes y las organizaciones de la sociedad con las que se relaciona el Banco.

Anclando en los Pilares de Sustentabilidad, la Gerencia de Asuntos Sociales gestionó la inversión social haciendo foco en el dinamismo del contexto vivido y la urgencia de las necesidades en todo el país.

Estos Pilares, aprobados por el Directorio del Banco, ponen de manifiesto el compromiso institucional con la comunidad y la plena atención a la agenda pública. Los mismos son:

EDUCACIÓN	INCLUSIÓN	CIUDADANÍA	ASISTENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Educación formal y no formal. • Educación financiera. • Concientización ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura. • Accesibilidad digital. • Prevención de adicciones. • Recreación para la socialización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleabilidad. • Empoderamiento. • DDHH. • Género. • Diversidad. • Movilidad sustentable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emergencia. • Alimentaria. • Sanitaria. • Cambio climático.

En cada pilar se apoyan y potencian programas y acciones desarrolladas por las mismas organizaciones, las que conocen en profundidad el entramado social. Se busca que estos programas tengan un alcance nacional, al igual que el negocio del Banco.

Somos un Banco socialmente responsable, promotor del desarrollo sostenible, con un impacto social y ambiental positivo, desde el cual se deja una huella social positiva en la comunidad a partir de estos 4 pilares:

Educación

El banco promueve una educación inclusiva e integral en una sociedad 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:





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

- Infraestructura: mejoramiento edilicio y aporte de recursos a diferentes organizaciones del 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 promueven 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 defienden 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 contribuye 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 de los colaboradores del propio Banco, quienes aportan recursos (tiempo, capacidades, conocimiento y materiales) para colaborar en organizaciones sociales.
- DDHH: Se acompaña a las 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 de sexo 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 realizaron aportes directos de recursos económicos y materiales para atender las problemáticas sociales básicas que ponen en riesgo la dignidad humana. Desde el Banco se hacen 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 a organizaciones sociales que trabajan para garantizar condiciones de alimentación y habitacionales dignas en distintas comunidades del 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 adicionaron 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 regiones 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).

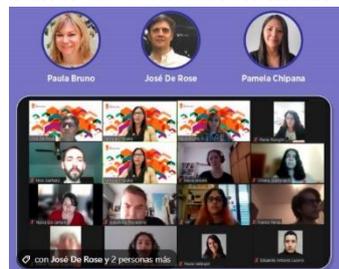
Sostener un vínculo con organizaciones de la sociedad en el mediano plazo y con cobertura regional le permite al Banco trabajar con cada zona del país de manera específica, según sus necesidades y, a la vez, facilita la independencia de los proyectos una vez que maduran en su desarrollo. Esta matriz integral de gestión se respalda, a su vez, en la Política de Responsabilidad Social que precisa el alcance de la inversión social focalizando en la misión institucional de ser promotores de una huella social positiva.

Durante 2021, los proyectos acompañados económicamente se distribuyeron de forma tal que el 70% estuvo representado por programas sociales estratégicos con ONGs y el 23% por iniciativas solidarias presentadas por colaboradores. El 7% restante fue ejecutado como fondo disponible para futuras acciones de alto impacto.

La mayoría de las organizaciones de la sociedad civil que se acompañaron durante el año 2021 han podido retomar sus programas, tras los desafíos y urgencias que manifestó la pandemia de COVID-19. Fue así como desde el Banco se contribuyó de manera integral al fortalecimiento de dichos programas, con mayor foco en el valor educativo, la empleabilidad, la prevención de las adicciones y la asistencia alimentaria.

D. DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL

Taller de educación financiera



Durante el mes de noviembre, tres colaboradores de la Gerencia de Impuestos han brindado un taller virtual sobre monotributo para 40 emprendedores jóvenes y adultos de la ONG Puerta 18, dedicada a la inclusión a través de la tecnología.

Poner a disposición de la comunidad los conocimientos financieros que nuestro capital humano puede acercar de manera clara y democrática forma parte de la misión que se propuso el Banco como organización. Es así como se educa e incluye financieramente a diferentes segmentos; atendiendo sus necesidades, respondiendo sus dudas y acercando herramientas que permiten accionar diversas iniciativas acordes a los perfiles profesionales de las audiencias.





Taller de áreas profesionales y entrevistas simuladas

El desempleo en Argentina está creciendo significativamente y, tras el impacto de la pandemia de COVID-19, la precarización laboral se intensificó. Con el objetivo de promover la inclusión laboral y la empleabilidad, el Banco dictó dos talleres para 148 jóvenes de la Asociación Conciencia.

A través de los ejes de comunidad, empleabilidad, participación ciudadana y sustentabilidad, Conciencia desarrolla programas en todo el país. Desde hace cuatro años el Banco acompaña como guía de jóvenes y adultos de Mar del Plata a través de los Programas “Emprendiendo tu futuro”, dirigido a emprendedores entre 15 y 50 años y “Vincular”, brindando capacitaciones y guía para jóvenes que están terminando el secundario.

En 2021 el Banco convocó a su capital humano para sumarse en dos talleres para jóvenes beneficiarios de la Asociación Conciencia, uno para acercarles el universo corporativo en primera persona y otro para brindarles herramientas vinculadas a la primera experiencia laboral, participando de entrevistas simuladas.

Este tipo de iniciativas dejan una huella positiva no solo fuera del Banco sino también dentro del mismo, ya que resulta una vivencia sumamente gratificante para los colaboradores participantes.

Gabriel Villariño de Gestión de Sucursales: “Me sumé a participar con el equipo de Conciencia en una actividad donde había muchos jóvenes de distintas partes del país que están definiendo sus carreras. La intención era poder ayudarlos en esta etapa de definir la vocación y dar los primeros pasos no solo en la formación sino en el mundo laboral, contando un poco la experiencia personal de cada uno con sus aciertos y errores. Fue muy gratificante y alentador ver a tantos jóvenes con ganas de crecer, de trabajar, de estudiar, super agradecidos por el espacio y con cada orador. Fui a dar mi granito de arena, pero sin lugar a dudas ellos y Conciencia me dieron mucho más motivación y esperanza sobre las nuevas generaciones.”

Flavia Russolo de gestión de Personas: “Tuve la posibilidad de participar de los talleres de Asociación Conciencia de Áreas Profesionales y Entrevistas Simuladas. En ambos los jóvenes estaban muy interesados, comprometidos, y fue una experiencia de construcción y aprendizaje mutuo. El trabajo que realiza la asociación es muy valioso y poder participar como voluntaria de estas acciones es algo sumamente gratificante, donde además uno también aprende muchísimo.”

Taller de asesoría digital para adultos mayores

Tras tres años de trabajo articulado junto a la Asociación Civil Inmigrantes Digitales, por primera vez, en octubre de 2021 se desafió a incluir digitalmente a adultos mayores a través de un taller dictado por jóvenes discapacitados.



Inmigrantes Digitales promueve la inclusión digital y la inclusión laboral de personas con discapacidad, quienes se desempeñan como docentes especialistas en la materia. En el marco de este taller virtual y gratuito participaron 48 adultos mayores de CABA, Mar del Plata, La Plata, Córdoba,

Tierra del Fuego, Salta y Rosario; 34 asesores digitales y 14 colaboradores del banco que se desempeñaron como mentores. De esta forma, se acompañó el desarrollo de habilidades laborales en jóvenes a la vez que de promovió la autonomía digital de ciudadanos mayores de 60 años.

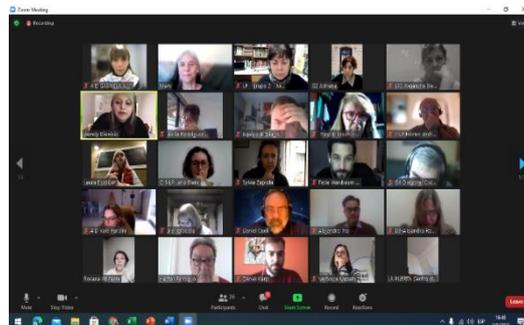
Se abordaron temáticas específicas de la “identidad digital”, el uso del celular, herramientas para el uso de plataformas mobile y web e inclusión financiera. El feedback de todos los participantes arrojó un alto nivel de



aceptación. Para las futuras ediciones de estos talleres se incorporará una encuesta de satisfacción para lograr una medición exhaustiva del NPS.

Programa de Marketing Digital +45

Tras la excelente convocatoria y aceptación del Programa de Marketing Digital +45 que juntó a Diagonal Asociación Civil y a Puerta 18 en 2020, durante 2021 el Banco volvió a acompañar esta iniciativa que convoca a profesionales de más de 45 años que se encuentran fuera del mercado laboral para que puedan incorporar herramientas técnicas relacionadas con la temática. En esta segunda edición, participaron 45 profesionales de todo el país, los cuales fueron capacitados en Marketing Digital por jóvenes nucleados en Puerta 18. Diagonal, por su parte, acercó las herramientas para mejorar la empleabilidad de los alumnos +45.



A través de este programa, se articula 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 fortalece la huella positiva que se deja en la comunidad, posibilitando herramientas para acceder a un empleo de calidad.

Gestión municipal del suelo urbano

Este proyecto integral de mejoramiento de las políticas públicas de gestión del suelo en los gobiernos locales llevado adelante por las organizaciones de la sociedad civil TECHO y RIL (Red de Innovación Local) ha presentado a 3 años de su lanzamiento nuevos avances durante 2021. Se creó la Comunidad de Hábitat y Vivienda que reúne a los funcionarios a cargo de esta agenda en los gobiernos locales en un espacio de intercambio y aprendizaje. Han participado 137 funcionarios de 82 municipios, de 19 provincias, abordando temas como estrategias de generación de suelo, financiamiento para política habitacional y obras de infraestructura, movilidad sustentable, ordenamiento demográfico y acceso justo a hábitat.

Se ha firmado un convenio de colaboración con el subsecretario de Política de Suelo y Urbanismo del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación, con el objetivo de establecer mecanismos de colaboración, asistencia y cooperación.

112 municipios respondieron el autodiagnóstico desde 2019. A diciembre de 2021, se obtuvieron 130 respuestas. El puntaje promedio total fue de 37,5, siendo 100 el puntaje máximo esperado. El puntaje mínimo fue de 5,3 y el máximo fue de 55,7.

La dimensión que obtuvo mayor puntaje fue “estrategia”, la cual persigue el objetivo de 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 43,6%. 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 busca 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 24,8%.

Tras la realización de una encuesta para detectar los principales desafíos de los municipios en materia de hábitat y vivienda, se puede destacar la necesidad de disponer de estrategias de generación de suelo urbano; el financiamiento para el desarrollo de una política habitacional local y obras de infraestructura; la temática de movilidad sustentable y prioridad del peatón; la interacción público-privada; el crecimiento demográfico; el acceso justo al hábitat y la reducción del déficit habitacional. Hacia el año 2022 los municipios esperan poder abordar temáticas vinculadas a la usucapión administrativa para asentamientos; el desarrollo de ciudades de media escala y planes habitacionales; la regularización dominial; la presentación y gestión de planes



interjurisdiccionales; la generación de bancos de tierras; la sustentabilidad en las intervenciones de urbanismo y vivienda social; la implementación de programas de autoconstrucción y la gestión financiera de proyectos habitacionales y sistemas de recupero eficientes.

De cara a 2022, TECHO y RIL proponen avanzar en la certificación de las respuestas brindadas en los autodiagnósticos para reconocer y premiar a los gobiernos locales que lideran el manejo de esta gestión y a aquellos que presenten oportunidades de mejora. Asimismo, sugieren actualizar el relevamiento de gestión de suelo municipal con las 50 ciudades más grandes del país. Finalmente, con la finalidad de incrementar la cantidad de municipios autoevaluados, buscarán impulsar esta acción a través del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación.

Programa Unidos para Dar

Gracias a la participación activa y voluntaria de los colaboradores de Casa Central y la Red de Sucursales, este programa permite afianzar vínculos con organizaciones sociales propias a su mundo referencial. Representa una oportunidad para fomentar el espíritu solidario dentro de la organización, fortalecer el carácter federal de nuestro negocio y colaborar con entidades que trabajan para garantizar condiciones de alimentación, salud y habitacionales dignas a niños, jóvenes, adultos mayores y grupos familiares.

Es así como el Banco acompaña a quienes viven en situaciones de precariedad, tanto económica como social, donando materiales y elementos de primera necesidad, con foco en la educación y la alimentación. 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. En pascuas, invierno y navidad, se distribuyeron vouchers digitales para ser redimidos por alimentos no perecederos y elementos de primera necesidad a diferentes organizaciones sociales de todo el país.

Durante 2021, contemplando las cuatro ediciones del Programa, han participado todas las sucursales del país, comprometiéndose voluntariamente no solo en la compra de los insumos sino también en la entrega de los mismos a cada organización beneficiada.

El Banco destinó \$10,3 millones de pesos en la concreción del Programa, acompañando un promedio de 130 organizaciones de la sociedad civil y de 27000 beneficiarios.

UNIDOS PARA DAR	INICIO DE CLASES	PASCUAS	INVIERNO	NAVIDAD
<i>Sucursales participantes</i>	45	41	60	42
<i>Organizaciones beneficiadas</i>	151	117	122	129
<i>Beneficiarios</i>	9550	23400	36600	38700



Navidad – Merendero Banderitas – Buenos Aires



Navidad – Cooperativa de Trabajo 24 de Marzo - Pergamino

Durante 2021 el equipo de voluntarios ascendió a 142 colaboradores activos, de los cuales 38 presentaron sus iniciativas solidarias para que el Banco acompañe económicamente a las ONGs que apadrinan. Esto





significa que el 73% restante solamente participa en el Programa Unidos para Dar, el cual, se torna estratégico para fortalecer el carácter federal del banco y permitir que con un bajo presupuesto, se genere un alto impacto en la comunidad.

Arte en casa

Durante el primer trimestre del año 2021, 80 colaboradores fueron becados para participar de diversos cursos de pintura, dibujo e historia, en modalidad virtual, dictados por reconocidos profesores del ámbito académico, nucleados en la Asociación de Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes, con la cual el banco mantiene un relacionamiento institucional desde hace cuatro años.

Asociación Amigos del Bellas Artes

Inscríbete gratis en los cursos de verano de pintura, dibujo e historia. **¡Cupos limitados!**

- ✓ La modalidad de cursada es 100% online
- ✓ Las inscripciones estarán abiertas hasta 24 hs antes del inicio del curso
- ✓ El día de inicio del curso recibirás un mail con el link de acceso

Conocé más e inscribite [CLICK AQUÍ](#)

La comunicación interna que se diseñó para obtener las inscripciones invitaba a que los colaboradores respondieran una breve encuesta para testear el nivel de participación en este tipo de cursos, ya provistos por el banco en años anteriores. Mientras que el 62% comunicó no haber participado anteriormente, solo el 38% manifestó que si y que deseaba poder recibir una beca nuevamente.

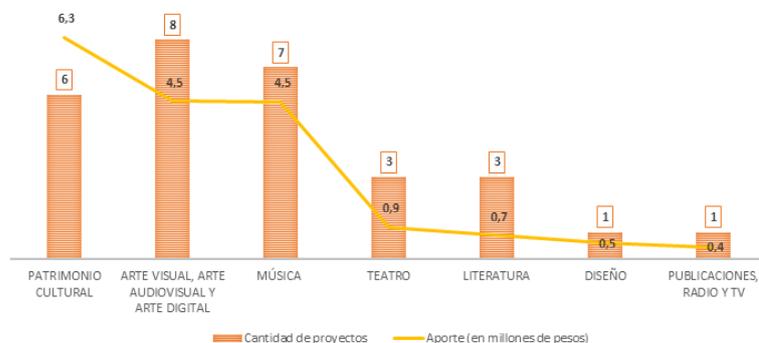
Ley de Participación Cultural

A través del programa provisto por el Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires “Mecenazgo”, el Banco acompaña el desarrollo y concreción de diversos proyectos artístico-culturales, destinando un porcentaje de sus Ingresos Brutos. Así, sostiene un relacionamiento institucional con diferentes organizaciones y artistas, manifestando su interés en múltiples disciplinas, con foco en el patrimonio cultural.



Tras 10 años de participación activa, el 16 de diciembre de 2021, el Banco fue galardonado por el Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires, destacándola como empresa líder y comprometida con la cultura.

Durante el año 2021, el Banco destinó casi \$17,7 millones de pesos distribuidos en un total de 29 proyectos. El siguiente gráfico, detalla en qué disciplinas artísticas se alocaron los fondos.





Semana del ambiente

Con motivo de la conmemoración del día internacional del medioambiente, del 7 al 11 de junio, se realizó una trivía online que persiguió el objetivo de concientizar a todo el capital humano acerca del cambio climático y la pertinencia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La acción fue desarrollada juntamente entre Puerta 18 y Agenda Ambiental, permitiendo la excelencia en la calidad de la información brindada y en el dinamismo de la plataforma interactiva en la que se desarrolló la trivía.

Se entregaron productos sustentables a los 10 colaboradores que obtuvieron los mejores resultados en sus respuestas. Además, para promover aún más el conocimiento ambiental y fomentar el cuidado del medioambiente, luego de finalizada la trivía y presentados los ganadores, se publicaron en la Intranet del Banco “tips sustentables” asociados a diferentes hábitos que motivan al uso racional del agua, el ahorro energético, la reducción de emisión de gases de efecto invernadero, el reciclado a través del compostaje, entre otros. Motivar la consciencia ambiental dentro de la organización para favorecer el desarrollo de hábitos sustentables es otra forma en la que el Banco procura dejar una huella positiva en la comunidad.

E. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD PARA EL 2022

Concretar iniciativas que permitan cumplir con la redefinición de los KRIs asociados al Índice de Huella Social Positiva será uno de los principales desafíos de cara a 2022. Tras los aprendizajes propios del año 2021, se puso el foco en la disponibilidad de material institucional para educar financieramente a diferentes segmentos e incluirlos en el sistema bancario. Por otra parte, se trabajó específicamente para generar nuevos acuerdos comerciales y ofrecer una amplia variedad de productos sustentables a los clientes del Banco. También, se reforzó la necesidad de contar con el 100% de las Declaraciones Juradas socio-ambientales de la cartera activa mayorista. Estas iniciativas permitirán planificar sustentablemente la operatoria y ejercitar el establecimiento de objetivos ESG de mediano plazo.

Acelerar la transformación digital del negocio también será un gran reto en el que todos los colaboradores participarán, robusteciendo integralmente la operatoria y fortaleciendo el rol como prestadores financieros del hogar para miles de familias argentinas.

Tras la participación activa en la Mesa de Trabajo de la Comisión Ambiental y Social como entidad firmante del Protocolo de Finanzas Sostenibles, luego de la publicación de la Guía para la elaboración de Políticas de Sustentabilidad, durante 2022 el Banco se abocará a la actualización de la Política de Responsabilidad Social para reemplazarla por un documento único, preciso y transversal a toda la organización. La Política de Sustentabilidad establecerá los lineamientos que guiarán la operatoria del Banco, haciendo hincapié en la transparencia y el impacto socio-ambiental directo e indirecto.

Dejar una huella social positiva requiere generar una estrategia sobre la inversión social y anclarla en los Pilares de Sustentabilidad, para que la misión social institucional cobre sentido y aporte valor. De cara a 2022 Se mantendrá plena atención a la agenda local y global, con el objetivo de atenuar las urgencias y atender las necesidades presentadas por las organizaciones de la sociedad civil con las que el Banco se vincula.

Se continuará acompañando proyectos educativos dedicados a la capacitación profesional, a la educación financiera y al otorgamiento de becas para docentes y alumnos. También, se seguirá promoviendo el acceso al empleo de calidad a través del empoderamiento ciudadano. Asimismo, se mantendrá la colaboración con aquellas organizaciones que promuevan la inclusión social, garanticen condiciones de alimentación, salud y habitacionales dignas y ofrezcan asistencia integral de calidad 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 los colaboradores del Banco en su relacionamiento con éstas.

Tras un año de mucho dinamismo en la agenda territorial, en el marco del Programa de gestión municipal del suelo urbano, implementado por TECHO y RIL, se concretará la actualización de datos, verificación de





resultados de relevamiento y certificación de municipios relevados, a los fines de visibilizar iniciativas implementadas reconociendo buenas prácticas y promoviendo la implementación de mejoras en la gestión de algunos municipios.

Respecto de la publicación web del Reporte de Sustentabilidad, se promoverá la verificación externa parcial, manteniendo los procesos habituales de mejora continua. Es menester destacar el trabajo e involucramiento de todas las áreas del banco para fortalecer año tras año la gestión sustentable de nuestra organización.

Complementariamente, se publicará digitalmente el Reporte de Sustentabilidad 2021, 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 2021 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 BHTSA 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 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 Emisora y cabe indicar que en su conformación no se incluye al gerente general.

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

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





F. ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO.

Principios

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

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

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

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

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

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

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

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

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





trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

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

Los empleados cuentan con canales internos que el Banco pone a disposición sin costo a los fines de realizar consultas o denuncias de posibles desvíos en el cumplimiento del Código de Ética. El mencionado canal de comunicación se denomina “Línea de Ética” y los datos y vías de comunicación están publicados en forma pública tanto en internet a través del Código de Ética como en la intranet del banco a disposición de todos los interesados.

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 si o través de tercera persona física o jurídica tome créditos en condiciones de preferencia.

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

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

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

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

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





G. PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS.

Principios

XIX. La compañía deberá tratar a todos los Accionistas de forma equitativa. Deberá garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones 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 Secretaria de Servicios Financieros del Ministerio de Finanzas. En particular se indica que, se deberá informar con suficiente antelación a la fecha de las Asambleas en las que, se considere la designación de directores e integración de la Comisión Fiscalizadora, para poder gestionar las propuestas pertinentes.

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

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

- 28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.**





El Estatuto de la Sociedad fue modificado por la Asamblea de Accionista del 6 de mayo de 2020. Esta última modificación aún se encuentra pendiente de inscripción en la IGJ por los motivos generados por el aislamiento producto de la Pandemia.

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.

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

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

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

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

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2 de marzo de 2022.

**En representación del Directorio
del Banco Hipotecario**

