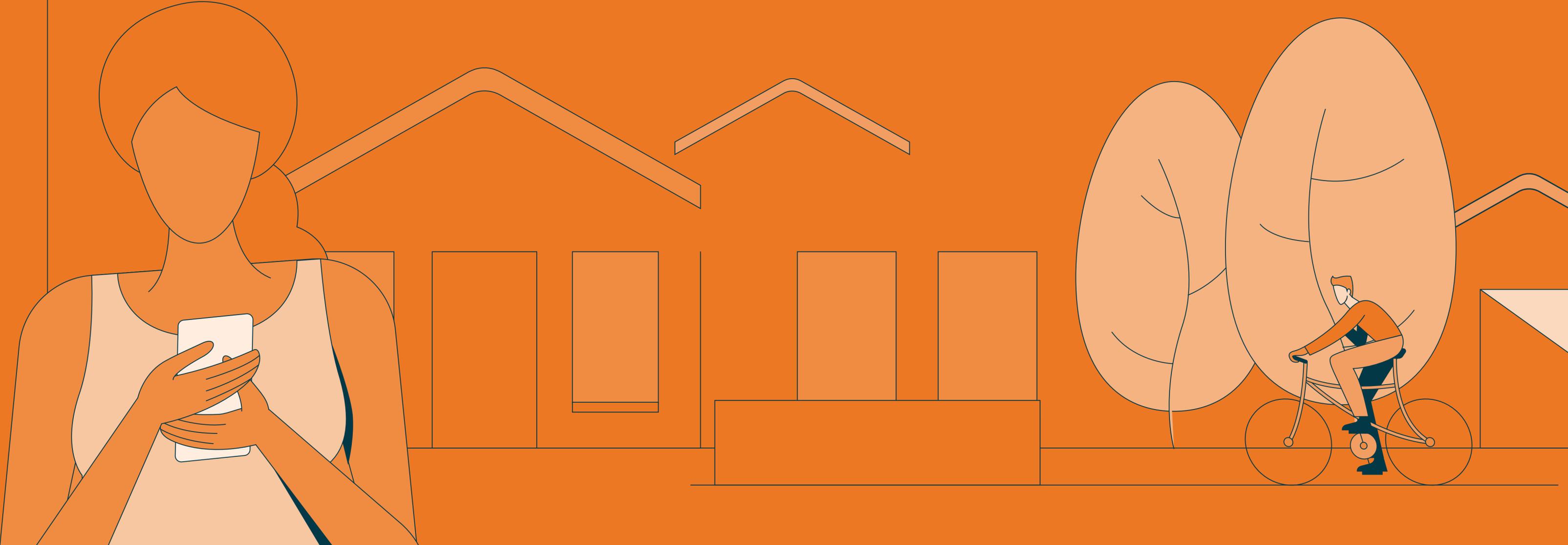


Reporte de sostenibilidad

2022

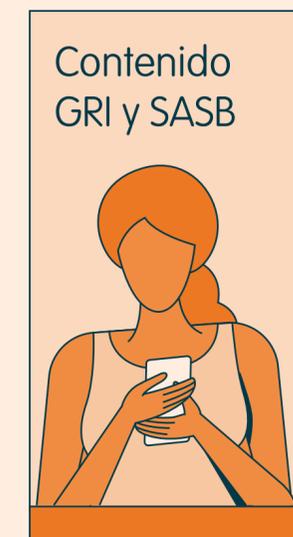
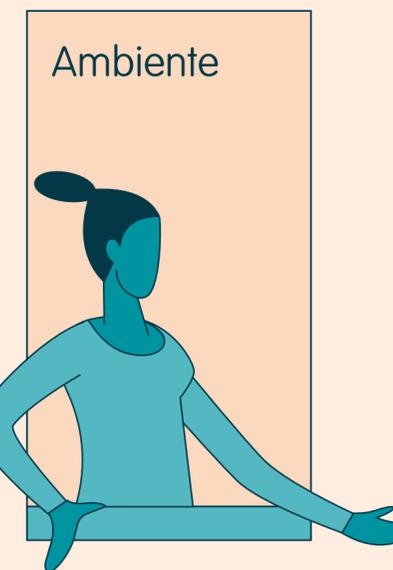
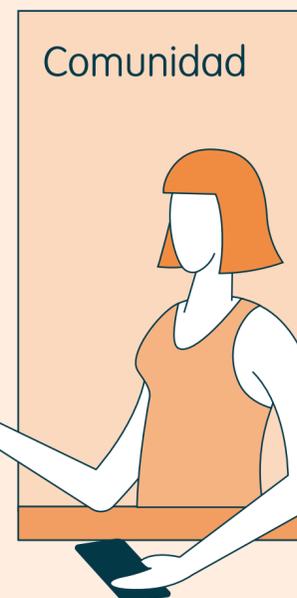
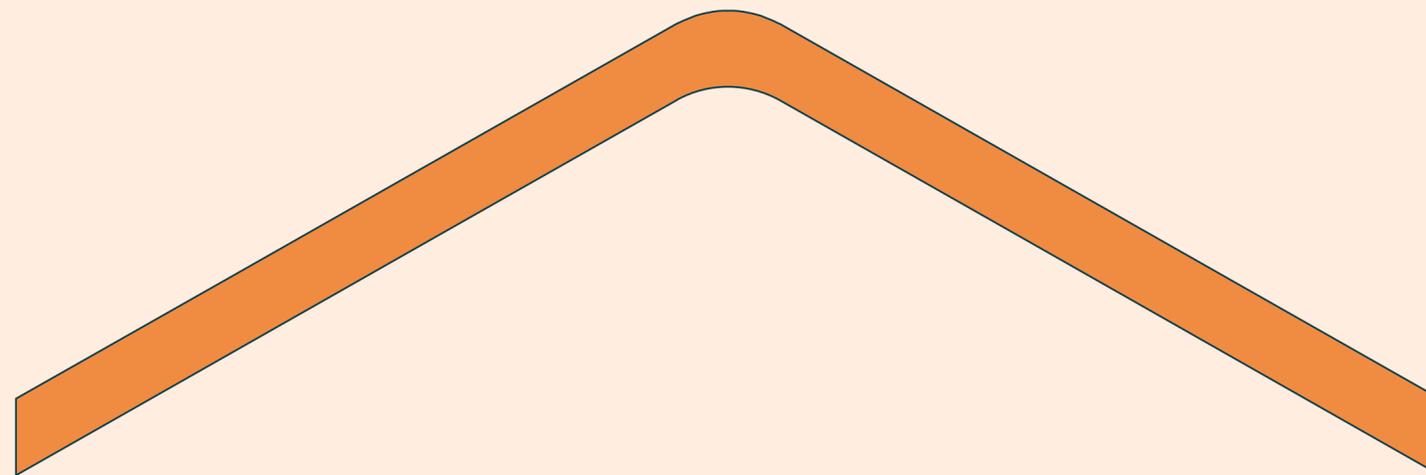


BANCO Hipotecario





Índice





Carta del Presidente

Con mucho orgullo les presento un nuevo Reporte de sostenibilidad en el que compartimos los logros y desafíos en nuestro fiel compromiso para dejar una huella positiva durante el 2022. Estas páginas ponen en resultados las diferentes iniciativas que llevamos adelante para contribuir al desarrollo sostenible y cómo las traducimos a indicadores positivos para las personas y la comunidad.

Nuestros 136 años de trayectoria nos han convertido en referentes en soluciones integrales de acceso a la vivienda, financiamiento, ahorro e inversión, para las familias y empresas argentinas.

El 2022 nos presentó muchos desafíos como país, que supimos convertir en oportunidades para impulsar el bienestar de las familias argentinas y robustecer los servicios financieros en torno al ecosistema del hogar. Lo logramos trabajando en la educación y activación financiera de miles de personas, a las que les brindamos propuestas de consumo sustentable y herramientas y conocimientos para que puedan administrar más y mejor sus ingresos.

Continuamos escalando la agilidad en nuestra organización, como motor clave para la mejora en los procesos, la calidad en la atención a nuestros clientes y el cumplimiento de los objetivos, con eficiencia y solvencia.

Ayudamos al crecimiento económico del país brindando apoyo a emprendedores y organizaciones sociales, y acompañando a las personas más jóvenes a potenciar su empleabilidad para que logren incrementar sus oportunidades de inclusión en el mercado laboral.

Entendemos que el ecosistema del hogar se fortalece mediante la articulación. Es por eso que firmamos 40 nuevos acuerdos comerciales vinculados a emprendimientos y proyectos con impacto socio-ambiental positivo, promoviendo el reciclado, la economía circular y la movilidad sustentable.

Con este espíritu de colaboración promovemos el desarrollo de las finanzas sostenibles en nuestro país, participando en espacios de intercambio y construcción conjunta de este paradigma transformador. Por 3er año consecutivo, formamos parte del Índice de Sustentabilidad BYMA, en reconocimiento a la gestión transparente de la gobernanza y a la implementación de iniciativas que potencian el impacto socio-ambiental positivo de nuestras operaciones. Asimismo, fuimos reconocidos por el Foro Ecuménico Social, tras la publicación del Reporte de Sostenibilidad 2021.

Nuestro plan estratégico de sostenibilidad garantiza que nuestras inversiones se ejecuten de manera transparente y estratégica, en línea con nuestros pilares y nuestra política de sostenibilidad, con el involucramiento del Directorio. Hacia 2023, nos propusimos la meta de actualizar nuestra Política de Sostenibilidad siguiendo la guía desarrollada en el marco de la mesa de trabajo del Protocolo de Finanzas Sostenibles. Estos lineamientos orientarán la operatoria del Banco, para continuar garantizando la transparencia y el impacto socioambiental positivo, directo e indirecto de nuestras actividades, con enfoque de género, diversidad e inclusión.

Con este reporte, damos un nuevo paso en el camino hacia un desarrollo sostenible y un futuro más próspero, inclusivo y ambientalmente responsable. Ninguno de estos resultados podría haber sido alcanzado sin la confianza de nuestros accionistas, clientes, equipo, socios estratégicos y las personas que eligen al Banco Hipotecario todos los días como el banco del hogar. Juntos, dejamos huella.



Eduardo S. Elsztain
En representación del Directorio
del Banco Hipotecario



Parámetros del reporte

El presente reporte se ha elaborado utilizando como referencia a los Estándares Universales 2021 de la Global Reporting Initiative (GRI) y los indicadores relevantes al Sector Financiero de banca comercial de los Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

El informe comprende al período contemplado desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. El documento representa nuestro ejercicio de reporte n° 12 y describe las actividades relacionadas con la gestión de sostenibilidad de Banco Hipotecario S.A. Los Estados Financieros consolidados contemplan a otras entidades no incluidas en este reporte: BACS Banco de Crédito y Securitización SA, BHN Sociedad de Inversión SA y Fid. Fcieros. CHA, series IX a XIV.

El presente reporte no cuenta con verificación externa.

Durante el período, la compañía no experimentó cambios relevantes en su organización que afecten a la comparabilidad. Dado que establecimos una periodicidad anual para nuestros informes de sostenibilidad, el reporte anterior corresponde al año 2021.



Nuestros grupos de interés

Identificamos a nuestros grupos de interés a partir de un análisis enmarcado en la guía AA1000SES de Accountability.

Promovemos el diálogo con las partes para entender sus expectativas, identificar sus preocupaciones, y poder generar una estrategia de valor que contribuya a mejorar el impacto positivo de nuestras operaciones.

Estamos en constante comunicación con los grupos de interés y sus representantes, mediante diversos mecanismos de diálogo. Esto nos permite identificar los impactos actuales y potenciales de nuestra organización; potenciar los impactos positivos y actuar, según sea necesario, para prevenir o mitigar posibles impactos negativos.

Grupos de interés

Mecanismo de diálogo

Equipo	Intranet, mailing, WhatsApp, Línea Ética, teléfono fijo y celular, reuniones, videoconferencias.
Clientes	Mailing, redes sociales, web de Banco Hipotecario, SMS, llamados telefónicos, correspondencia, encuestas, focus group, App Mobile.
Proveedores y contratistas	Mail, teléfono, reuniones.
Gobierno	Medios masivos, mails, notas, cartas, comunicaciones, circulares, disposiciones.
Comunidad local	Mail, teléfono, reuniones, encuestas.
Accionistas y sociedades del grupo	Comunicaciones a través de CNV, BYMA, mails, reuniones, llamados, página web de Banco Hipotecario.
Sindicatos	Mail, reuniones.



Temas materiales

El análisis de materialidad es un proceso clave para identificar nuestros impactos más significativos, reales o potenciales, y apoyar la toma de decisiones.

Los temas materiales que identificamos para nuestra gestión y para la definición de contenidos del presente reporte surgen de un relevamiento realizado en 2020 y validado con grupos de interés mediante una encuesta. Para el presente período se revisaron a los fines de incorporar las definiciones de los Estándares GRI 21. Para cada tema material identificamos a qué Objetivo de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas contribuye.

Tema material	Capítulo	ODS
Acceso a la vivienda	Comunidad	 
Anticorrupción y cumplimiento normativo	Sobre Banco Hipotecario	
Derechos Humanos	Sobre Banco Hipotecario	 
Desempeño económico de la Compañía	Sobre Banco Hipotecario	  
Educación	Comunidad	
Empleo de calidad	Equipo	
Experiencia del cliente (relacionamiento y satisfacción)	Clientes	
Formación y desarrollo del personal	Equipo	
Gestión de proveedores y prácticas de adquisición	Sobre Banco Hipotecario	
Gestión de residuos	Ambiente	 
Gobernanza, ética y transparencia	Sobre Banco Hipotecario	 
Inclusión, diversidad y equidad de género	Equipo	 
Inclusión financiera	Comunidad	
Inversión social en la comunidad	Comunidad	
Microcréditos	Comunidad	 
Salud y seguridad ocupacional	Equipo	
Seguridad de la información/Ciberseguridad	Clientes	



Somos Banco Hipotecario





Somos Banco Hipotecario

Desde 1886, Banco Hipotecario ha sido un activo prestador de servicios financieros del hogar, para personas, familias y empresas argentinas, acercando soluciones de crédito, ahorro e inversión. En estos 136 años recorridos, otorgamos más de 2 millones de créditos que ayudaron a acceder a la vivienda a familias de toda la Argentina. Por eso, nos identifican como “el Banco del hogar”.

Desde nuestras 62 sucursales ubicadas en todo el país, trabajamos con la visión de ser el prestador de servicios financieros del hogar elegido por las familias y las empresas argentinas, eficiente y digital, reconocido por la atención de excelencia. Lo hacemos promoviendo una cultura centrada en las personas, la toma de decisiones basada en datos y procurando dejar una huella social positiva.

Nuestra composición accionaria mixta nos ayuda a potenciar a los sectores público y privado. El Gobierno Nacional representa el 60,29% de las acciones. El 29,92% restante corresponde principalmente al accionista privado Compañía IRSA Inversiones y Representaciones SA. En ambos casos, los porcentajes se corresponden a la sumatoria de sus participaciones directas como indirectas.

Por otra parte, producto de la Ley de privatización del Banco, en las Asambleas, las acciones del Sector Privado tienen tres votos frente a un voto del Sector Público, siempre y cuando el Estado conserve más del 42% de las acciones clase A. Esto implica que sus voluntades accionarias se computan para el Gobierno Nacional al 31,82% y para el Grupo IRSA al 44,56%.

Somos el banco del hogar: más de 2 millones de familias argentinas cumplieron el sueño de tener su casa propia gracias a nuestros créditos hipotecarios.

Nuestra propuesta de valor

Banco Hipotecario ocupa el centro de las actividades principales de intermediación financiera y desde otras unidades económicas, ofrece negocios y servicios complementarios, de banca, de seguros y en sociedades de administración de fondos comunes de inversión.

Nuestras unidades de negocio se dividen en Banca Minorista, enfocada en personas; y Banca Mayorista, que se subdivide en los segmentos corporativo, PyMEs y sector público.

Además, ponemos a disposición nuestra trayectoria en el mercado de créditos para la vivienda para tomar responsabilidad como agente fiduciario del Fondo Fiduciario Público, mediante el otorgamiento y cobro de los créditos ofrecidos. El Programa Crédito Argentino del Bicentenario para la Vivienda Única Familiar, dio lugar al Programa de Créditos más importante de las últimas décadas para acceder a la vivienda.

UNIDADES DE NEGOCIO

Banca Minorista

-   Búho Sueldo
-   Búho One Renta Alta
-   Búho emprendedor

Banca Mayorista

-  Banca corporativa
-  Banca PyMEs
-  Banca Pública

Productos activos

- Préstamos hipotecarios
- Préstamos personales
- Tarjetas de crédito
- Seguros
- Préstamos PYME
- Préstamos corporativos

Productos pasivos

- Depósitos
- Obligaciones negociables

Ofrecemos soluciones financieras y de vivienda, que crean valor para las personas y empresas argentinas, convirtiéndonos en verdaderos agentes de cambio social.



Crecer de manera sostenible

Como “Banco del hogar” creamos una propuesta de valor diferencial que busca contribuir al desarrollo de las familias, emprendimientos y empresas argentinas.

Impulsamos el desempeño económico sostenible de nuestro negocio trabajando desde cuatro focos estratégicos, que nos permiten crecer y generar impacto positivo para quienes nos eligen como clientes, nuestra cadena de valor y el equipo.

Cliente en el centro

Foco en la experiencia de cliente basada en la innovación, omnicanalidad y reconocida por su excelencia. El objetivo principal es impulsar los ratios de lealtad, de forma tal que los clientes se conviertan en promotores de la marca, incrementando los índices de satisfacción con la mayor y mejor usabilidad de los canales digitales. Esta evolución permitirá continuar desarrollando procesos de negocios simples, ágiles y flexibles, con una mejor experiencia en cada encuentro, facilitando tanto el acceso como el uso de nuestros servicios financieros a más personas.

Ecosistema del hogar

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

Eficiencia y rentabilidad

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

Cultura BH

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

Focos estratégicos del negocio



Gestión del desempeño económico

Los objetivos y el plan de negocio son diseñados por la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, en conjunto con cada una de las áreas de negocio. Se definen en consideración del escenario macroeconómico esperado y en base a la visión de largo plazo y los ejes estratégicos definidos por la Alta Gerencia.

El cumplimiento de los objetivos es monitoreado periódicamente por la Gerencia para garantizar la correcta ejecución del Plan de Negocios e identificar desvíos y oportunidades de mejora, a fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de largo plazo.

Para el ejercicio 2022 se definieron resultados clave en materia de rentabilidad, eficiencia, saldos vista, satisfacción laboral y del cliente, para los cuales alcanzamos un alto grado de cumplimiento. Para una adecuada gestión y monitoreo, la Gerencia emite reportes y tableros de indicadores comerciales, financieros y de riesgo (diarios, mensuales o trimestrales) y participa de reuniones periódicas de seguimiento con la Alta Gerencia.

Complementariamente, el sector de Presupuesto y Control del Gasto tiene la misión de asegurar un adecuado ambiente de control de gestión presupuestaria. Esto incluye desde la confección del presupuesto, hasta la ejecución final de gastos e inversiones, analizando permanentemente la razonabilidad, la oportunidad y la medición de las solicitudes de fondos que se generan. Para ello, cuenta con una metodología de seguimiento de gastos de administración y egresos por servicios que incluyen una serie de reportes mensuales y trimestrales, reuniones periódicas con las distintas áreas, equipos ad-hoc para el seguimiento de temas específicos y una herramienta de primera línea para la gestión presupuestaria. Además, impulsa buenas prácticas de gestión presupuestaria en colaboración con distintos referentes del Banco.

Adicionalmente, se estableció una Comisión trimestral de Seguimiento del Gasto, que tiene por objetivo compartir con la Gerencia General la evolución de los componentes del gasto de acuerdo con el plan de ejecución anual.

¹ No incluye pérdidas diversas

Resultados del desempeño económico

+13,1%
Rentabilidad positiva sobre patrimonio neto promedio (ROAE)

70%
de uso de nuestros canales digitales para transacciones

Mejoramos la composición del fondeo

5%
fondeo de deuda en el mercado de capitales

95%
del fondeo derivado de depósitos



Mayor equilibrio entre Bancas

Readecuamos el mix de activos y potenciamos el crecimiento de la Banca Mayorista a partir del cross-sell de productos de cash management y alianzas estratégicas.

Lanzamiento de Búho Bank

Como canal de venta y de alta de nuevos clientes 100% digital.

Más agilidad

Implementamos metodologías ágiles de trabajo con la conformación de 5 tribus que permitieron evolucionar la gestión sobre objetivos, presupuesto y recursos.

Mantuvimos el liderazgo

Lideramos el mercado de crédito a la vivienda y la construcción, brindando la estructura y conocimiento del Banco para asistir al Estado Nacional en la continuidad del programa PROCREAR en todas sus variantes.

Blog BH

Lanzamos de manera orgánica este canal de comunicación para acercar conocimientos a la comunidad acerca de finanzas sostenibles, ahorro e inversión.

\$169.549,8 M
Valor Económico Generado

\$ 134.635,9 M
Valor Económico Distribuido

\$ 34.913,8 M
Valor Económico Retenido

2022

VALOR ECONÓMICO

Ingresos	\$ 169.549,8 M
Costes operacionales ¹	\$ 9.322,5 M
Salarios	\$ 19.727,7 M
Beneficios	\$ 99.743,3 M
Pagos a gobierno	\$ 5.717,8 M
Inversiones en la comunidad	\$ 124,6 M

ESTRATEGIA DE BANCA MINORISTA

En 2022, la estrategia de crecimiento sostenible para la Banca Minorista mantuvo el foco en asegurar la centralidad en la experiencia positiva de los clientes, apalancada en la transaccionalidad y la propuesta continua de crédito. Profundizamos esta estrategia con la creación de una comunidad de beneficios para el hogar, y en la fidelización y venta cruzada del segmento de personas beneficiarias de PROCREAR.

Para impulsar la venta cruzada entre la cartera de clientes, sumamos nuevas funcionalidades a nuestros canales digitales, agregamos valor y difusión a la billetera MODO y profundizamos la propuesta de valor hacia todos los segmentos.

Adicionalmente, una célula ágil trabajó en nuevos desarrollos para préstamos personales, incluyendo la oferta de este producto en el canal móvil y modelos predictivos de compra, gracias al trabajo conjunto con el equipo de análisis de datos.

Si bien nuestra red de sucursales es el principal canal de adquisición y mantuvo una presencia activa en el desarrollo de la estrategia comercial, impulsamos la derivación a canales digitales, tanto a clientes existentes como nuevos, con fuerte foco en préstamos personales y paquetes. El modelo de atención virtual representa un verdadero diferencial para satisfacer las necesidades de adquisición de productos y posventa de nuestros clientes. En esta línea, sumamos la posibilidad de firmar anticipos PRO.CRE.AR de manera virtual a quienes no puedan acercarse a una sucursal, para que puedan avanzar con la solicitud de su crédito contando con el soporte remoto de un representante del Banco.

Crecimiento de la cartera

119.500

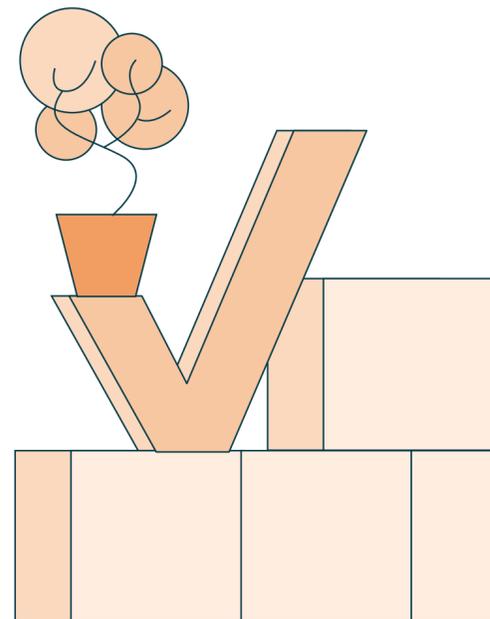
clientes Búho Sueldo
Superamos la meta de las 100.000 cuentas

41.092

clientes de Búho One
52% de crecimiento interanual

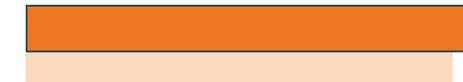
30.300

clientes Búho Emprendedor
2110 comercios dados de alta



Experiencia del cliente

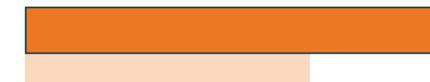
Mejoramos el ratio de satisfacción de nuestros clientes en todas las líneas Búho en relación a 2021.



39%
vs 37% Búho Sueldo

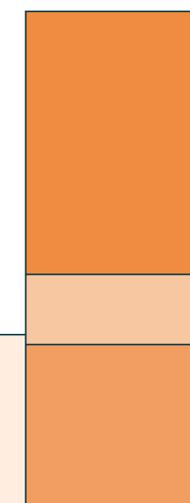


41%
vs 37% Búho One



36%
vs 25% Búho Emprendedor

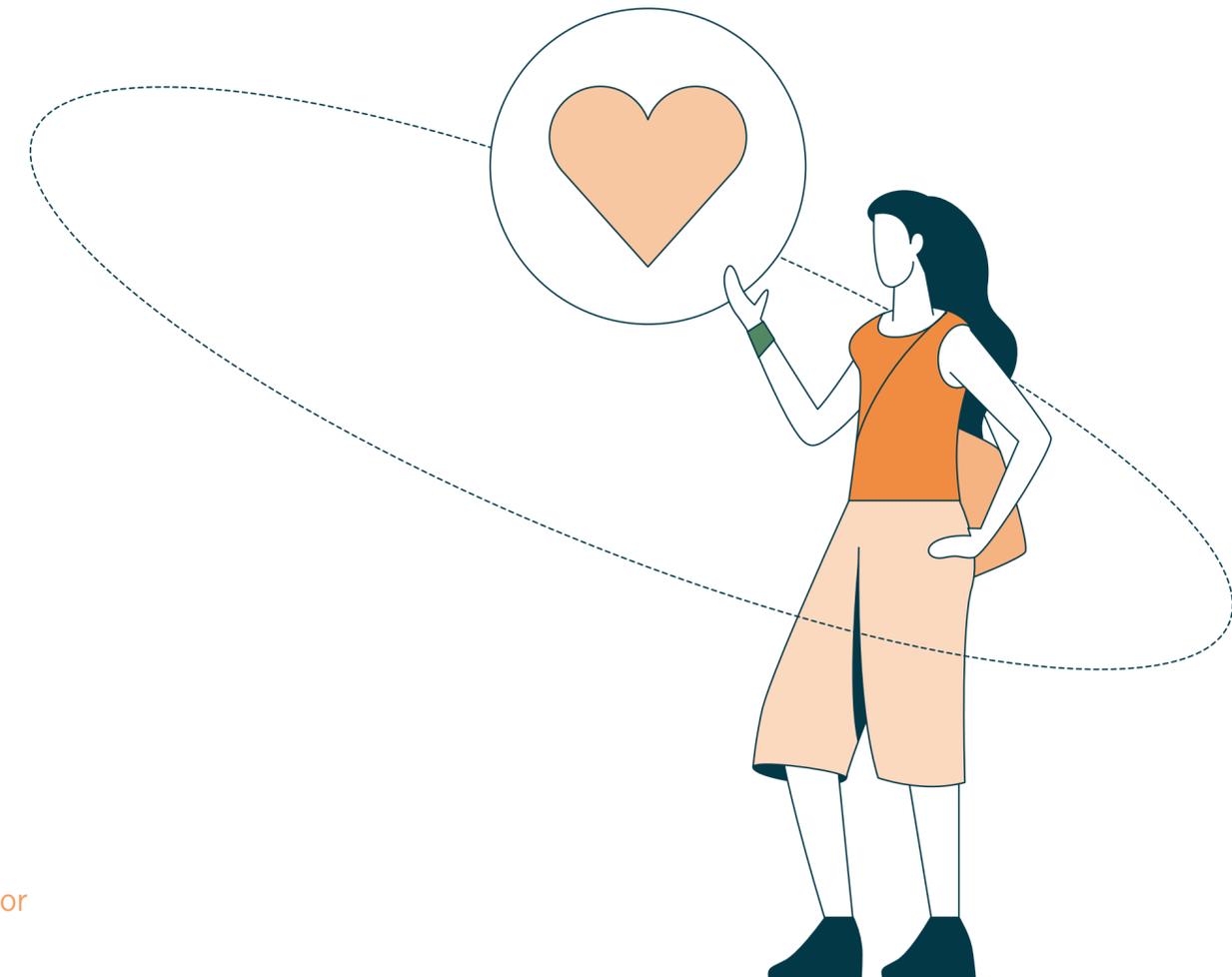
Distribución por Saldos asignables



46%
Búho Sueldo

28%
Búho One

13%
Búho emprendedor





Banca Empresas

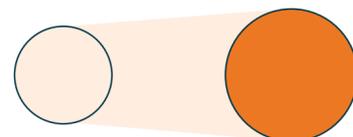
En línea con la estrategia global del Banco, la Banca Empresas se focalizó en incrementar sus pasivos y el volumen transaccional, mediante el cross-sell de productos de cash management. Lograron captarse nuevos clientes, y consolidar la relación comercial con la cartera vigente.

Para ello, se continuó con el desarrollo de sinergias con la red de sucursales asegurando la atención personalizada, y sosteniendo una propuesta de valor apalancada en los productos transaccionales vigentes.

ESTRATEGIA DE BANCA MAYORISTA

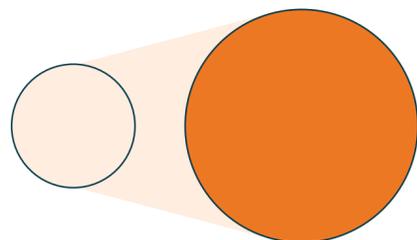


\$6847 M
de Pasivo en pesos
Saldos a la vista, cuentas remuneradas y plazo fijo
+\$2413 millones vs 2021



\$7792 M
en fondos comunes de inversión
+\$2069 millones vs 2021

+\$200.000 M
transaccionados



\$13.500 M
de Activo en pesos
Pesos, dólares pesificados y UVA pesificados
+\$6295 millones vs 2021

Banca PyME

Acompañamos a las líneas crediticias del Banco Central de la República Argentina para impulsar el desarrollo productivo MiPyMEs de todo el país, utilizando las garantías de las SGRs. Así, alcanzamos los \$12.600 millones de exposición en financiamiento a Micro, pequeñas y medianas empresas de todo el país.

También, tuvimos una activa presencia en el mercado de capitales para dar asistencia al sector, mediante la operatoria de descuento de cheques en los segmentos avalados (SGRs) y no garantizados, acumulando operaciones por \$7738 millones, lo que nos posiciona como la banca líder para ese mercado.

Ofrecemos productos competitivos e integrales que impulsan el crecimiento de 4850 PyMEs argentinas.

Nuestras más de 1500 alianzas comerciales nos ayudan a crear la red de comercios adheridos más grande del país, de las cuales las PyMEs tienen el mayor volumen transaccional.

\$8806 M
de Pasivo en pesos
Saldos a la vista, cuentas remuneradas y plazo fijo
+\$3564 M vs 2021

+\$17.500 M
transaccionados | Volúmenes transaccionales
x2 vs 2021

\$12.280 M
en Fondos Comunes de Inversiones
x2 vs 2021

1500
alianzas comerciales

Banca Pública

Nuestras soluciones financieras dirigidas al sector público se centran principalmente en el crecimiento de pasivos y en la comercialización de productos transaccionales y plan sueldo. En 2022, focalizamos la asistencia financiera a municipios y empresas estatales, a través de operaciones de leasing financiero destinadas a la adquisición de maquinarias, como así también a préstamos para la realización de obras públicas.

+\$1300 M
Incremento en saldos vista en pesos
+50% vs 2021

+\$46.000 M
transaccionados en el año
x2 vs 2021

+\$200 M
Incremento en activos a través de financiación por leasing a municipios
vs 2021

Cadena de valor

Queremos garantizar la transparencia y la trazabilidad de nuestra cadena de valor. Para ello, contamos con una Política de Compras y Contrataciones y distintos manuales de procedimiento, que enmarcan el proceso de selección y contratación de proveedores. Al iniciar una relación comercial, se requiere y se observa el cumplimiento de la legislación laboral, previsional y normativa que prohíbe el trabajo infantil y procura la defensa de los derechos humanos. A su vez, solicitamos la Política de Anticorrupción de los proveedores. En caso de no contar con una, se les solicita la adhesión a la Política de Anticorrupción del Banco y declarar si cuentan con un programa de integridad vigente.

Con el objetivo de tener una visión más completa de nuestra cadena de valor y detectar potenciales impactos indirectos de nuestras operaciones, en materia ambiental, social o de gobernanza, desde 2020 sumamos criterios de evaluación de impacto socioambiental a nuevos proveedores. Fieles a los lineamientos nucleados en el marco del Protocolo de Finanzas Sostenibles, requerimos una declaración jurada con información acerca de cuestiones socioambientales de sus actividades, de gobernanza y de la industria a la que pertenecen.

Una vez iniciada la relación comercial, una empresa tercerizada verifica que los proveedores, que prestan servicios en las instalaciones del Banco, cumplan con sus deberes fiscales y previsionales. Ante la detección de deficiencias o la falta de documentación, se les intima a regularizar la situación. El incumplimiento de estas pautas puede derivar en sanciones económicas y, en caso de detectarse irregularidades graves, en la desvinculación del proveedor.

Trabajo en alianza

Formamos activamente parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación de Bancos Argentinos (ADEBA)
- Participamos en la Comisión de Género
- RED de Empresas por la Diversidad
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América en la República Argentina (AMCHAM)

Además, a finales del período el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales aprobó la incorporación del Banco como miembro del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), que se concretó en 2023.





Gobernanza, ética y transparencia

Cada decisión que tomamos se basa en nuestro compromiso con los más altos estándares de ética, transparencia, eficiencia y calidad.

Nuestra gobernanza corporativa aporta seguridad económica y jurídica para el desarrollo sostenible de la organización e impulsa la construcción de relaciones de confianza con nuestros grupos de interés.

El Directorio del Banco Hipotecario está compuesto por 13 integrantes titulares, con mandato por dos ejercicios, reelegibles de forma indefinida y escalonada. El Banco Central de la República Argentina (BCRA) examina los antecedentes de los potenciales puestos directivos contemplando la experiencia para el ejercicio de la función, sobre la base de sus antecedentes en la actividad financiera, sus cualidades profesionales y su trayectoria en áreas afines. Asimismo, la normativa del BCRA exige que, al momento de la conformación del Directorio, al menos las dos terceras partes acrediten experiencia vinculada con la actividad financiera. Para fortalecer la objetividad en las decisiones y prevenir los conflictos de interés, el Directorio debe contar con tres miembros independientes.

El Directorio delega la gestión de los negocios y otros asuntos en el Comité Ejecutivo, compuesto por Directores de clase D. Entre sus responsabilidades se encuentran desarrollar la política comercial, crediticia y financiera de la compañía, definir las reestructuraciones organizacionales, realizar los nombramientos de la gerencias, y proponer al Directorio decisiones sobre la sociedad y las sucursales, entre otras.

Todos los años, el Directorio define y aprueba un Plan de Negocios y Proyecciones, que se comparte, en forma confidencial, con el BCRA. Este plan se encuentra alineado a la estrategia del negocio, que se utiliza para el control y la supervisión permanente de la gestión de la organización. El Plan de Negocios y Proyecciones es implementado por las líneas gerenciales, y el monitoreo de su cumplimiento es realizado a través de indicadores, que se presentan mensualmente en un tablero de control.

DESIGNACIÓN

La elección del Directorio se realiza en asambleas especiales de clases de acciones, de acuerdo con la Ley 24.855 de Privatización del BHN y el Estatuto Social.

Los nombramientos se realizan de acuerdo con las distintas clases de accionistas: dos por la clase A, uno por la B¹, uno por la C y nueve por la D. La Presidencia y Vicepresidencia de la sociedad son designadas entre las personas directoras de la clase D. Las correspondientes a las clases A y C, son designadas por el Estado Nacional; las de la clase D, por accionistas privados en asambleas especiales. Además, cada clase designa un número de Directores Suplentes igual o menor al de titulares que le correspondan. En todos los casos, se busca cumplir con criterios de independencia y diversidad.

EVALUACIÓN

La Presidencia, con la asistencia de la Gerencia de Cumplimiento Normativo, es la encargada de la evaluación del Directorio. Se realiza todos los años, en forma de autoevaluación en dos niveles. El global, que lo lleva adelante la Dirección con preguntas sobre el funcionamiento del órgano de administración. Y el individual, en el que cada persona brinda su punto de vista y califica diferentes temáticas sobre el funcionamiento del cuerpo colegiado.

CAPACITACIÓN

Las actividades de capacitación del Directorio se realizan en forma interna y externa, con el objetivo de mantenerlo actualizado sobre temas de la industria y conocimientos relacionados a sus funciones. Todos los años, además, la Presidencia y la Gerencia de Área Legal organizan la asistencia de la Dirección a conferencias y disertaciones de economistas y especialistas en actividades bancarias. Asimismo, en el reglamento de cada Comité se menciona la responsabilidad de cada miembro de capacitarse en temas vinculados a su alcance, el Banco y sus negocios.

REMUNERACIÓN

El Estatuto Social del Banco establece los lineamientos para la remuneración del Directorio. La remuneración de los miembros no ejecutivos se determina todos los años en la Asamblea General Ordinaria. Posteriormente se reparte en forma igualitaria entre titulares y suplentes, según el tiempo de reemplazo.

La Presidencia y Dirección de la sociedad con funciones ejecutivas, como gerenciales, técnico-administrativas o de comisiones especiales, reciben una remuneración o comisión establecida de acuerdo a estudios comparativos de mercado. Es fijada por el Directorio y está sujeta a la aprobación de la Asamblea.

La Dirección integrante del Comité Ejecutivo percibe un componente retributivo que contempla determinados montos máximos y las remuneraciones previstas en los puntos anteriores. Además, a través del Comité de Incentivos al

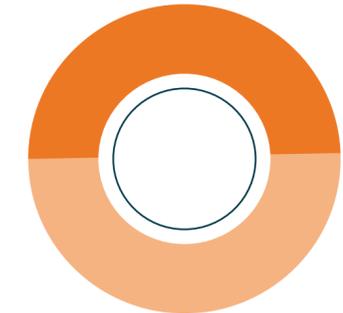
Personal, el Directorio establece la política de evaluación de la gerencia de primaria línea, incluida la Gerencia General, con impacto sobre su remuneración.

DISTRIBUCIÓN DEL DIRECTORIO

Por género

49,9%
mujeres

50,1%
varones

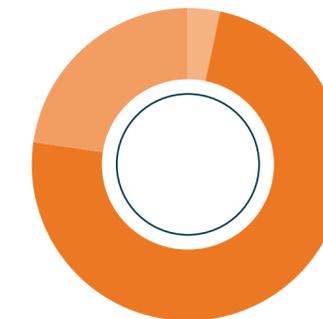


Por grupo de edad

3,3%
Menores de 30 años

74%
Entre 30 y 50 años

22,7%
Mayores de 50 años



[Más información sobre el Directorio](#)

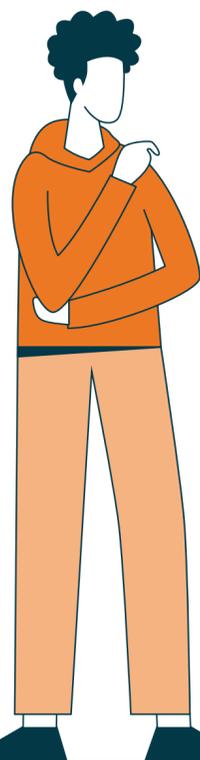
¹ Este tipo de acción será eliminada a partir del 31 de diciembre de 2023.



Comités del Directorio

Los Comités especiales del Directorio abordan y toman decisiones sobre temas específicos y conforman un ambiente de control interno. En el Código de Gobierno Societario se define cómo se constituyen y las responsabilidades de cada uno. A su vez, cuentan con un reglamento de funcionamiento aprobado por el Directorio.

En cada Comité, la gerencia a cargo junto a especialistas en cada materia proponen para consideración de los directores nombrados, los diferentes temas a tratar y resuelve el presidente de cada comité. . Sobre la base de los antecedentes de cada uno, y junto a sus deliberaciones, adoptan las resoluciones por mayoría de votos de los miembros presentes. La gerencia y especialistas convocados no tienen derecho a voto.



Comité Ejecutivo

Supervisa la gestión de los negocios del Banco.

Comité de Auditoría

Vigila el funcionamiento del ambiente de control interno y los sistemas de gestión de riesgos.

Comité de Control y Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo

Asegura el cumplimiento de las obligaciones emergentes de la normativa aplicable para la prevención de estos delitos.

Comité de Tecnología Informática

Garantiza el cumplimiento de las políticas de tecnología informática, de los sistemas de información y de la seguridad lógica.

Comité de Crédito

Establece el límite de exposición crediticia del Banco con los clientes.

Comité de Incentivos al Personal

Revisa que el sistema de incentivos económicos al personal sea consistente con la cultura, los objetivos, los negocios a largo plazo, la estrategia y el entorno de control de la compañía.

Comité de Gestión de Riesgos

Controla los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco, asiste al Directorio en la fijación de políticas y estrategias en materia de riesgo, entre otros.

Comité de Gobierno Societario

Supervisa la implementación del Código de Gobierno, controla el cumplimiento de las regulaciones internas y evalúa la gestión del Directorio, entre otros.

Comité de Ética del Directorio y del Personal

Asegura que el Banco cuente con los medios adecuados para promover la toma de decisiones apropiadas dentro de sus consideraciones éticas.

Comité Financiero

Observa el cumplimiento de las políticas de solvencia y liquidez de la compañía, a través de la gestión de los riesgos financieros.

Comité de Protección de Usuarios de Servicios Financieros (PUSF)

Monitorea la relación del Banco con usuarios/as de servicios financieros.

Comité de Asuntos Sociales e Institucionales

Gestiona el vínculo institucional del Banco con la comunidad. Está integrado por la Presidencia del Banco y, al menos, una persona directora representante del Estado Nacional. Se encarga de aprobar y monitorear el Plan Estratégico de Sostenibilidad. Supervisa la gestión integral de sostenibilidad, controla el destino de la inversión social y aprueba las iniciativas solidarias que involucran a los equipos del Banco. Administra la inversión social en un marco de transparencia, con foco en la estrategia de negocio, de acuerdo con los lineamientos de gestión establecidos en la Política de Responsabilidad Social, aprobada por el Directorio.

ESTRUCTURA ACCIONARIA

El Banco cuenta con una composición accionaria mixta, con participación de capitales públicos y privados. El capital social de la Sociedad está integrado por cuatro clases de acciones:

Clase A

Pertencen al Estado Nacional o los agentes fiduciarios que designe, cuyos derechos políticos son ejercidos por el Estado Nacional. Cuentan derechos especiales y las correspondientes al Fideicomiso del FFFIR12 están sujetas a privatización a través de la oferta pública.

Clase B

Destinadas a los tenedores del Programa de Propiedad Participada. Son personas de nuestro equipo que, al cierre del reporte, representan el 3,8% del capital social. Sus derechos políticos, hasta tanto sean adjudicados, son ejercidos por el Estado Nacional.

Clase C

Reservadas para su venta primaria en la oferta pública para empresas que quieran construir viviendas o invertir en la actividad inmobiliaria. Son gestionadas por el Estado Nacional a través del FFFIR y representan el 5% del capital social.

Clase D

Pertencen al sector privado. La venta de las acciones A que efectúe el FFFIR, como las que efectúen los futuros adquirentes de las acciones B y C, se transformarán en acciones D. Estas acciones no cambian de clase por estar suscritas o adquiridas por el Estado Nacional, otra persona jurídica de carácter público o por personal que participa en el Programa de Propiedad Participada.



Conducta empresarial responsable

Ser el Banco del hogar nos impulsa a actuar como lo hacemos en casa: con respeto, honestidad y transparencia.

Nuestras operaciones se rigen de acuerdo a las disposiciones del BCRA, la Comisión Nacional de Valores (CNV), la Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA), cumpliendo las normas y regulaciones aplicables a las instituciones financieras¹.

Complementamos sus disposiciones con el Código de Gobierno Societario del Banco, que contempla el Código de Ética, el Código de Prácticas Bancarias y el Código de Conducta de Agente de Liquidación y Compensación Integral.

Nuestro Código de Gobierno Societario formaliza y comunica a la comunidad de negocios los principios y lineamientos de cultura y los valores corporativos de Banco Hipotecario. Resume las pautas generales que deben orientar la conducta de la organización y de las personas que la integran, en el cumplimiento de sus funciones y relaciones comerciales y profesionales. Fue elaborado en consideración de la legislación aplicable, en particular, las disposiciones de las Leyes 21.526; 26.831; 19.550; 25.877; 24.855 y 24.240, los Decretos reglamentarios y complementarios, las normas del BCRA, de la CNV de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires (BCBA), del Mercado Abierto Electrónico (MAE) y del estatuto social.

 [Ver el Código de Gobierno Societario](#)

El Código de Ética aborda los temas más relevantes que hacen a la integridad de la organización, como el trato de personas, la seguridad en el trabajo, el sistema de sanciones, la inclusión de personas con discapacidad, la confidencialidad, y la prevención de lavado de dinero y protección de activos, entre otros.

Al momento de ingresar al Banco, cada integrante recibe un ejemplar del Código de Ética y debe entregar una declaración de su lectura y conocimiento. Además, las personas de nuestro equipo reciben capacitaciones para estar informados de cualquier actualización del documento.

 [Ver el Código de Ética](#)

En nuestro Código de Ética establecemos nuestros principales compromiso para desarrollar una conducta empresarial responsable:

- Requerir que las personas que trabajan en el Banco se traten con respeto y en cumplimiento de las normas del Código, y las leyes y reglamentos aplicables.
- Prohibir el trabajo infantil en nuestras instalaciones y la obligación del cumplimiento de los derechos humanos, civiles y leyes laborales aplicables.
- Exigir que todas nuestras unidades provean condiciones laborales de higiene y seguridad, y que los equipos reciban las prestaciones amparadas por las leyes aplicables.
- Seleccionar y contratar a nuevas personas y desarrollar a nuestros equipos en un marco de diversidad, sin discriminación en cuenta a edad, raza, origen, estado cívico, religión, sexo, orientación sexual, o cualquier otra característica protegida por la ley.

- Proporcionar oportunidades igualitarias de ascenso a las personas de nuestros equipos e impulsar un lugar de trabajo libre de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias.
- Extender la prohibición de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias a las personas vendedoras, profesionales y otros proveedores de bienes y servicios del Banco.
- Cumplir con el derecho de las personas con discapacidad a contar con espacios y comodidades razonables y necesarias para poder desarrollar sus tareas en el lugar de trabajo.

El Código de Ética se comunica al 100% del equipo, a través de publicaciones en News Banco Hipotecario, en la Intranet y en la web institucional.

¹ Ninguna de las entidades financieras constituidas en Argentina reviste el carácter de globalmente sistémica. Asimismo, Banco Hipotecario tampoco es subsidiaria ni sucursal de un Banco del exterior calificado como sistémicamente importante.



Prevención de la corrupción

En Banco Hipotecario asumimos el compromiso de luchar contra la corrupción para mantener la confianza de nuestros clientes, resguardar la reputación del Banco y fortalecer la integridad de nuestras operaciones. Contamos con una Política Anticorrupción, aprobada por el Directorio, y se le exige a los proveedores que, si no cuentan con una propia, adhieran a la política del Banco.

Diseñamos, además, el programa Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, de acuerdo a la legislación y las normas vigentes en la Argentina y a los estándares reconocidos internacionalmente en la materia. Su objetivo es dar a conocer las políticas y las acciones que deben cumplir las autoridades y las personas del equipo para minimizar los riesgos relacionados con el uso de la organización o sus servicios para tales fines.

Monitoreamos permanentemente nuestras actividades para detectar potenciales casos de corrupción. En 2022, siete operaciones fueron evaluadas en relación con riesgos de corrupción, entre los casos de operaciones sospechosas de clientes informadas al Organismo de Control de la Unidad de Información Financiera. Al cierre del informe, se había detectado que los reportes estaban relacionados con siete personas expuestas políticamente. Pero no se había confirmado la relación con hechos de corrupción.

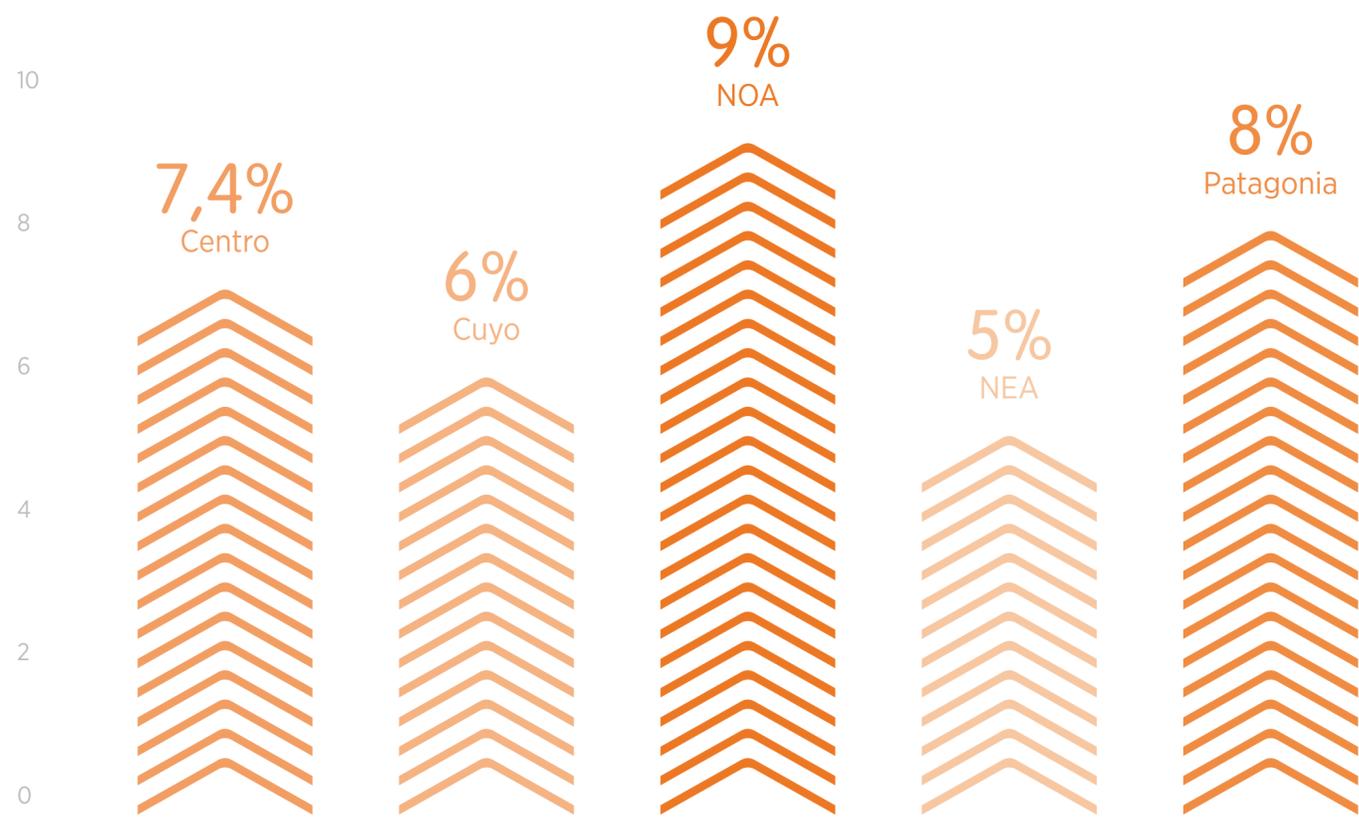
Durante 2022, ningún organismo de fiscalización aplicó multas o sanciones de fraude contable o acciones de corrupción. Asimismo, para promover la transparencia de la información del Banco, en los Estados Financieros se encuentran los diferentes sumarios en los que intervenimos.

CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE ASPECTOS RELACIONADOS CON ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN.

	Centro	Cuyo	NOA	NEA	Patagonia
NÚMERO TOTAL					
Empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción	100	4	7	2	5

PORCENTAJE (%)

Empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción



Conflictos de interés

Todas las decisiones y acciones de las personas que trabajan en Banco Hipotecario, así como sus administradores y representantes legales, deben estar orientadas a obtener los mejores resultados para la organización. Cualquier acción motivada por consideraciones personales se considerará un conflicto de interés.

Ante la existencia de cualquier situación que pudiera originar a una persona directora o miembro de la gerencia un conflicto de interés, debe informarse al Comité de Ética o al Directorio con suficiente anticipación. El Comité de Auditoría se encargará de analizar el caso y brindará su opinión para determinar la existencia de un conflicto de interés en los casos en que se sospeche el incumplimiento del Código de Ética.



Línea ética

Contamos con un canal de comunicación para que todas las personas que trabajan en el Banco puedan informar durante las 24 horas, los 7 días de la semana, hechos de corrupción o situaciones que vulneren lo establecido en el Código de Ética o cualquier otra ley o regulación aplicable.

Las denuncias se pueden hacer de forma anónima y segura. Cada caso es tratado de manera confidencial por el Comité de Ética. Bajo ninguna circunstancia se tomarán medidas adversas contra la persona que efectúe una consulta o contra quien denuncie un posible ilícito o situación anormal.

Las denuncias recibidas por la Línea ética serán informadas por parte de la firma externa contratada a las Gerencias de Cumplimiento Normativo, Desarrollo Organizacional y Auditoría Interna. Así se inicia el proceso de investigación, debiendo elaborar un informe con sus comentarios y sugerencias para ser tratado por el Comité de Ética, que decidirá las acciones a tomar.

Las denuncias relacionadas con la operatoria de Agente de Liquidación y Compensación serán derivadas al Responsable de Cumplimiento Regulatorio. Los Comités involucrados en la gestión de los incidentes recibirán el listado con la totalidad de las denuncias recibidas que estén bajo su competencia y el estado en que se encuentren las investigaciones.



www2.bdolineaetica.com/bancohipotecario



BancoHipotecario@bdolineaetica.com



0800-222-3368



Correo postal: Maipú 942 PB (C1006CN) Buenos Aires, Argentina dirigida a "BDO – Línea Ética Banco Hipotecario"



Entrevista personal: Maipú 942 , PB, Buenos Aires, Argentina.

Gestión integral de riesgos

Para garantizar una adecuada administración de los riesgos de la organización diseñamos un marco y dispositivos de gestión de acuerdo a la dimensión, complejidad, importancia económica y perfil de riesgo del Banco. Esta estructura está alineada con lo establecido por el BCRA y las buenas prácticas del mercado.

El proceso tiene el objetivo de integrar al Directorio y la Alta Gerencia en la vigilancia de la gestión de los riesgos significativos, y de que comprendan la naturaleza y el nivel de riesgo asumido por la entidad y su relación con el capital.

Dentro de los dispositivos de la gestión se encuentran la Estrategia de Riesgo, el Programa de Pruebas de Estrés, el Plan de Contingencia, el Capital Económico, el Proceso de Evaluación Interna de Adecuación de Capital (IAC), el Sistema de Información General, y la Gestión de Riesgo de Subsidiarias.

Las principales políticas que conducen nuestras decisiones son la Política de Jerarquía Normativa y la Política de Gestión de Riesgos. Esta última establece el marco organizacional, normativo y los dispositivos comunes para una gestión integral de los riesgos. Por otro lado, describe los procesos específicos de gestión de cada riesgo y, de manera pormenorizada, las metodologías de gestión de los riesgos de mercado y de liquidez. Además de estos, establece pautas para los riesgos de crédito, de tasa de interés, operacionales, de titulización, de concentración, reputacionales y estratégicos.

Contamos con unidades responsables de la gestión de cada uno de los riesgos. Por su parte, el Comité de Gestión de Riesgos se encarga de 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 organización.

La gestión del riesgo estratégico está a cargo de la Gerencia de Área, Riesgo Planeamiento y Control. Se encarga de definir la política y el marco para administración del riesgo estratégico, identificar las variables relevantes a modelar, y establecer los escenarios para cuantificar el impacto del cumplimiento inadecuado de la estrategia definida en el Plan de Negocios. Además, se encarga de evaluar el resultado del ejercicio de modelización y su significancia, diseñar planes de acción para acotar el potencial impacto negativo, y monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico detectando desvíos y analizando el posible impacto en resultados.

En el Plan de Negocios se detalla la proyección de las utilidades y el consumo de capital, derivados del crecimiento de la actividad, y el perfil de los riesgos del Banco. Estos aspectos se someten a la incidencia de factores de riesgo externos a través de las Pruebas Integrales de Estrés. Para ello, se consideran distintos escenarios de estrés relativos a las condiciones de los mercados en los que operamos y su eventual impacto sobre su rentabilidad, liquidez y solvencia.

Los resultados de las pruebas de estrés directas muestran si, aún en el escenario considerado más adverso, el Banco podría mantener ratios adecuados de solvencia en los próximos años, o si corresponde prever la necesidad de obtener capital adicional para mantener la operatoria.

Monitoreamos y gestionamos los riesgos de nuestro negocio para mantener la solidez y continuidad de las operaciones.



Cientes



La mejor experiencia para quienes nos eligen

En Banco Hipotecario, valoramos enormemente la experiencia de nuestros clientes y nos esforzamos por crear momentos positivos que hagan su vida más fácil. Nuestro objetivo principal es que cada cliente sea un embajador y promotor de nuestra marca, para que nos recomienden de manera espontánea. De esta forma, logramos potenciar nuestro negocio, mientras brindamos un servicio excepcional.

Buscamos generar experiencias memorables para incrementar la lealtad de los clientes y que vuelvan a elegirnos día a día.

Nuestra estrategia se basa en poner al cliente en el centro de cada una de las decisiones que tomamos, tanto a nivel de canales, servicios y productos. Para saber cómo lo estamos haciendo, realizamos la encuesta de satisfacción e índice de recomendación de marca (NPS).

Ya alcanzamos a casi 37.000 mil personas con más de 30 encuestas. En 2022 hicimos encuestas a más de 150 clientes e invitamos a 30 clientes a participar de pruebas de usabilidad en las que evaluamos la experiencia y la satisfacción en la interacción con los canales, para detectar oportunidades de mejora o agregar nuevas funciones. Así, en 2022, identificamos la necesidad de mejorar la base de datos para incrementar la tasa de respuesta.

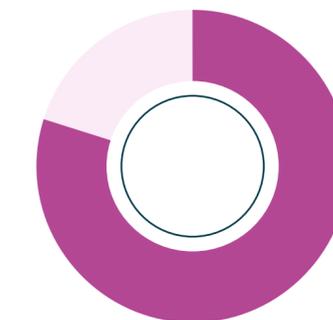
En las encuestas también medimos el índice de satisfacción de nuestros canales, que incluyen a Home Banking, Atención Telefónica, Sucursales, Office Banking, TASI (Terminal de Autoservicio Inteligente), Mobile Banking e IVR (Respuesta de voz interactiva). Las respuestas indicaron que logramos alcanzar un índice de satisfacción de un 80% en 2022.

Además, como logro del período mantuvimos la tasa de nuevos clientes dados de alta de manera orgánica, ponderando un 22% sobre clientes que nos responden la encuesta de alta a través de Búho Bank.

Encuesta NPS

32
puntos en Banca minorista
+3 puntos vs. 2021

8
puntos en Banca mayorista



80%
de satisfacción con los canales



Premios PAMOIC

A mediados del mes de octubre de 2022, obtuvimos la medalla plata en la categoría “Mejor estrategia en Customer Experience” en los premios PAMOIC, tras la presentación de nuestro proceso de digitalización de préstamos hipotecarios y su mejora del NPS.

Somos el banco del hogar y escuchamos la voz de nuestros clientes, por eso, evolucionamos nuestro proceso de originación de solicitud de préstamos hipotecarios pasando de 90 a 5 días de gestión, a través de una experiencia 100% digital.

Estos reconocimientos contribuyen a fortalecer nuestra misión como prestadores de servicios financieros del hogar, para las familias argentinas, otorgando productos y servicios de calidad.

Mejora continua del servicio

Nos importa brindar la mejor experiencia de servicio para que cada día más personas nos elijan y recomienden . Por esto, en 2022, trabajamos sobre distintas oportunidades de mejora:

Autogestión en canales digitales

Creamos un chatbot consultivo y guía para la mejor utilización para los canales.

Aumento de límite en las tarjetas de crédito

Incorporamos la posibilidad de efectivizar el incremento desde el Home Banking, sin necesidad que la persona deba acercarse a una sucursal.

Promociones y beneficios

Fortalecimos la propuestas de valor al cliente, impulsando más convenios con rubros relacionados al hogar y proyectos de impacto socioambiental positivo, y sumando promociones y beneficios a nivel nacional.

Reingeniería del IVR

Iniciamos cambios en el sistema de atención telefónica para hacer más amigable el acceso de cada llamado.

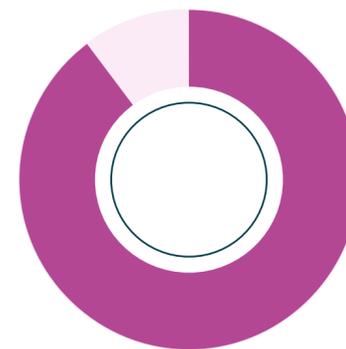
Modelo de atención inclusivo

Queremos que las capacidades físicas no sean una limitación para que cualquier persona pueda comunicarse de manera clara y eficiente con el Banco.

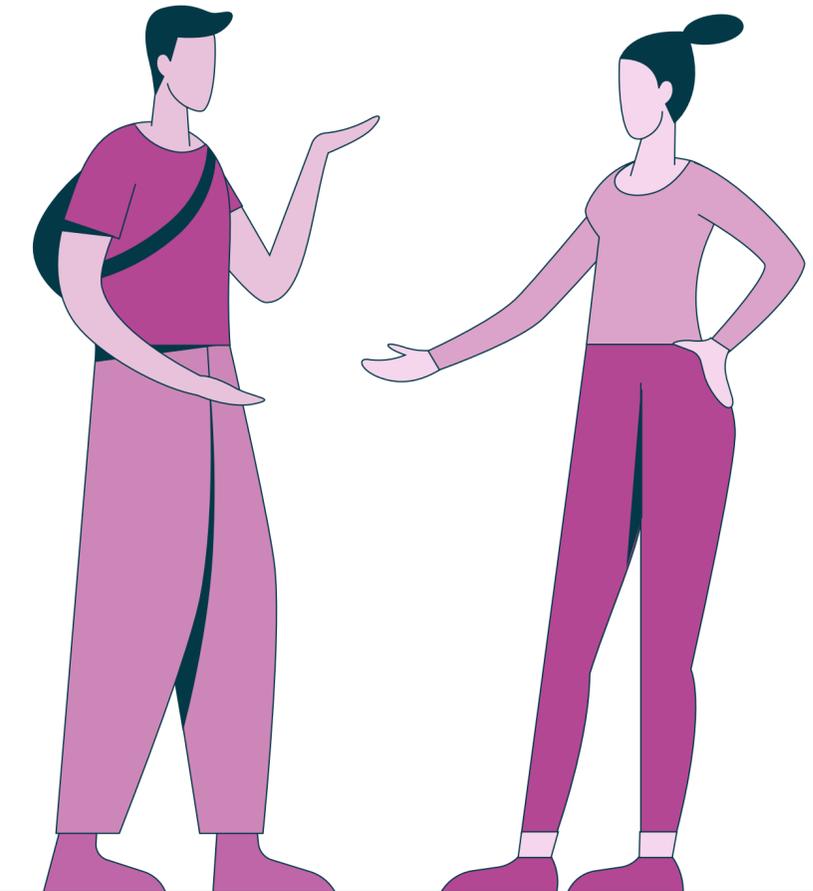
Con el propósito de mejorar la accesibilidad a personas sordas o con algún trastorno del habla, brindamos una masterclass en lengua de señas, para todos los equipos del Banco, dictada por la ONG Señas en Acción.

Participaron más de 90 colaboradores quienes pudieron acercarse a la lengua de señas; la cultura y comunidad sorda; e incorporar vocabulario propio del ámbito bancario. El espacio fue muy valorado por los participantes en lo referente al material brindado y al valor social de la iniciativa.

Seguimos transformándonos a través de un modelo de atención más inclusivo que promueva una sociedad integrada, en la que todas las personas tengan la misma oportunidad de acceder a nuestros servicios.



90
personas del equipo
participaron de una clase
de lengua de señas



Seguridad de la información

Assumimos el compromiso de ser una entidad líder en la gestión de los activos y operación de nuestros clientes. Las estrategias de seguridad de la información y ciberseguridad son los pilares fundamentales que nos permiten brindar un entorno seguro y confiable a quienes nos eligen.

Nuestro objetivo es evitar cualquier impacto negativo relacionado con la indisponibilidad de los servicios digitales, ataques informáticos, suplantación de identidad o suplantación de dispositivos. Cumplimos rigurosamente con los estándares locales establecidos por el BCRA y la Ley de Habeas Data, así como con las mejores prácticas internacionales. Como resultado de un árduo trabajo durante 2022, en marzo de 2023, obtuvimos la certificación ISO 27.001 de Ciberseguridad, uno de los estándares internacionales más relevantes en materia de Seguridad de la Información.

Llevamos a cabo programas permanentes de capacitación y concientización tanto para las personas de nuestro equipo como para nuestros clientes en temas relacionados con la seguridad y protección de activos. En total, participaron 1552 personas. La satisfacción fue del 87% y las horas de capacitación ascendieron a 1255.

Para abordar los riesgos asociados a la seguridad de los datos, implementamos procesos de identificación basados en estándares internacionales. Esto implica la completa clasificación de nuestros activos y el escaneo regular de las vulnerabilidades, para asegurar el mantenimiento de un entorno seguro y confiable.

Ningún caso de fuga de información de clientes fue registrado en 2022

Prevención y control de fraudes

Desde febrero del 2022 el área de Prevención y Control de Fraudes se incorporó a la Gerencia de Riesgo Minorista, para tener una visión estratégica acerca de este tipo de riesgos dentro de la organización.

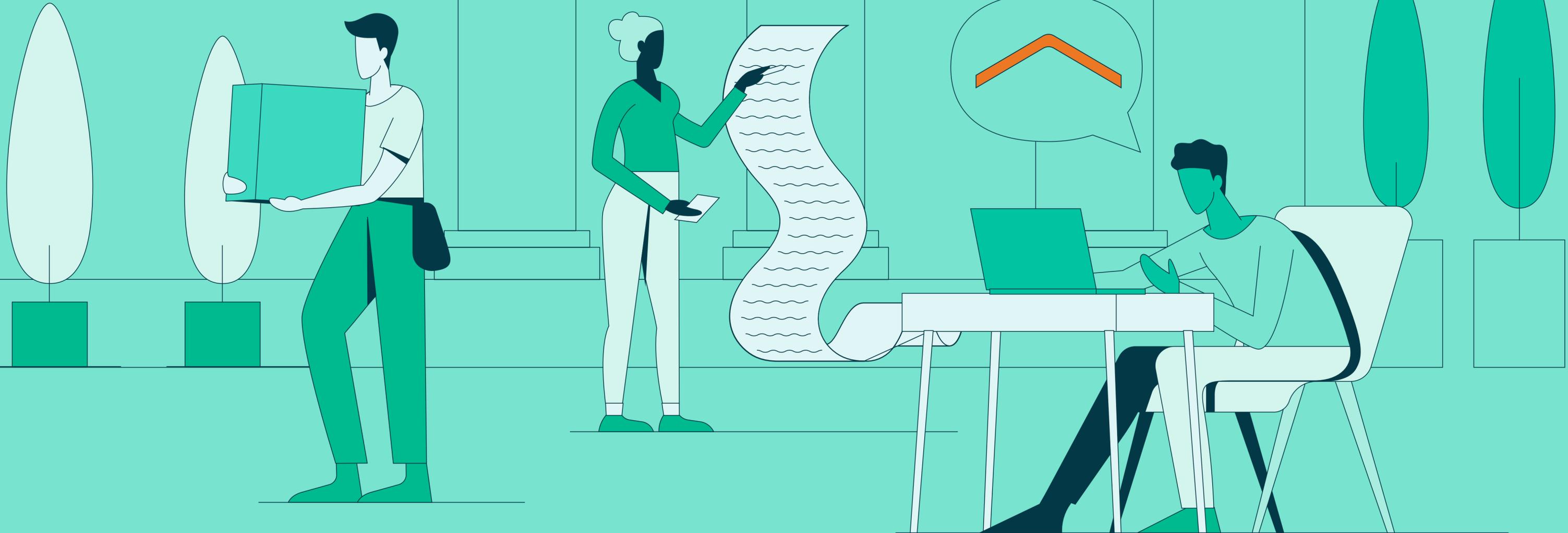
Con esta mirada, trabajamos exhaustivamente en generar información de múltiples orígenes que permitan visualizar la problemática de fraudes y los posibles mecanismos de intrusión en las cuentas de clientes. Así, el área cuenta con información completa y acabada sobre la operatoria de fraudes que permite, una mejor comprensión de la problemática y posibles vulnerabilidades, para poder realizar las mejoras necesarias.

En el 2022, recibimos 295 reclamos en nuestros canales de clientes afectados por operatorias fraudulentas relacionadas con sus cuentas del Banco. Todas fueron tratadas por el área de Fraudes y no repercutieron en reclamos de autoridades regulatorias.





Equipo



Experiencia Banco Hipotecario

Como Banco del Hogar, creemos que la experiencia Banco Hipotecario tiene que empezar en casa. Nos encanta trabajar con las personas que buscan nuevos desafíos y que suman su actitud a nuestro propósito compartido de ser la prestadora de servicios financieros para el hogar, las familias y las empresas argentinas.

Hacemos y nos involucramos. Vivimos cada cambio con espíritu transformador. Construimos en equipo dejando huella, con actitud de líderes y haciéndolo simple y claro. Nos apasiona construir equipo para desarrollar experiencias únicas con impacto positivo en toda la comunidad.

En 2022 evolucionamos nuestro Banco, nos transformamos a un modelo de trabajo híbrido, creamos tribus en el negocio, impulsamos la experiencia digital y medimos la satisfacción, para construir el mejor clima laboral.

Uno de los hitos del 2022 fue la renovación de nuestro modelo de competencias. Entendimos que para alcanzar la transformación real, impulsar el negocio y potenciar nuestro propósito, debíamos adoptar nuevas conductas y conversaciones, y que marcamos la diferencia cuando interactuamos e fomentamos la participación de toda nuestra comunidad.

Las nuevas competencias fueron diseñadas para que cada integrante del equipo las haga propias y se renueve con su espíritu transformador.

En Banco Hipotecario nos gustan las personas que impulsan el cambio, para hacer las cosas bien y cada vez mejor.

NUEVO MODELO DE COMPETENCIAS



Lo hacemos simple y claro

Buscamos hacer simple lo complicado y actuamos con transparencia.



Construimos equipo

Hacemos equipo al complementarnos en conocimientos, experiencias y compromiso.



Sumamos con actitud de líder

Empoderamos a las personas inspirando desde el ejemplo.



Dejamos huella

Capitalizamos nuestra diversidad para crear algo único y sentimos orgullo por lo que hacemos.

Medir para ser mejores

Queremos asegurar que cada oportunidad de empleo que creamos sea de calidad. Lo hacemos monitoreando este aspecto estratégico para la organización, a través de la encuesta de clima interno, que llamamos Satisfacción BH.

Sabemos que una persona satisfecha con su rol y el clima laboral, estará más comprometida con su trabajo, contribuyendo a impulsar el negocio.

Esta herramienta de evaluación nos permite medir la percepción que tienen las personas sobre la calidad de su trabajo. Sus resultados son la base que nos permitirán fijar las metas y los próximos pasos para mejorar aún más la satisfacción y el desarrollo de todas las personas.



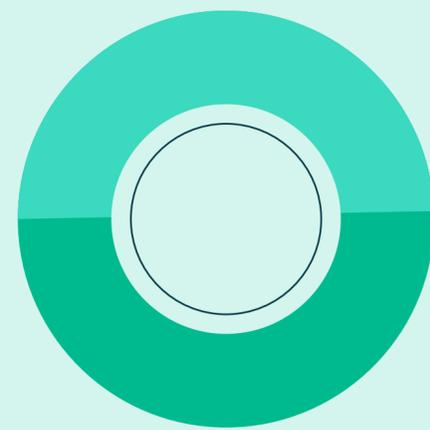


Un equipo con actitud

1579

personas
en el equipo

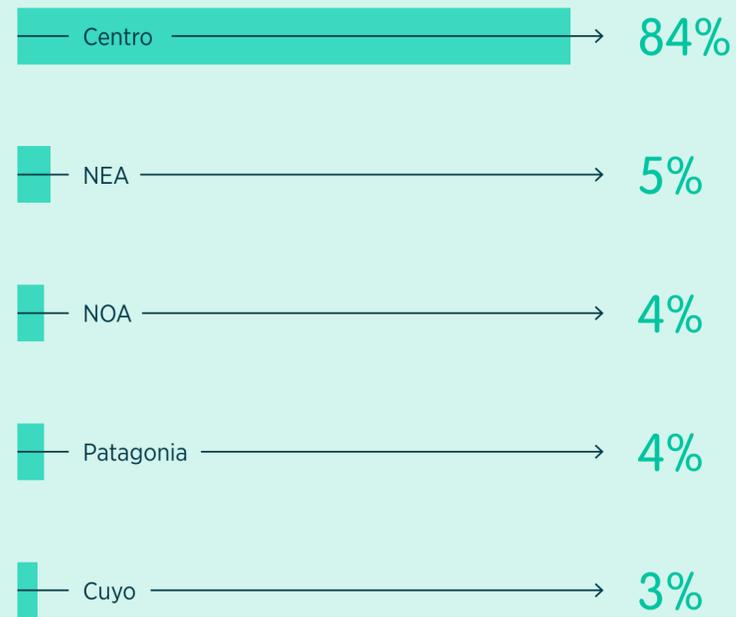
Distribución por género



49,9%
mujeres

50,1%
varones

Distribución por región



99,8%
empleos
permanentes

100%
empleos
a tiempo completo

863
personas no empleadas trabajan
en Banco Hipotecario

Contrataciones

Distribución por género



Distribución por edad





Un cambio cultural basado en el desarrollo

Nuestra visión de Banco del hogar se basa en las personas y por eso, están en el centro de nuestra cultura. Todos los servicios financieros que brindamos a las familias y empresas argentinas son posibles gracias al gran trabajo de nuestro equipo. Un equipo que es reconocido por la excelencia en la atención al cliente, la toma de decisiones basada en datos y su huella social positiva.

En 2022 construimos una estrategia de Cambio Cultural centrada en las personas que nos permitió proyectar una transformación relevante para el negocio. Identificamos la necesidad de conocer la cultura sobre la cual partíamos y caracterizar la cultura deseada. Para ello, consideramos los resultados de la encuesta de clima interno del 2021. Complementamos esta información con una Encuesta de Cultura Organizacional, en la que participaron 437 personas, y una investigación externa de comparación con más de 1000 organizaciones de 80 industrias.

Este trabajo nos permitió identificar los factores críticos que afectan el desempeño de la compañía, priorizar acciones a corto y largo plazo para la mejora continua, alinear las iniciativas de cambio cultural con la estrategia de la empresa y concentrarnos en acciones que impulsen resultados comerciales sostenibles.

Los temas vinculados al aprendizaje y desarrollo de personas fueron identificados como uno de los mayores desafíos que debíamos afrontar. Como respuesta, diseñamos una estrategia con foco en cambio cultural y desarrollo de las personas, con tres pilares de acción.

Liderazgo

Hacer posible el cambio; viable y sustentable a largo plazo.

Identidad

Reconocer e identificar las carencias y oportunidades que nos van a permitir alcanzar los resultados deseados.

Habilitadores

Procesos que habilitan. Es la base que posibilita los otros dos pilares.

Cada uno de estos pilares cuenta con programas y acciones para cumplir su propósito, e indicadores clave de desempeño. En el primer año de implementación de la estrategia logramos superar por 5 puntos el objetivo que nos habíamos propuesto con respecto al Índice de Satisfacción General de las personas: escalar del 51% de 2021 al rango de 56%-59% en 2022.

↑ 13 puntos
Índice de satisfacción general
51% en 2021 vs 64% en 2022

↑ 23,4 puntos
NPS Global
-8,4 en 2021 vs 15 en 2022

↑ 15 puntos
Dimensión personas
48% en 2021 vs 63% en 2022

↑ 22 puntos
Aprendizaje y desarrollo
38% en 2021 vs 63% en 2022

↑ 12 puntos
Promoción de nuevas formas de trabajo y habilidades
48% en 2021 vs 60% en 2022

Horas de formación

	PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN	TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN
--	--------------------------------	-----------------------------

Distribución por género

Mujeres	2	8825
Varones	2,15	9362

Distribución por categoría laboral

Gerentes	2,3	2524
Mandos medios	2,02	3654
Sin gente a cargo	2,02	12.009

Liderazgo para el cambio a largo plazo

El pilar Liderazgo de nuestra estrategia de Cambio Cultural busca fortalecer a las personas que conducen el negocio. Los programas e iniciativas de este eje les aportan capacidades y herramientas para que puedan inspirar a sus equipos hacia el cambio, con perspectiva a largo plazo.



DESARROLLO DE EQUIPOS DE ALTA PERFORMANCE

Impulsamos el cambio cultural y el desarrollo de la Gerencia del Staff mediante actividades de construcción de equipo. Trabajamos la importancia de la alineación a los objetivos de la compañía, su impacto en el negocio, la relevancia de la construcción de confianza, el feedback y los mecanismos para generar acuerdos.

12 personas del staff gerencial
12 horas presenciales

AGENTES DE CAMBIO CULTURAL

Designamos a personas de diferentes áreas como Agentes de Cambio, para ser voceras de los focos estratégicos y promotoras de las oportunidades de cambio, actitudes y acciones que impacten en el negocio y los equipos. Entre los ejes de trabajo, incluimos la construcción del nuevo modelo de competencias, el rol del líder y las necesidades de formación de liderazgo.

36 agentes de cambio

JORNADAS PARA LÍDERES DE BANCA MINORISTA Y MAYORISTA

Sesiones de trabajo de ocho horas presenciales para trabajar la construcción de confianza, perfiles de comunicación y lineamientos para desarrollar equipos de alta performance.

PROGRAMA DE LIDERAZGO

Promueve el desarrollo del equipo de liderazgo desde lo individual y la elaboración colaborativa, a través de contenidos teóricos y la puesta en práctica constante. Implementa el modelo 70/20/10, que sostiene que se adquiere un 10% de conocimientos a través de la teoría, un 20% a través del relacionamiento con colegas y un 70% en la práctica.

150 líderes capacitados
6 encuentros mensuales de 3 horas
+2000 horas de aprendizaje sincrónico





Habilitar el potencial

Sabemos que para alcanzar la transformación debemos transitar el cambio cultural. Por eso, decidimos implementar distintos procesos de aprendizaje que habiliten el potencial de nuestros equipos.

Mediante el pilar Habilitadores presentamos un modelo de desarrollo profesional basado en tres caminos:

Aprendemos

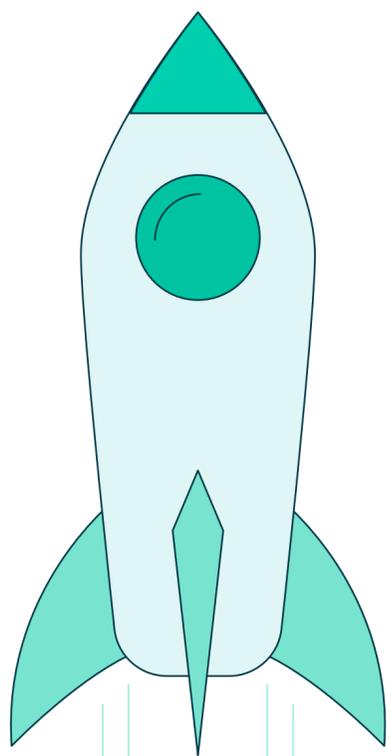
A través de cursos, programas y reconversión de perfiles.

Reflexionamos

A través del ciclo de performance de nuestros equipos, el mapeo de talentos y el nuevo modelo de competencias BH.

Potenciamos

Seguimos focalizando en procesos de desarrollo a través de promociones y movimientos laterales.



ESTRATEGIA ANUAL DE APRENDIZAJE

Desarrollamos e implementamos una estrategia anual de aprendizaje en base a las necesidades de conocimiento técnico de nuestros equipos, el feedback de las gerencias de áreas y los lineamientos del presupuesto 2022.

La estrategia incluye cursos internos, a través de una plataforma virtual con más de 400 propuestas disponibles para que las personas se formen y capaciten; Licencias UDEMY, una plataforma externa con oferta de cursos para los equipos de trabajo; y aprendizajes para la transformación.

La estrategia, además, contempló la continuidad de acciones y programas de capacitación que acompañan al negocio, entre ellas:

- Sesiones de integración de bancas a través de encuentros de aprendizaje sobre el negocio minorista y mayorista.
- Red de Inversiones: capacitaciones, actualizaciones y certificaciones para los roles que asesoran al público inversor.
- Red de Aprendizaje: programas y cursos de capacitación para la Red de Sucursales y equipos soporte.
- Cursos internos sobre seguros, riesgos e impuestos.

APRENDIZAJE PARA LA TRANSFORMACIÓN

Lanzamos el programa Aprendizaje para la transformación con propuestas orientadas a la reconversión de perfiles. En 2022 llevamos adelante el curso de Product Owner con 24 personas certificadas; la Escuela de Scrum Masters con 55 personas; y la Academia Data & Analytics con 44 personas egresadas.

La Academia IT también forma parte del programa, con el objetivo de entrenar a las personas en habilidades y conocimientos requeridos para el proceso de construcción de software. En 2022, desarrollamos los cursos de Testing Factory, con 35 participantes; Programación para principiantes, con 93 personas egresadas; y Desarrollo web, con 24 personas egresadas.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Generamos propuestas de aprendizaje sobre transformación digital y agilidad abiertas a todas las personas que forman parte de Banco Hipotecario. La oferta incluyó cursos sobre Fundamentos de Agilidad; Marketing Digital y OKRs, Objetivos y Resultados Clave65.

CICLO DE PERFORMANCE

El ciclo de performance es una herramienta de desarrollo que nos permite medir la contribución de cada persona a la visión de la compañía. El proceso es anual y alcanza a todas las personas del equipo.

El ciclo comienza en abril con la planificación de objetivos y continúa con una revisión a mitad de año, con un feedback 360 en noviembre y una evaluación global de objetivos y competencias, durante los meses de febrero y marzo del año siguiente.

100% del equipo recibe evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.

ESCALAMIENTO DE LA TRANSFORMACIÓN

Realizamos acciones de acompañamiento para las personas que se sumaron a las Tribus; se integraron equipos que trabajan con herramientas y mecanismos ágiles; o asumieron un nuevo rol como líderes de Tribu, de círculos, de capítulos o en el Centro de excelencia de agilidad. También impulsamos acciones de comunicación a toda la compañía para presentar internamente el modelo operativo ágil.

Escalar la agilidad dentro de la organización implica una transformación no solamente de la estructura organizacional sino también de la forma de trabajar y liderar. Representa una oportunidad para ser un mejor Banco al servicio de nuestros clientes y nuestro equipo.

Creamos cinco Tribus, con 22 Squads (equipos) y un líder de proyecto, integrando operaciones en cinco círculos. Definimos cinco Chapters (grupos de especialistas) y 6 COEs (personas con expertise profundo en un tema) para lograr la excelencia y la mejora continua. Para la etapa inicial de este modelo de trabajo, identificamos siete eventos y objetivos múltiples (OKRS) para cada tribu, que fueron cascadeados desde la visión y los objetivos del Banco.

En la primera Ola de la transformación, lanzamos las tribus Mayorista y Vivienda. En la segunda Ola, Canales Digitales Minorista, Productos Minorista y Beneficios y Hogar.

Inclusión, diversidad y equidad de género

Nuestra cultura centrada en las personas se basa en hacer comunidad. Esta visión nos compromete a desarrollar prácticas, conversaciones, tareas, herramientas y procesos que suman miradas diversas y que incluyen a cada integrante de Banco Hipotecario. Este compromiso lo logramos con la participación de todas las personas.

La promoción de la equidad de género forma parte de nuestro posicionamiento institucional. En el progreso hacia un futuro más justo e inclusivo, los bancos desempeñamos un papel fundamental en el acceso equitativo a servicios financieros, empleo y desarrollo profesional. Así, el ecosistema financiero fortalece la diversidad y también contribuye al crecimiento económico sostenible empoderando el potencial de talento y habilidades desde una perspectiva de género.

Promover una cultura organizacional inclusiva es el camino para liderar el cambio hacia una sociedad más justa y equitativa en la que todas las personas tengan la oportunidad de desarrollarse profesionalmente y empoderarse financieramente.

Para contribuir al sostenimiento de iniciativas de diversidad e inclusión nos propusimos generar oportunidades e impulsar el desarrollo de todo el equipo. Para realizarlo, tomamos diferentes visiones y perspectivas, con flexibilidad de adaptación, para potenciar los resultados del negocio y nuestra cultura centrada en las personas.

Diversidad del equipo

Distribución por género



Distribución por edad





Un espacio de trabajo inclusivo

La diversidad e inclusión en el entorno laboral aporta una variedad de perspectivas y experiencias que enriquecen la toma de decisiones y fomentan la innovación. Al promover la inclusión, creamos un ambiente donde todas las personas se sienten valoradas, respetadas y tienen igualdad de oportunidades para crecer y desarrollarse profesionalmente.

Abordar la inclusión mejora la colaboración, la comunicación y el trabajo en equipo, generando un ambiente más productivo y positivo. Reconocer y valorar la diversidad, además, contribuye a la atracción de talentos y potencia la generación de confianza de nuestros clientes.

Durante 2022, llevamos adelante una serie de acciones y prácticas para favorecer el desarrollo de espacios de trabajo inclusivos. Participamos de espacios de intercambio sectorial, brindamos herramientas para abordar y experimentar integralmente una cultura organizacional inclusiva a las personas que trabajan en el Banco y conmemoramos fechas clave del año con todo el equipo y la sociedad.

MEJOR EN COMUNIDAD

Participamos de distintos espacios de diálogo entre empresas para compartir buenas prácticas de diversidad e inclusión, aprender y formarnos, e impulsar en conjunto una industria más justa y equitativa.

Club de Empresas por la Diversidad

Somos parte de la **Red de Empresas por la Diversidad**, creada por la Universidad Di Tella, que desarrolla y promueve la diversidad y la inclusión dentro de las organizaciones empresariales.

Protocolo de Finanzas Sostenibles

En el marco de nuestra participación del Protocolo de Finanzas Sostenibles, nos sumamos a la Comisión de Género y Taxonomía. Participamos de un encuentro en el que se presentaron los proyectos trabajados en 2022, con enfoque de género. Por nuestra parte, presentamos nuestro Protocolo para abordar casos de violencia de género, en articulación con La Casa del Encuentro.

Grupo de Equidad de Género

Integramos el Grupo de Equidad de Género de la Asociación de Bancos Argentinos (ADEBA). En 2022 participamos en el proyecto Autodiagnóstico sobre la inclusión de la Perspectiva de Género.

HERRAMIENTAS QUE INCLUYEN

Brindamos herramientas a nuestros equipos para formarlos en diversidad y equidad, concientizar sobre brechas y desigualdad en la sociedad, y promover su bienestar y seguridad.

Talleres con líderes

Aprendimos sobre diversidad y trabajamos nuestros sesgos para potenciar un ambiente innovador y flexible a los desafíos de transformación. Creamos también una guía con consejos para un liderazgo inclusivo.

Lenguaje inclusivo

Adaptamos y revisamos el lenguaje de nuestras comunicaciones para que sean inclusivas a todos los colectivos sociales. Además, realizamos un taller de lenguaje con empatía.

Lactario

En nuestra Casa Central contamos con un espacio para acompañar a las mamás a conciliar la vida laboral y familiar. En 2022 fuimos distinguidos por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires por la acción sostenida y la responsabilidad empresarial por la lactancia materna.

Acción ante casos de violencia de género

Desde 2019 contamos con el Protocolo de acción ante casos de Violencia de Género.

CONMEMORACIONES Y CELEBRACIONES

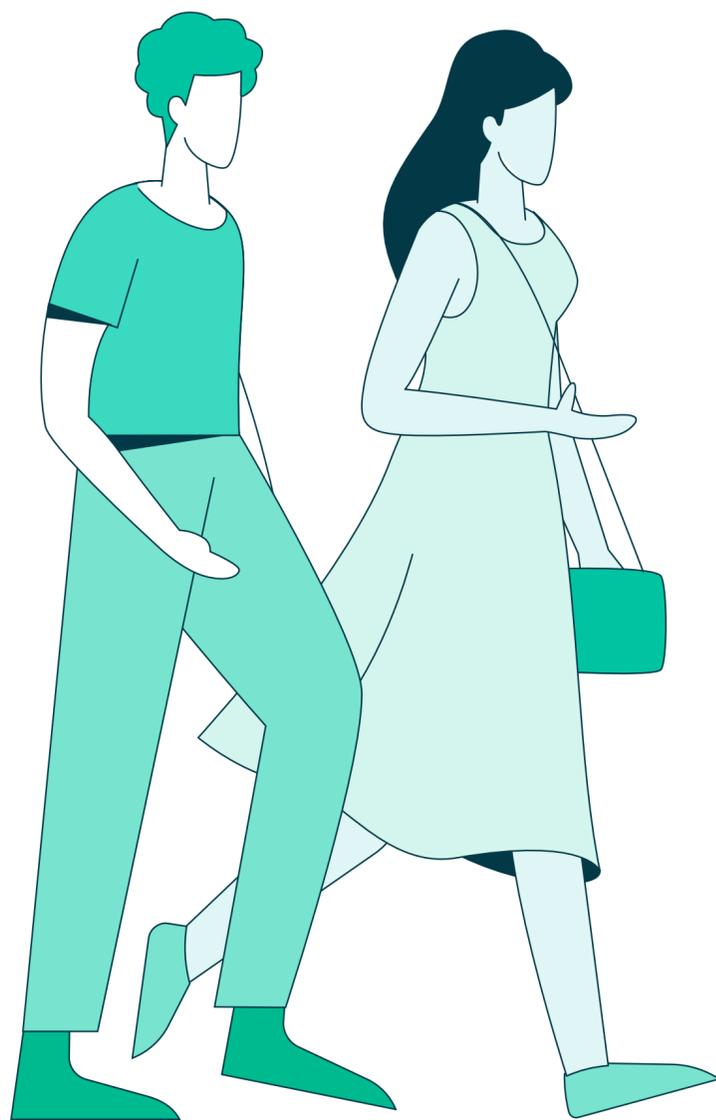
Realizamos actividades especiales en fechas clave del calendario de diversidad e inclusión, para sensibilizar a nuestros equipos e impulsar la igualdad.

Mes de la mujer

En marzo de 2022, llevamos adelante una serie de encuentros para reflexionar sobre la equidad de género en todos nuestros equipos. Además, desarrollamos una guía con recomendaciones para un liderazgo diverso.

Día del orgullo

Invitamos a nuestro equipo de liderazgo a talleres y encuentros abiertos, para construir espacios de trabajo seguros e inclusivos considerando a la colectividad LGTBIQ+.





Una cultura de igualdad

La construcción de una sociedad igualitaria comienza desde la educación a la primera infancia. En Banco Hipotecario consideramos este aspecto a la hora de diseñar la propuesta de beneficios para nuestros equipos de trabajo.

Promover la equidad de género desde la primera infancia ayuda a romper estereotipos de género y roles predefinidos, permitiendo que los niños y niñas desarrollen habilidades, intereses y aspiraciones sin limitaciones basadas en el género. Además, fomenta relaciones familiares más igualitarias, donde se comparten responsabilidades y tareas domésticas por igual. Vivenciar modelos de roles equitativos también empodera a las mujeres a participar plenamente en el ámbito laboral y tener una mayor autonomía financiera.

La equidad de género en la crianza contribuye a que todas las personas tengan igualdad de oportunidades. Educar desde esta perspectiva contribuye al conocimiento de los derechos ciudadanos.

Es por eso que, en 2022, revisamos nuestras políticas de Capital Humano y adoptamos una mirada más inclusiva. En las licencias relacionadas a nacimientos, dejamos de referirnos a maternidad o paternidad; empezamos a dirigirnos a personas gestantes y no gestantes. Además, extendimos la licencia por nacimiento para no gestantes de 15 a 20 días.

En casos de adopción, sumamos 10 días adicionales de trámites para la persona que cuida en forma primaria o secundaria, además de los 60 días para la persona definida como primaria en el cuidado. Para casos de nacimientos prematuros o con discapacidad, sumamos 30 días adicionales, para gestantes, no gestantes y adopciones.

Habilitamos la licencia por enfermedad de infantes para las personas que cuidan como primarios o secundarios. A su vez, incorporamos un beneficio por guardería para gestantes y no gestantes. En ambos casos, si la persona gestante y no gestante trabajaran en el Banco o en alguna subsidiaria, cada familia decide quién percibe el beneficio.

Complementamos estos avances con la integración de un fondo de ayuda ante situaciones coyunturales a nuestra propuesta de valor. Además, en las búsquedas internas que consideran personas de sucursales, ofrecemos la posibilidad de seguir su camino de desarrollo sin la necesidad de cambiar su lugar de residencia con posiciones 100% remotas.

PERMISO PARENTAL

Cantidad

EMPLEADOS QUE HAN TENIDO DERECHO A PERMISO PARENTAL

Mujeres 30

Varones 24

EMPLEADOS QUE DISFRUTARON DE UN PERMISO PARENTAL

Mujeres 30

Varones 24

EMPLEADOS QUE REGRESARON AL TRABAJO UNA VEZ FINALIZADO EL PERMISO PARENTAL

Mujeres 30

Varones 24

EMPLEADOS QUE REGRESARON AL TRABAJO DESPUÉS DE TERMINAR EL PERMISO PARENTAL Y QUE SEGUÍAN SIENDO EMPLEADOS 12 MESES DESPUÉS DE REGRESAR AL TRABAJO

Mujeres 26

Varones 22

TASAS DE RETENCIÓN DE EMPLEADOS QUE TOMARON UN PERMISO PARENTAL

Mujeres 86%

Varones 90%



Propuesta de beneficios

Diseñamos una propuesta de beneficios para todas las personas que trabajan en Banco Hipotecario para cuidar su salud y familia, disfrutar de su tiempo libre y potenciar su desarrollo, organizada en cinco pilares.

3,01/4
Valoración de
los beneficios por parte
de los colaboradores

MANTENETE SALUDABLE

- Plan de salud corporativo, cerrado y exclusivo, para todo el grupo familiar.
- Campaña de vacunación antigripal.
- Consultorio médico en Casa Central.
- Servicio de Área Protegida: para asistencia médica de colaboradores, clientes y proveedores, dentro de las instalaciones.
- Descuento en gimnasios, deportes y natación.
- Welltest: estudio anual para posiciones gerenciales.
- Descuentos en bicicletas y espacio de guardado.
- Vestuario con lockers.

LO QUE IMPORTA ES LA FAMILIA

- Licencia por nacimiento para gestantes.
- Licencia extendida de 20 días para no gestantes.
- Licencia por adopción: 60 días para cuidadora primaria y 20 para secundaria. 10 días adicionales por trámites en ambos casos.
- Licencia extendida de nacimiento: 30 días extras para nacimientos prematuros o con discapacidad. Aplica también en adopción.
- Lactario en Casa Central.
- Días por enfermedad de hijo/a: 5 días al año para gestantes, no gestantes, cuidadoras primarias y/o secundarias.
- Reintegros en guardería, jardín de infantes, educación especial y colonia de vacaciones.

DISFRUTÁ TU TIEMPO LIBRE

- Licencia por vacaciones: computadas por días hábiles.
- Día libre de cumpleaños.
- Día libre de la familia por año.

POTENCIÁ TU DESARROLLO

- Descuentos en universidades, casas de estudio y centros de idiomas.
- Licencia por examen: hasta 21 días al año.
- Arte en casa: contenido artístico on demand, a través de un portal exclusivo de la Asociación de Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes.

BENEFICIOS PARA EL HOGAR

- Descuentos en materiales de construcción, pinturerías, casas de decoración, supermercados, blanquería, electrodomésticos, etc.



Equipos sanos y seguros

En Banco Hipotecario trabajamos todos los días para garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y productivo. Gestionar la salud y seguridad en el trabajo no solo protege el bienestar físico y mental de nuestro equipo, sino que también contribuye a la eficiencia y rendimiento general de la organización. Promover prácticas y políticas que fomenten la salud reduce el riesgo de enfermedades y lesiones laborales, lo que a su vez disminuye el ausentismo y mejora la satisfacción laboral. Además, brinda a las personas la confianza y tranquilidad necesarias para realizar sus tareas de manera segura.

Contamos con dos enfoques de nuestro sistema de gestión: salud y seguridad. Este último enfoque comprende las funciones de planificación, identificación de áreas riesgosas, coordinación, control y dirección de las actividades de seguridad en las sucursales y anexos, con el fin de prevenir los accidentes y enfermedades profesionales.

Trabajamos para lograr un ambiente seguro en todas nuestras oficinas y sucursales.

Para la implementación de acciones que resguarden la seguridad física de las personas nos guiamos por la normativa vigente y las recomendaciones del Banco Central de la República Argentina (BCRA), junto con el Plan Integral de Seguridad de Banco Hipotecario. El mismo fue elaborado teniendo en cuenta el Análisis de Riesgo de Sucursales. Asimismo, todos los meses realizamos el mantenimiento y revisión del sistema de detección y extinción de incendios, y contamos con la asistencia de un bombero las 24 horas del día los 365 días del año, en nuestra Casa Central.

Por otro lado, la Ley N°24.557 de riesgos del trabajo nos brinda el marco legal para que desde Banco Hipotecario adoptemos acciones preventivas de salud por parte del sector médico: la prevención de riesgos y contingencias, y la determinación y revisión de las incapacidades laborales provocadas por accidentes o enfermedades profesionales.

El servicio médico cumple la función de asegurar el bienestar de las personas dentro y fuera del ámbito laboral a través de un consultorio médico ubicado en Casa Central. Allí trabajan una persona de enfermería y una médica, además del personal administrativo. Allí, se realizan las consultas médicas generales de enfermedades prevalentes y laborales. El consultorio, además, centraliza todas las acciones y comunicaciones del país vinculadas a la salud de las personas que trabajan en el Banco.

Implementamos un Servicio de Área protegida, brindado por una empresa externa médica, para la atención y traslado a instituciones médicas, en los casos requeridos. Este servicio es para equipos de trabajo y público externo. Las enfermedades ocupacionales y accidentes son atendidos por la Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART) y seguidos por el propio servicio médico. La ART también coordina inspecciones periódicas con el fin de detectar condiciones inseguras en materia de seguridad.

100% de personas empleadas y no empleadas que trabajan en Banco Hipotecario están cubiertas por el sistema de gestión de salud y seguridad.



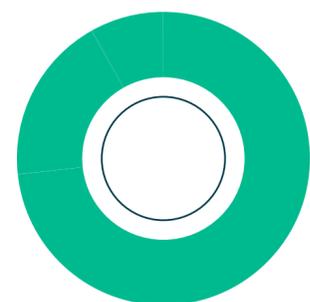
Formación en salud y seguridad

Garantizamos la calidad de los servicios de salud y seguridad, y facilitamos su acceso, a través de una serie de capacitaciones que realizan todas las personas del Banco, con el fin de prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales. En 2022 realizamos los siguientes cursos:

- RCP y primeros auxilios.
- Capacitaciones sobre patologías.
- Curso de protocolo y prevención de Coronavirus, en modalidad e-learning y obligatorio para todos las personas.
- Simulacro de evacuación de incendios dos veces por año.
- Seguridad física: prevención de incendios, uso de extintores, uso de equipos de respiración autónoma y plan de evacuación. El personal tercerizado es capacitado por la empresa proveedora del servicio de contratación.

Todos nuestros equipos de trabajo están en permanente contacto con el servicio médico y de seguridad a través de líneas telefónicas, mails, Teams o presencialmente, los cinco días hábiles de la semana. Generamos reportes diarios de actividad y novedades en cuanto a la seguridad física.

En la provincia de Santa Fé, además, contamos con un Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo que realiza el seguimiento del plan anual preventivo. Todas las sucursales de esa provincia son alcanzadas por este comité constituido por representantes del Banco, en materia gremial y estatal.



100%
de personas empleadas y no empleadas que trabajan en Banco Hipotecario son capacitadas en salud y seguridad ocupacional

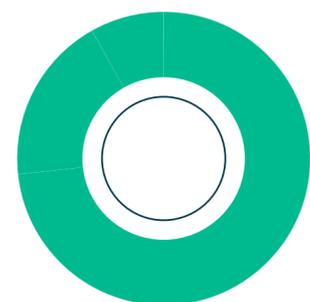
La salud, primero

Tenemos un plan de salud exclusivo de Swiss Medical para las personas que trabajan en nuestros equipos y su familia primaria. Además, realizamos capacitaciones y charlas informativas, invitando a especialistas sobre temas puntuales o realizando chequeos de salud periódicos.

En 2022 llevamos adelante diversas jornadas de salud que incluyeron temas como la prevención del cáncer de piel, charlas informativas de cáncer de mama y una feria de salud con chequeos clínicos en cardiología, nutrición, antropometría y oftalmología, con más de 15 personas médicas invitadas. Durante la feria, se otorgaron más de 250 turnos, beneficiando a más de 100 personas del equipo.

En el marco del pilar de nuestra propuesta de beneficios "Mantenete saludable", fomentamos la participación en una carrera corporativa de JP Morgan, donde se presentaron 10 personas del equipo. Además, invitamos a las personas que trabajan en el Banco a sumarse a una campaña de donación de sangre, alcanzando 12 donaciones efectivas de 6 litros de sangre, que beneficiaron a un total de 21 personas.

Observamos el impacto de nuestras iniciativas mediante la campaña anual de vacunación antigripal, que logró disminuir la afección de gripe-enfermedad, impactando positivamente en el ausentismo laboral, al bajar este indicador.



100%
de nuestros equipos cuenta con obra social prepaga

Indicadores de salud y seguridad

0
fallecimientos por accidentes laborales y/o dolencias o enfermedades laborales

↓ 6
lesiones registrables por accidentes laborales vs 2021
9 en 2022 vs 15 en 2021

0
lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias

0
dolencias y enfermedades laborales registrables
Las principales dolencias laborales son leves y de carácter osteomuscular



Comunidad





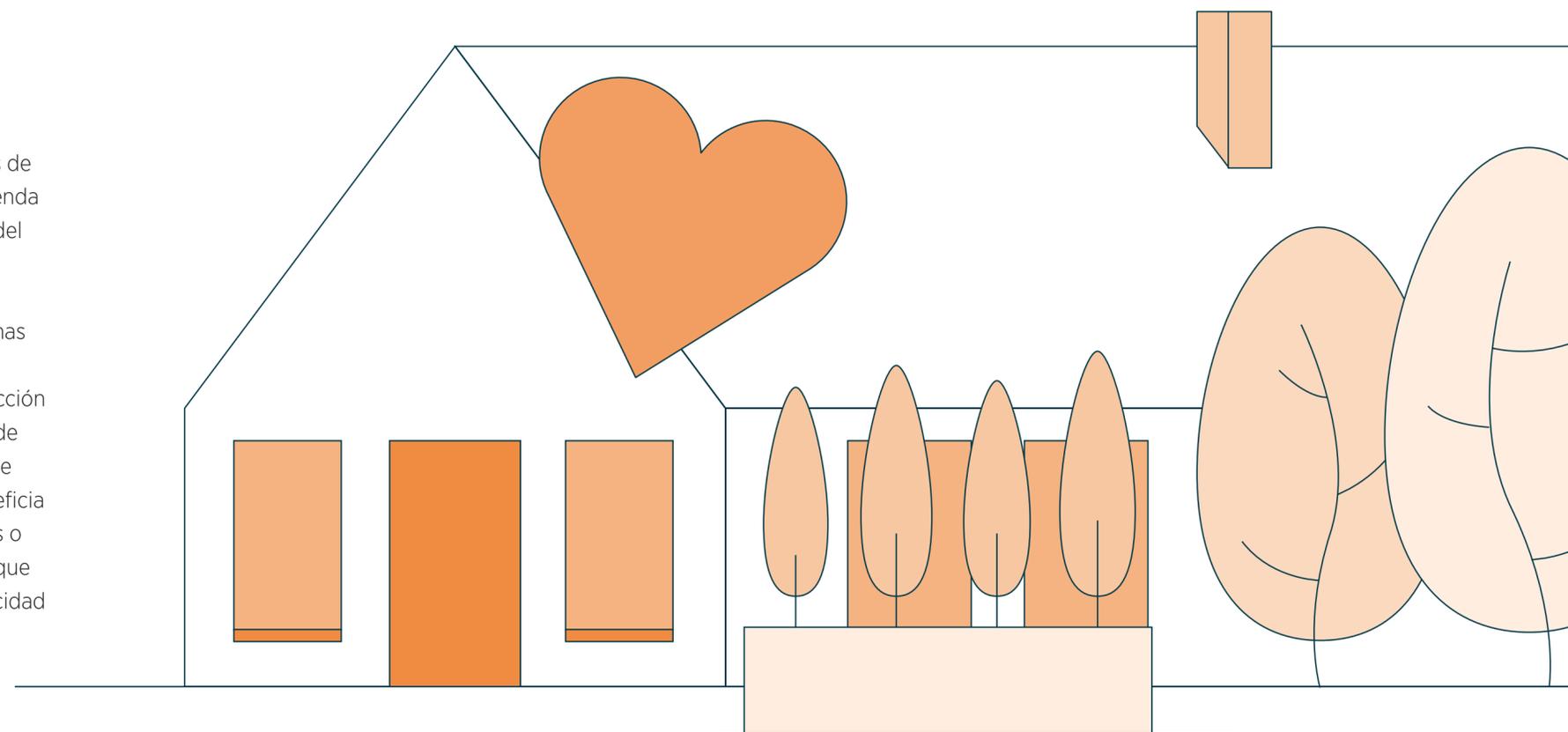
Somos el Banco del hogar

Ser el Banco del Hogar nos moviliza a contribuir activamente en la calidad de vida de millones de personas. Hoy, somos el principal proveedor de créditos para acceder a la vivienda del país, así como a mejoras y ampliación, impulsando la educación e inclusión financiera.

Impulsamos un ecosistema de negocios que incluye créditos individuales, créditos de acceso al suelo y a la construcción, créditos para viviendas terminadas y para mejoras de habitabilidad. El compromiso institucional para acercar soluciones de acceso a la vivienda nos acerca a miles de familias de todo el país, empresas constructoras, trabajadores del rubro de la construcción, negocios locales y municipios.

Ser el prestador de servicios financieros del hogar, las familias y las empresas argentinas dinamiza el sector de la construcción y de infraestructura y crea oportunidades de empleo para todas las personas del rubro. Se estima que por cada crédito de construcción otorgado se generan entre 5 y 6 puestos de trabajo. También, se activan las cadenas de valor locales de servicios y comercios que abastecen el sector de la construcción y que brindan insumos para el hogar. Además, la urbanización o aumento de viviendas beneficia la recaudación de los municipios. En las ciudades donde se aplican las líneas de loteos o para desarrollos urbanísticos, el impacto positivo en la comunidad es significativo ya que implica la instalación de infraestructura de servicios públicos que quedan como capacidad instalada y sustentable para la localidad, mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos.

Gestionar y multiplicar el impacto de este compromiso institucional requiere de una articulación intersectorial con el Estado a nivel nacional, provincial y municipal; con empresas privadas, así como con las organizaciones no gubernamentales de la comunidad.

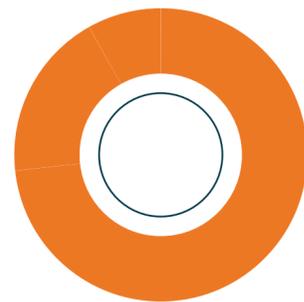




Créditos que incluyen

A nivel nacional, somos referentes en materia de otorgamiento de créditos para la vivienda, por la diversidad y facilidades de acceso de nuestros productos y servicios.

Gracias a las líneas de créditos que administramos, ayudamos a incluir en el sistema financiero a personas y familias con ingresos que parten de una base de 1,5 salarios mínimos, vitales y móviles, en un contexto en el que no podrían hacerlo considerando las tasas del mercado. Los créditos son otorgados a tasa 0%, con una actualización basada en el salario de las personas.



100%
de los créditos para construcción fueron otorgados a tasa 0% de interés

39.994

créditos a la vivienda gestionados
Más de \$ 177 mil millones en créditos otorgados en 2022

En 2022 otorgamos 39.994 créditos para la vivienda, por un capital aprobado de \$177.700.312.061, que se distribuyeron entre las líneas Construcción, Lotes con servicios y Viviendas para desarrollos urbanísticos.

Realizamos un seguimiento diario de estos indicadores mediante un tablero que reúne las líneas de créditos vigentes e históricas, la distribución anual, mensual y geográfica, la cantidad de créditos otorgados y el capital aprobado; todos segmentados por localidad. Este tablero es enviado en forma mensual a todas las partes interesadas en las líneas de acceso a la vivienda.

Criterios de asignación de créditos

La Gerencia de Desarrollos Urbanísticos y la Tribu Vivienda planifican, gestionan y monitorean las líneas de crédito, para asegurar la sostenibilidad de los proyectos.

El proceso de otorgamiento de las líneas de créditos varía según los desarrollos urbanísticos y las viviendas propias. El mismo incluye:

- 1 Evaluación del impacto ambiental en el terreno seleccionado para el desarrollo urbanístico. Si el impacto no es favorable, se toman medidas para mejorar y adecuar los terrenos hasta cumplir con los estándares positivos.
- 2 Desarrollo del proyecto ejecutivo: selección de suelo y licitación para la ejecución.
- 3 Construcción de infraestructura necesaria en la zona.
- 4 Construcción de las viviendas.
- 5 Selección de familias beneficiarias para el crédito a través de un proceso transparente basado en sorteos.
- 6 Gestión del crédito, con invitación a presentar documentación de forma digital y brindando educación financiera a la persona. Se prioriza la atención a las personas que están en proceso.
- 7 Firma y entrega de la vivienda, brindando un acompañamiento personalizado en la firma y entrega de llaves, y resolviendo dudas para promover la inclusión social.
- 8 Postventa, brindando apoyo en temas sociales y de convivencia, así como en la relación con los administradores y cuestiones edilicias de reparación.

Para los créditos destinados a la construcción de una casa propia, se gestiona la selección de personas y se realiza un seguimiento y acompañamiento en el proceso de construcción punta a punta, asegurando los estándares de calidad.

Para potenciar el impacto social de estas líneas, en 2022 incorporamos la priorización de cupos en sorteos de créditos para facilitar el acceso a la vivienda de poblaciones en situación de vulnerabilidad social, como jefas y jefes de hogar, familias con personas con discapacidad y veteranos de Malvinas. Además, creamos un Comité para casos especiales que pueden presentar inconvenientes específicos para avanzar en su proyecto, quienes dan soporte, analizan gestionan y, evalúan las situaciones y, en caso que amerite, flexibilizan las etapas.

Ampliamos nuestro acompañamiento a las familias que adquieren una vivienda en un desarrollo urbanístico, no sólo otorgando el crédito sino relacionándonos con ellas durante su inserción en los barrios, la conformación de consorcios en los edificios y el proceso previo hasta el ingreso a sus unidades.

En algunas oportunidades, las personas que fueron sorteadas se agrupan en redes sociales o en forma presencial para intercambiar su experiencia mientras esperan que las obras estén terminadas. Desde Banco Hipotecario ofrecemos para estos grupos espacios de diálogo y contención, ampliando la mirada del otorgamiento de crédito no solo como una mera acción financiera sino también en su dimensión social y comunitaria.



Microcréditos para mejorar la vivienda

Como Banco del Hogar queremos ayudar a las personas a tener una vivienda más cómoda, segura y de calidad. Desde hace 10 años administramos el Fideicomiso del Programa de Crédito Argentino PRO.CRE.AR. En este marco, brindamos créditos para la adquisición de la primera vivienda y construcción, y para otras mejoras del hogar como la conexión a la red de servicios básicos o refacciones.

Como originadores y administradores de estas líneas de crédito, buscamos fortalecer sus atributos característicos de transparencia, inclusión y federalismo, y contribuir activamente a la generación de empleo, dinamizando fuertemente las economías locales.

Acompañamos la efectivización de los proyectos de mejora habitacional, considerando criterios de conectividad, accesibilidad, sostenibilidad ambiental e higiene comunitaria.

25

microcréditos otorgados para la ampliación y refacción de viviendas
\$6.887.400



En comunidad con los municipios

Desde 2018 trabajamos en articulación con las ONG TECHO y la Red de Innovación Local (RIL) en un proyecto nacional de gestión del suelo y desarrollo urbano municipal que busca consolidar y potenciar los espacios de intercambio con referentes municipales e impulsar la agenda territorial, desde la colaboración, asistencia y cooperación.

Complementariamente, desde 2019 impulsamos un autodiagnóstico municipal en materia de gestión de suelo urbano. En 2022, 56 municipios participaron y los resultados demuestran sus avances respecto del año previo así como también permiten identificar oportunidades de mejora. Entre las dimensiones mejor puntuadas se encuentra la de "estrategias", en lo que respecta a la expansión urbana; entre las que presentan menor puntuación, la dimensión "instrumentos" fue la que presentó menor puntaje. Específicamente, aborda el desarrollo de iniciativas para la gestión de suelo urbano, como Banco de tierras, programa de lotes con servicios, círculos de ahorro para el acceso a vivienda, etc.



60/100

puntaje promedio total en el autodiagnóstico de municipios en 2022



68%

de los gobiernos locales encuestados cuenta con algún tipo de régimen de integración sociourbana de asentamientos informales

Este relevamiento permitió identificar oportunidades de mejora, como las necesidades de avanzar en la aprobación de instrumentos de suelo para poder captar el mayor valor producto del cambio de normativa urbana que genera el municipio; actualizar los códigos para evitar excepciones; detectar los vacíos urbanos dotados de infraestructuras; incorporar unidades para interés social en los desarrollos privados; y promover círculos de ahorros para el acceso a la vivienda. También se detectó la oportunidad de construir una mirada y una gobernanza metropolitana para la implementación de una política coordinada en materia de suelo urbano.

En el desarrollo de esta alianza, en 2020, contribuimos a la creación de la Comunidad de Hábitat y Vivienda, un espacio virtual que reúne a funcionarios municipales de todo el país. En 2022, convocó a 187 funcionarios, incorporando 37 municipios, representando a 20 provincias y CABA. Se abordaron temas como instrumentos de gestión del suelo, normativa local y regulaciones, programas de vivienda, desarrollo urbano, planos y catastro digital.

Además, se implementaron espacios de formación; en 2022, se desarrollaron 17 webinars que incluyeron ocho capacitaciones, se dictó un taller y se presentaron ocho casos. En el marco de las capacitaciones, se mostraron diferentes instrumentos innovadores en materia de políticas de suelo y vivienda; y requisitos para la postulación al FISU (Fondo de Integración Socio Urbana), a cargo de TECHO y el Ministerio de Desarrollo Social. Entre las iniciativas de los municipios, se destacan las estrategias para la sostenibilidad del Banco de tierras, presentada por el municipio de Mercedes y una aceleradora para la urbanización de barrios populares, presentada por la municipalidad de Rosario, Santa Fe.

Entre las mejoras municipales impulsadas en el año dentro de esta Comunidad, se destacaron la gestión de pavimentos y planificación estratégica en Luján de Cuyo; la obtención del sello de sustentabilidad en General San Martín; y el diseño del portal de autogestión ciudadana, en Concordia, Corrientes, entre otras.

Educación financiera

La educación es la mejor herramienta para generar inclusión y contribuir a que más ciudadanos conozcan los beneficios de operar de manera segura y confiable, utilizando productos y servicios financieros que permiten satisfacer necesidades de consumo, en conjunto con la promoción del ahorro y la inversión.

Impulsamos la educación y la activación financiera para que más personas formen parte del sistema financiero. La inclusión financiera permite acercar soluciones de ahorro e inversión a los ciudadanos argentinos.

En 2022 avanzamos en dos grandes focos de nuestra estrategia de inclusión financiera Huella Social Positiva:

EDUCACIÓN FINANCIERA

Generamos contenidos directos y cercanos, disponibilizando información que promueva el uso de productos y servicios financieros.

49.498

personas capacitadas en Educación Financiera

ACTIVACIÓN FINANCIERA

Potenciamos la transaccionalidad de nuestros productos brindando líneas de crédito a tasas preferenciales para segmentos de renta baja.

393

personas activadas financieramente

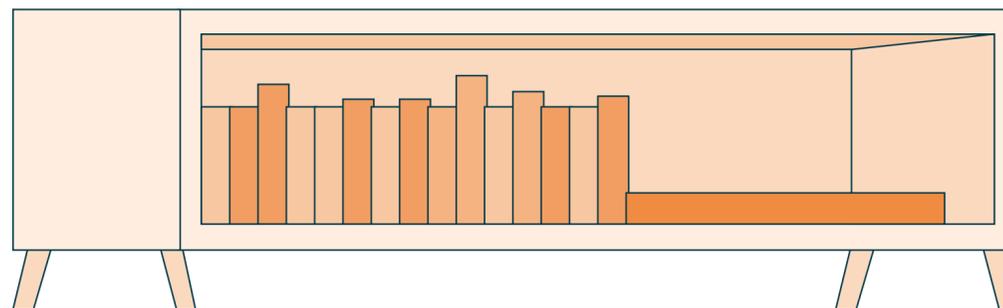
Ciclos de educación financiera

Llevamos a cabo dos ciclos virtuales de educación financiera en los que participaron beneficiarios de las ONG Mujeres 2000, Fundación Conciencia y Diagonal. Los talleres fueron dictados por integrantes de los equipos de las Gerencias de Banca Minorista, Presupuesto e Impuestos, durante febrero, junio y julio.

En los talleres se buscó acercar a la comunidad a herramientas como los medios de pago, billeteras virtuales, ahorro, planificación financiera y monotributo. Al dictarse de manera virtual, participaron personas de diferentes localidades del país, que demostraron un alto grado de satisfacción con los contenidos.

113

personas capacitadas en todo el país





Invertimos en las comunidades

Todos los días trabajamos para dejar una huella positiva en la comunidad.

\$124,6 M

invertidos en programas de alcance nacional
125.355 personas beneficiadas

Mantenemos un compromiso histórico y sostenido con los ciudadanos argentinos. Trabajamos de manera sinérgica y cercana con una red de 275 organizaciones de la sociedad civil de todo el país, mediante las cuales destinamos la inversión social. Apoyamos y fortalecemos sus programas y acciones, con la prioridad de que el impacto tenga un alcance nacional.

El presupuesto anual de inversión social en la comunidad, es aprobado por el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales y por el Directorio del Banco. La administración y gestión responsable está a cargo del área de Sustentabilidad.

Programa Unidos para Dar

Queremos contribuir a que más familias en situación de vulnerabilidad socio-económica puedan acceder a condiciones habitacionales y de alimentación dignas, procurando el acceso a la educación, como principal motor de transformación. Y creemos que solo puede lograrse a través de una cultura de la solidaridad genuina y sostenida. Por eso, invitamos a nuestros equipos de Casa Central y todas las sucursales del país a formar parte.

Durante 2022, gracias al compromiso activo y voluntario de nuestro equipo, hemos beneficiado de manera directa a más de 27.000 personas de todo el país. Algunas de las iniciativas y organizaciones sociales beneficiarias fueron propuestas por los propios voluntarios.

Todo lo que logramos con Unidos para Dar en 2022

- Donación de 5782 útiles y materiales escolares a instituciones educativas y organizaciones sociales de todo el país por el inicio de clases.
- Taller de panificación de Pascuas para ONGs. Junto a la Cooperativa La Juanita, dictamos un taller a 20 organizaciones, a quienes además les donamos 264 kg de alimentos.
- Donación de 1723 paquetes de alimentos orgánicos y recetas nutritivas en invierno a 100 instituciones.
- Donación de 5282 pan dulces por Navidad, adquiridos al emprendimiento social "La cocina del trabajo" de la Asociación Civil de la Nada. Gracias a esta articulación, 20 mujeres en situación de vulnerabilidad pudieron capacitarse en oficios gastronómicos.

\$13 M

de pesos destinados al programa

27.000

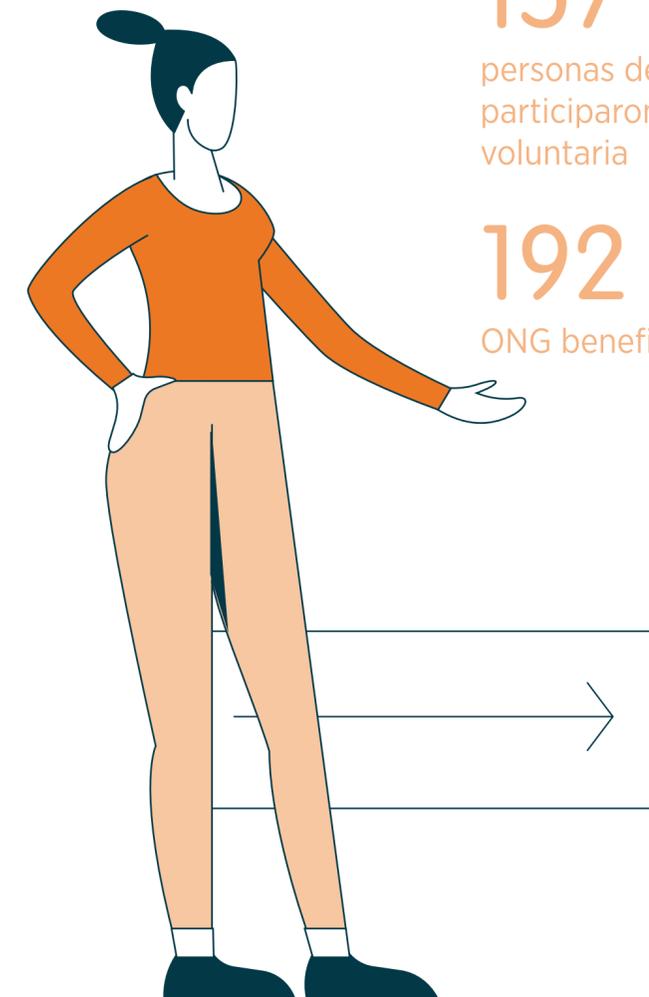
personas beneficiadas

157

personas del equipo participaron de forma voluntaria

192

ONG beneficiarias



Apoyamos la educación

Creemos que la educación es un motor transformador para la sociedad, ya que permite ampliar las posibilidades de participación ciudadana y de inserción en el mercado laboral como académico.

Contribuimos a la promoción educativa desde distintos abordajes. Apoyamos la educación formal y no formal de la comunidad educativa, incluyendo docentes y alumnos, a través de la capacitación presencial o virtual en diferentes disciplinas y el otorgamiento de becas escolares. Complementariamente, generamos oportunidades en torno a la **Educación financiera** y a la **Educación ambiental**.



Programa UX/UI de Puerta 18

Acompañamos a Puerta 18 en el lanzamiento de su Programa UX/UI para jóvenes. Puerta 18 es un espacio gratuito para personas de 13 a 24 años de la Ciudad de Buenos Aires, en el que se estimulan habilidades y vocaciones a través del uso de herramientas tecnológicas. Nuestro equipo de Experiencia de Usuario (UX) presentó el proceso de diseño de punta a punta, centrado en la persona usuaria y aportando valor diferencial al negocio. Los expertos brindaron información real y concreta que les permitió a los jóvenes ponerse en situación ante la necesidad de diseñar soluciones innovadoras para mejorar la experiencia de los usuarios de servicios financieros.

A través de este programa, muchos jóvenes pueden formarse en una competencia sumamente demandada por el mercado. Con una perspectiva diversa e inclusiva, acceden a una oportunidad para insertarse en el mercado laboral, con un empleo de calidad.

25
jóvenes capacitados
en UX/UI

Prácticas educativas en el Banco

Nos sumamos a la iniciativa del Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para facilitar la aproximación al mundo del trabajo y abrir el horizonte vocacional a estudiantes de escuelas secundarias de la ciudad.

Durante el mes de octubre, recibimos a 17 alumnas y alumnos del último año de la Escuela de Comercio n° 32 “José León Suárez” de Liniers en nuestra casa Central. Participaron de 20 horas de práctica en la que tuvieron una primera aproximación a la experiencia laboral en el Banco. Participaron en charlas y actividades con los equipos de Capital Humano, Gestión operativa y Red de Sucursales, Banca Pyme y Banca Hipotecaria. Siguieron el aprendizaje junto a los equipos de Contabilidad e Impuestos; Planeamiento y Control de Gestión; Finanzas; Data Analytics; Sistemas y Tecnología; Selección; Agilidad; Asuntos Sociales; Marketing Digital; y Experiencia de clientes.

Nos llena de orgullo acercar nuestro mundo laboral y ayudar a potenciar las oportunidades de las personas jóvenes a través de la cultura del trabajo.

Participación cultural

Acompañamos y apoyamos el desarrollo de proyectos artísticos culturales a través de la Ley de Participación Cultural del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires.

Nuestro activo rol como mecenas del patrimonio cultural y artístico nos valió un nuevo reconocimiento del Ministerio, en el marco de un encuentro de relacionamiento con el Ministro de Cultura, Enrique Avogadro, en el Colón Fábrica.

Gracias a nuestro aporte, se pudieron concretar 76 proyectos de disciplinas diversas como literatura, patrimonio cultural, diseño, radio, televisión y sitios de internet, arte visual, audiovisual y digital, teatro y música, entre otros.

\$37,9M

aportados a Mecenazgo

76

proyectos artístico culturales
auspiciados





Parámetros

Somos Banco Hipotecario

Clientes

Equipo

Comunidad

Ambiente

GRI y SASB

Reporte de sostenibilidad



Ambiente



Las decisiones de inversión promovidas a través del sector financiero, pueden ocasionar impactos tanto positivos como negativos en el medio ambiente. Asimismo, el direccionamiento responsable de los recursos financieros contribuye a generar un impacto ambiental positivo. Por eso, tenemos un compromiso activo con el fomento de las finanzas sostenibles que defiendan la protección del ambiente y la transición hacia una economía más verde.

Como empresa de servicios financieros, el principal impacto de nuestras operaciones se da en el consumo de energía, tanto para nuestras oficinas, sucursales y servidores; así como en la utilización de los insumos requeridos para nuestro trabajo diario, de los que procuramos hacer un consumo responsable y eficiente, y garantizar una gestión apropiada, para disminuir la generación de residuos.

Estamos convencidos que las finanzas son un motor para promover la concientización y la transición hacia una economía más verde.

Finanzas sostenibles

El sector financiero puede contribuir al financiamiento de proyectos de sostenibilidad o emprendimientos que colaboren con la mitigación del cambio climático; como los dedicados a la energía renovable, la eficiencia energética, la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales. Por eso, en 2019 adherimos al Protocolo de Finanzas Sostenibles, impulsado por entidades bancarias locales, con el apoyo de BID Invest y de la Fundación Vida Silvestre Argentina.

Los bancos signatarios del Protocolo reconocemos que las finanzas sostenibles son un factor de creciente importancia para el sector financiero e identificamos la necesidad de incorporar políticas, procesos, prácticas y estándares de sostenibilidad tanto en el financiamiento de actividades y en las inversiones, como hacia el interior de las entidades. A la vez, entendemos que gracias a las finanzas sostenibles se generan oportunidades de desarrollo de nuevos productos y servicios financieros, mediante la creación de líneas de crédito e instrumentos de inversión que incorporen principios de sostenibilidad.

Como una de las iniciativas resultante de los trabajos impulsados por esta adhesión, incorporamos una declaración jurada para renovaciones o altas de nuevas alianzas comerciales, en la cual requerimos información referida a la comercialización de productos sostenibles y a la existencia de una política de sostenibilidad, o de procesos de medición del impacto socioambiental del negocio.

Generamos 40 nuevos acuerdos comerciales vinculados a emprendimientos y/o proyectos con impacto socioambiental positivo, como economía circular y movilidad sustentable.

Para evaluar la migración hacia una cartera sustentable con impacto positivo, durante 2022 realizamos un análisis de la cantidad de cuentas activas, el monto de las líneas aprobadas y el volumen de deuda, estimando el riesgo socioambiental de la cartera mayorista. Gracias a estas iniciativas, conocemos con mayor exhaustividad nuestra cadena de valor, mitigamos posibles riesgos socio ambientales indirectos.

Bonos verdes

En 2022 participamos en la colocación de los siguientes bonos verdes:

- Pampa Energía (Clase 8) por \$3.107.268.000
- 360 Energy (Clase 1), USD Linked por USD 20.000.000
- Luz de Tres Picos (Clase 4) USD Linked por USD 80.000.000
- Municipalidad de Córdoba (Series 1 y 2) por \$2.000.000.000 y \$846.000.000 respectivamente
- Genneia (Clase XXXV adicionales y XXXVII) USD Linked por USD 20.884.061 y USD 29.917.476 respectivamente



Educación ambiental

La educación es el motor fundamental para promover hábitos conscientes como el uso responsable de recursos naturales y la valorización de materiales. Por ello, impulsamos contenidos para la formación de nuestro equipo en la temática, como herramienta para fortalecer la cultura de la sostenibilidad.

En junio de 2022, convocamos a Agenda Ambiental para crear una campaña interna de educación por el Día del ambiente. Durante el mes de junio, compartimos contenido para sensibilizar a nuestro equipo sobre los principales impactos ambientales de nuestro sector y los hábitos que se pueden incorporar para reducir nuestra huella.

El temario de contenidos incluyó

- La problemática de los residuos: reciclaje y compostaje en el hogar
- Las finanzas y la sustentabilidad, ¿cómo se relacionan?
- Vida sustentable en la oficina y en el hogar
- Alimentación saludable y sustentable: 5 recetas para el invierno
- Huella de carbono e hídrica: ¿Cómo reducirla desde nuestro lugar?

Gestión responsable de materiales

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

Impulsamos la reducción del uso de materiales en nuestra operación, como el papel, a través de la digitalización de gran parte de nuestros procesos. Estas prácticas no sólo ayudan a reducir el uso de papel sino del consumo de toners de impresión, y la energía requerida en esta tarea, mejoran la eficiencia operativa y generan una influencia positiva en la comunidad.

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

El área de Administración y Logística supervisa la clasificación y valorización, y tiene un seguimiento del volumen antes de su entrega a disposición final y/o reciclado, para su reutilización.

3,6

toneladas de residuos recuperados en 2022

Residuos por composición en toneladas métricas (t)	Generados	Recuperados	Destinados a eliminación
Residuos recuperables	3,6	3,6	0
Residuos no recuperables	31,4	0	31,4
Total	35	3,6	31,4

Residuos recuperados o no destinados a eliminación en toneladas métricas (t)	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
RESIDUOS NO PELIGROSOS RECUPERADOS (NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN)			
Reciclado	3,6	0	3,6
RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN			
Trasladados a un vertedero	31,4	0	31,4
Otras operaciones de eliminación	0	0	0



Contenidos GRI y SASB





Índice GRI

Declaración de uso

El presente reporte ser elaboró en referencia a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PAG																					
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021																								
La organización y sus prácticas de reporte																								
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	Nuestra sede central se encuentra ubicada en Reconquista 101, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.	7																					
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización	El reporte de sustentabilidad contempla la información patrimonial, económica y financiera que surge del Banco Hipotecario y no de sus subsidiarias que se reportan en los estados financieros. Cabe indicar que la información de los estados financieros del Banco Hipotecario, tanto a nivel individual como consolidado, están confeccionados de acuerdo a la normativa vigente impuesta por el BCRA tanto a nivel sistema financiero como normativa especial formulada hacia este Banco.																						
	2-3 Período de reporte, frecuencia y punto de contacto	Punto de contacto: kmgutierrez@hipotecario.com.ar	4																					
	2-4 Reexpresiones de información		4																					
	2-5 Verificación externa		4																					
Actividades y equipos de trabajo																								
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		7																					
	2-7 Empleo	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Centro</th> <th>Cuyo</th> <th>NOA</th> <th>NEA</th> <th>Patagonia</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mujeres</td> <td>649</td> <td>24</td> <td>36</td> <td>41</td> <td>38</td> <td>788</td> </tr> <tr> <td>Varones</td> <td>680</td> <td>24</td> <td>22</td> <td>37</td> <td>28</td> <td>791</td> </tr> </tbody> </table>		Centro	Cuyo	NOA	NEA	Patagonia	Total	Mujeres	649	24	36	41	38	788	Varones	680	24	22	37	28	791	24
		Centro	Cuyo	NOA	NEA	Patagonia	Total																	
Mujeres	649	24	36	41	38	788																		
Varones	680	24	22	37	28	791																		
2-8 Personas que trabajan en la organización y no son empleadas		24																						
Gobernanza																								
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura y composición de la gobernanza		13-14																					
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		13-14																					
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno		13-14																					
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		13-14																					
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		13-14																					
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sustentabilidad		13-14																					
	2-15 Conflictos de interés		16																					
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	Durante el período del reporte se ha comunicado una preocupación crítica al máximo órgano de gobierno. Consideramos como preocupación crítica a las acciones extraordinarias realizadas por esta institución. Sobre esta base la única acción crítica fue el tratamiento de valuación especial de un activo fijo del Banco expuesto en el rubro "activos no corrientes mantenidos para la venta" como consecuencia de lo requerido por el BCRA, que se expone en la nota 3.1 a los estados financieros y en el informe anual del auditor externo se exterioriza en el párrafo de énfasis.																						
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		13-14																					
	2-19 Políticas de remuneración		13-14																					
2-20 Proceso para determinar la remuneración		13-14																						



Parámetros	Somos Banco Hipotecario	Clientes	Equipo	Comunidad	Ambiente	GRI y SASB
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA			PAG	
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021						
Estrategia, políticas y prácticas						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible				3	
	2-23 Compromisos de política				13-15	
	2-24 Incorporación de compromisos				17	
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos				19-20	
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes				19-20	
	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	Durante 2022, no se reportaron casos significativos de incumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. El Banco, dentro de sus premisas establecidas en el Código de Ética, contempla que todos sus colaboradores deben cumplir con las leyes y reglamentaciones vigentes. No obstante, cabe indicar que en algunas circunstancias se han establecido algunas diferencias de criterio interpretativo no significativas con algunos entes de supervisión, las cuales fueron gestionadas por los mecanismos institucionales establecidos por nuestro sistema de gobierno. Más información en la nota 28.6 de los Estados Financieros.				
	2-28 Asociaciones de miembros				12	
Participación de los grupos de interés						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés partes interesadas				19-20	
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Durante el período del reporte el 89% de los empleados estuvieron cubiertos por convenios colectivos de trabajo. Al personal que se encuentra fuera de convenio se le aplican las mismas condiciones que al personal encuadrado dentro del convenio.				
TEMAS MATERIALES						
TEMAS MATERIALES						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1. Proceso para determinar temas materiales				4	
	3-2 Lista de temas materiales				5	
TEMA MATERIAL: Inversión social en la comunidad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material				39	
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	El 100% de nuestras operaciones tiene programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y programas de desarrollo. La comunidad local está integrada por la diversidad de personas cercanas a cada sucursal donde opera el Banco, en todo el país, y la constituyen los beneficiarios de los programas que acompaña a través de su inversión social.				
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	El financiamiento de proyectos que puedan generar un potencial impacto negativo socio-ambiental en las comunidades locales representaría nuestro principal riesgo. Durante 2022, el 42% de la deuda mayorista representó un riesgo alto. Si bien ningún proyecto asociado generó un impacto negativo real, potencialmente, un 39% de las cuentas mayoristas con líneas de crédito aprobadas, superiores a \$227MM, formaban parte de industrias que podrían denominarse de “riesgo socio-ambiental alto”.				
TEMA MATERIAL: Experiencia del cliente (relacionamiento y satisfacción)						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material				19-20	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios					
				2022		
Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio				1 caso relacionado con información de la página web. El caso fue resuelto.		
Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones				1 caso (Mismo punto anterior)		
Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias				0		
Casos de incumplimiento de códigos voluntarios				0		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PAG
TEMAS MATERIALES			
TEMA MATERIAL: Experiencia del cliente (relacionamiento y satisfacción)			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	<p>2022</p> <p>Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio</p> <p>Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones</p> <p>Casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias</p> <p>Casos de incumplimiento de códigos voluntarios</p>	<p>1 caso relacionado con información de la página web. El caso fue resuelto.</p> <p>1 caso (Mismo punto anterior)</p> <p>0</p> <p>0</p>
TEMA MATERIAL: Microcréditos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		37
TEMA MATERIAL: Gestión de proveedores y prácticas de adquisición			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		12
GRI 204 Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		12
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales		12
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		12
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		12
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		12
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales		12
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		12
TEMA MATERIAL: Inclusión, diversidad y equidad de género			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		28-31
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		28
TEMA MATERIAL: Empleo de calidad			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		23
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		31
	401-3 Permiso parental		30



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PAG
TEMAS MATERIALES			
TEMA MATERIAL: Formación y desarrollo del personal			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		25-27
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		25
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		25-27
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		27
TEMA MATERIAL: Anticorrupción y cumplimiento normativo			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		16
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		16
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		16
TEMA MATERIAL: Gestión de residuos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		44
GRI 306 Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		44
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con residuos		44
	306-3 Residuos generados		44
	306-4 Residuos desviados de disposición		44
	306-5 Residuos dirigidos a disposición		44
TEMA MATERIAL: Inclusión financiera			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		36, 38
TEMA MATERIAL: Derechos Humanos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		15-17
TEMA MATERIAL: Seguridad de la información/ Ciberseguridad			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		21
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente		21
TEMA MATERIAL: Acceso a la vivienda			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		35



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PAG
TEMAS MATERIALES			
TEMA MATERIAL: Educación			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		40, 41, 44
TEMA MATERIAL: Salud y seguridad ocupacional			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		32
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		32
	403-3 Servicios de salud en el trabajo		32
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		32
	403-5 Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		33
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores		33
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales		32
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		32
	403-9 Lesiones por accidente laboral		33
TEMA MATERIAL: Desempeño económico de la compañía			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		8-11
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido		9
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	La compañía no cuenta con un plan de beneficios definido.	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante el período de reporte, Banco Hipotecario SA no ha recibido asistencia financiera por parte del Gobierno, ya sea por beneficios fiscales o asistencia/subsidios en financiamiento.	
TEMA MATERIAL: Desempeño económico de la compañía			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		13-14
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		13-14



Índice SASB

ESTÁNDAR	CONTENIDO	RESPUESTA	PAG																				
Seguridad de datos																							
FN-CB-230a.1.	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados		21																				
FN-CB-230a.2.	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Banco Hipotecario posee procesos de identificación de riesgos basado en estándares internacionales, que contempla la completa clasificación de sus activos y escaneo de vulnerabilidades permanentes de todas sus plataformas, tendientes a detectar de forma temprana cualquier desvío o falla en las mismas.																					
Generación de inclusión y capacidades financieras																							
FN-CB-240a.1.	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	13.532 líneas por un total de \$28.669.016.771,86																					
FN-CB-240a.2.	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Durante el período del reporte hubo 0 préstamos vencidos e improductivos cualificados para promocionar pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad																					
FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	Durante el período del reporte se otorgaron 655 Cuentas Gratuitas Universales.																					
FN-CB-240a.4.	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	Durante el período del reporte hubo 49.498 participantes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos que participaron en iniciativas de educación financiera.	36,38																				
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio																							
FN-CB-410a.1.	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Distribución crediticia por sectores</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Bienes raíces</td><td>11,7</td></tr> <tr><td>Energía</td><td>11</td></tr> <tr><td>Alimentos/ bebidas</td><td>10,1</td></tr> <tr><td>Petróleo/gas</td><td>8,6</td></tr> <tr><td>Agroquímicos</td><td>5,9</td></tr> <tr><td>Agropecuaria</td><td>4,8</td></tr> <tr><td>Construcción/ingeniería</td><td>4,1</td></tr> <tr><td>Salud</td><td>3,7</td></tr> <tr><td>Otros sectores</td><td>40,2</td></tr> </tbody> </table>	Distribución crediticia por sectores	%	Bienes raíces	11,7	Energía	11	Alimentos/ bebidas	10,1	Petróleo/gas	8,6	Agroquímicos	5,9	Agropecuaria	4,8	Construcción/ingeniería	4,1	Salud	3,7	Otros sectores	40,2	
Distribución crediticia por sectores	%																						
Bienes raíces	11,7																						
Energía	11																						
Alimentos/ bebidas	10,1																						
Petróleo/gas	8,6																						
Agroquímicos	5,9																						
Agropecuaria	4,8																						
Construcción/ingeniería	4,1																						
Salud	3,7																						
Otros sectores	40,2																						
FN-CB-410a.2.	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	En los análisis de riesgo de clientes, Banco Hipotecario considera el impacto indirecto de los factores ambientales, sociales y de gobernanza, además de las consideraciones específicas asociadas al otorgamiento del crédito. En los casos en los que el Banco financió un proyecto de inversión, se evaluaron los impactos específicos de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa que el desarrollo del mismo genera. A su vez, el Banco cuenta con una lista de actividades excluidas para aperturas de cuenta para las bancas corporativa y PyME.																					
Ética empresarial																							
FN-CB-510a.1.	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	Durante el período del reporte no hubo casos de procedimientos judiciales relacionados con el uso de la información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos de la industria financiera. No hubo casos de fraudes internos, pero si se registraron 450 casos de fraudes a nuestros clientes efectuados por terceros, con una pérdida de \$127.000.000.																					
FN-CB-510a.2.	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		17																				
Gestión del riesgo sistémico																							
FN-CB-550a.1.	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría		15																				
FN-CB-550a.2.	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia a largo plazo y otras actividades empresariales	La proyección de las utilidades y el consumo de capital derivados del crecimiento esperado de la actividad y el perfil de los riesgos del Banco son detalladas en el Plan de Negocios y se someten a la incidencia de factores de riesgo externos a través de las Pruebas Integrales de Estrés. A tal efecto, se consideran distintos escenarios de estrés relativos a las condiciones de los mercados en los que el Banco opera y su eventual impacto sobre su rentabilidad, liquidez y solvencia. Los resultados de las pruebas integrales de estrés directas muestran si, aún en el escenario considerado más adverso, el Banco podría mantener en los próximos años ratios adecuados de solvencia o si corresponde prever la necesidad de obtener capital adicional para mantener la operatoria del Banco e identificar posibles elementos alternativos de capital para cubrir un déficit.	17																				



COORDINACIÓN

Equipo de Asuntos Sociales y Sustentabilidad

COLABORACIÓN

Equipo de Comunicación e Imagen

PRODUCCIÓN INTEGRAL

