



Informe de
Acciones Sociales
2006



Clarisa Estol <

Carta Abierta

Es un orgullo para mí presentar el primer Informe de Acciones Sociales del Banco Hipotecario en el marco de nuestro 120° aniversario.

La organización que presido fue fundada el 15 de noviembre de 1886, en una época en la que el país estaba forjando su identidad. Es así como a lo largo de sus 120 años de vida, Banco Hipotecario ha acompañado el devenir histórico de los argentinos embarcado en una misión social que continúa activa y plenamente fortalecida hasta el día de hoy: la de facilitar el acceso a la vivienda a millones de familias argentinas. De la mano del Banco Hipotecario se han creado, a lo largo de estos primeros 120 años, 34 dueños por día.

Hoy, orgullosos del aporte de Banco Hipotecario a la edificación de nuestra historia, asumimos el desafío de establecernos como banca universal sin descuidar nuestro liderazgo en el otorgamiento de créditos hipotecarios, para que las familias argentinas sean dueñas no sólo de su casa, sino también de su auto, de su televisor, de su carrera, de sus vacaciones. En definitiva, de sus nuevos sueños de vida. Nuestra experiencia de 120 años nos legitima para asumirlo.

La responsabilidad social de Banco Hipotecario representa una parte constitutiva de su actividad, de su identidad, de su cultura, puesto que es y ha sido parte de su historia. Porque somos una organización social y familiarmente responsable estamos convencidos que el compromiso con nuestros colaboradores, nuestros clientes, nuestros proveedores y nuestra comunidad son piezas fundamentales en el proceso de decisión de nuestro negocio.

Hoy se ha impuesto un nuevo paradigma: no existen empresas exitosas en sociedades fracasadas. Por eso, es responsabilidad de quienes participamos en la vida económica del país contribuir para que la sociedad en su conjunto mejore su calidad de vida.

En los últimos años, concientes del rol que toda organización debe tener en su comunidad, en Banco Hipotecario hemos decidido constituirnos en verdaderos actores de cambio social. Solamente en este último año, quintuplicamos nuestra inversión en programas y acciones sociales con el compromiso de generar valor económico, social y ambiental en paralelo.

Este compromiso se plasma en los resultados de nuestra gestión que encontrarán a lo largo de este Primer Informe de Acciones Sociales. Los invito a iniciar este recorrido donde conocerán más de nuestra historia, de nuestras acciones y dedicación hacia la comunidad, hacia nuestros colaboradores, nuestros clientes y nuestros proveedores. Los invito a conocer, entonces, esta gran familia que es el Banco Hipotecario.

Historia <
y perfil del Banco
página 04

Índice
de temas



04



08

Banco Hipotecario <
en la comunidad
página 08

**Banco Hipotecario
y sus colaboradores**
página 24

**Banco Hipotecario
y sus proveedores**
página 38



24



34



38

**Banco Hipotecario
y sus clientes**
página 34

❖ Historia y perfil del Banco

120 años de Historia



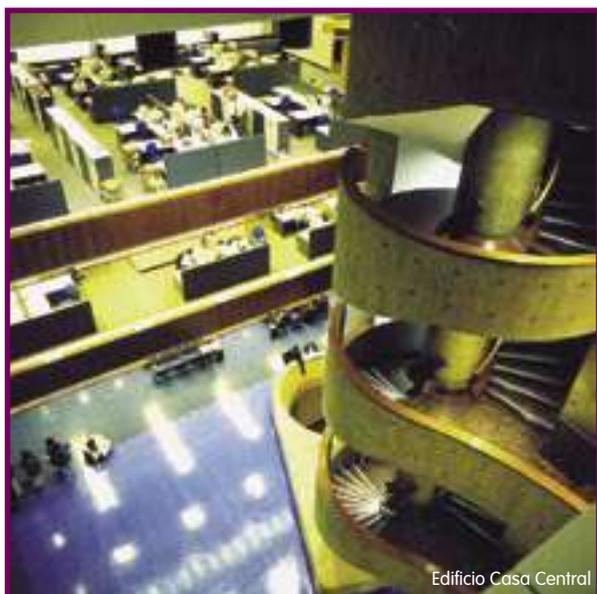
El Banco Hipotecario es una de las instituciones financieras más sólidas del sistema argentino. Su liderazgo en solvencia, rentabilidad y liquidez está basado en sus destacados indicadores de rentabilidad, eficiencia y calidad de cartera. Es líder en el mercado de créditos hipotecarios, su producto tradicional, y desde hace más de un año ha alcanzado importantes logros en su estrategia de conversión en banco universal. Su red de 26 sucursales y 3 oficinas comerciales tiene presencia en todas las provincias argentinas, y su dotación de personal alcanza a más de mil empleados.

› Principales Hitos

Creado por ley del Congreso de la Nación en septiembre de 1886, el Banco Hipotecario es una de las entidades financieras más tradicionales de la Argentina. Desde el inicio de sus operaciones, el 15 de noviembre de 1886, la principal actividad del Banco fue la de colocar préstamos hipotecarios para la compra, construcción o refacción de viviendas, financiando sus operaciones, en los primeros sesenta años de actividad, a través de las Cédulas Hipotecarias Argentinas (CHA), y luego por diversas fuentes, entre ellas, la emisión de deuda, la toma de préstamos del Banco Central, y la captación de depósitos.

En la década de los '40, en el marco de un nuevo contexto económico, se rescatan las cédulas y el Banco Hipotecario dedica su actividad a la financiación y construcción de viviendas. Se consolida así la presencia de la institución en todas las ciudades argentinas del país, facilitando a millones de argentinos su acceso a la vivienda propia.

El 28 de septiembre de 1997 el Congreso Nacional decide la transformación del Banco Hipotecario en sociedad anónima, estableciendo su apertura de capital al público. La ley fija nuevas reglas para el funcionamiento del Banco, sinergizando las fortalezas del sector público y el privado. El accionista privado principal de Banco Hipotecario S.A. es IRSA Inversiones y Representaciones S.A.



La principal actividad del Banco fue la de colocar préstamos hipotecarios para la compra, construcción o refacción de viviendas.

› El Banco Hipotecario Hoy

A partir del año 2004, el Banco avanzó en su estrategia de diversificación de negocios sobre la base de su tradicional franquicia en el sector hipotecario, a fin de afrontar los desafíos de las nuevas condiciones del mercado. Dio un notable impulso al crecimiento del crédito y al desarrollo de nuevos negocios, concentrando esfuerzos en la implementación de soluciones tecnológicas integrales que permitieron la expansión del negocio hacia la banca minorista, ampliando la red de canales de comercialización y creando las áreas de soporte necesarias con el fin de establecer una banca universal.

› Áreas de Negocio

Banca Minorista

Es la unidad de negocio encargada de proveer el financiamiento del consumo de los individuos y de ofrecer las mejores alternativas para la colocación de sus ahorros.

Centro de Inversiones

El Centro de Inversiones se encarga de administrar las emisiones y colocaciones de las securitizaciones realizadas (CHA). Además se especializa en el asesoramiento a nuestros clientes acerca de las mejores alternativas de inversión.

Banca Corporativa

A través de esta unidad de negocios se canaliza el financiamiento a empresas e instituciones incluyendo una amplia gama de posibilidades de financiamiento que abarcan tanto líneas de corto plazo, como el descuento de documentos y la prefinanciación de líneas de exportación, y de largo plazo, como el financiamiento de la necesidad de capital de trabajo de las empresas.

Tesorería

Esta unidad de negocio es la encargada de intermediar en los mercados de capitales arbitrando entre la oferta y demanda de los diferentes activos. Provee las principales fuentes de fondeo realizando, entre otras tareas, los procesos de securitización de cartera (CHA) y gestionando la suscripción por parte de inversores institucionales. Además realiza la administración de las disponibilidades ya sea colocándolas en activos de renta fija o variable mediante operaciones de trading.



› Acerca de las Cédulas Hipotecarias Argentinas

La Cédula Hipotecaria Argentina, emitida por el Banco Hipotecario, cotizó en la Bolsa de Valores de Buenos Aires desde 1886 hasta 1946 con acreditada aceptación en el mercado. Durante décadas fue el papel de renta preferido por los ahorristas argentinos y un instrumento clave en el desarrollo del mercado de capitales local. Entre las principales razones que explican tal preferencia figuran su seguridad, rentabilidad y liquidez.

Dada la mejora en las condiciones del mercado y de la economía en general, el creciente resurgimiento del crédito, sumado a la buena imagen y tradición del Banco, en el 2004 se relanzó la colocación en el mercado de capitales local de las Cédulas Hipotecarias de Ahorro. En esta nueva etapa, se estableció un Programa Global de Valores Fiduciarios "Cédulas Hipotecarias Argentinas" destinados al mercado de capitales local y dirigido tanto a inversores institucionales, como a ahorristas particulares.

De esta manera, Banco Hipotecario apuesta al crecimiento del país y renueva su vocación de activar la industria de la construcción, con su consecuente impacto en la actividad económica y el empleo, a través de fomentar el ahorro y liderar el resurgimiento del crédito a largo plazo, con la seguridad de repetir el éxito que tuvieron las Cédulas Hipotecarias Argentinas en su fecunda historia.

› Respuestas concretas a realidades económicas

Administración del Fondo Especial de Subsidio ART. 13 LEY 24.143 por parte del Banco.

Por ley 24.143 en su artículo 13 se creó un fondo especial para atender situaciones de grave emergencia socio-económica de los préstamos hipotecarios del BH y por Ley 24.855 se estableció una vigencia de esta obligación por el término de 10 años.

El Fondo mencionado se nutre en forma obligatoria con el 2% de intereses cobrados por el Banco de su cartera hipotecaria.

Atento a la crisis económica y los conflictos de cartera del año 2000/2001, se dispuso el devengamiento anticipado de esta previsión a fin de poder atender a un gran volumen de pedidos.

La realidad superó la previsión y las características de la cartera pre-convertibilidad ameritaron tomar decisiones que excedieron la

obligación legal del Fondo. O sea que, por un lado el devengamiento anticipado y por otro la asignación adicional de partidas logró dar respuesta a la emergencia socio-económica generada por la crisis argentina.

Por medio de este fondo se dictaron 32.000 resoluciones a lo largo de su vigencia. De esta forma 32.000 familias integradas por más de 100.000 personas fueron beneficiadas. Si bien la obligación del Banco se refería al 2% de los intereses cobrados, se resolvieron muchas otras situaciones con el objeto de poder atender la cartera de mayor necesidad socio-económica.

El Banco previó un fondo posible en el año 2000 por 45 millones de pesos, operó desde esa época hasta el año 2005 y resolvió por \$75 millones.

Una organización para ser exitosa, necesita de la participación activa de todos; para ofrecer a la sociedad productos y servicios de calidad, así como para atender y responder a sus necesidades y preocupaciones.

› Nuevos horizontes y metas

Este primer Informe de Acciones Sociales constituye nuestra carta de presentación en la que se encuentran reunidos el conjunto de valores, prácticas y programas de acción que ilustran nuestro compromiso con la sociedad, nuestros clientes, colaboradores y proveedores.

Es en especial, una excelente oportunidad para comunicar el ejercicio de nuestras prácticas empresariales sociales actuales; para compartir los logros alcanzados y, fundamentalmente, para hacer conocer nuestros nuevos desafíos.

El Banco Hipotecario sabe del papel que los empresarios tienen como constructores de una sociedad mejor; de su responsabilidad en el crecimiento y desarrollo del capital social a través de las estrategias delineadas en sus empresas y la repercusión que las mismas adquieren en la calidad de vida de las personas. Pues una organización, para ser exitosa, necesita de la participación activa de todos; para ofrecer a la sociedad en la cual desarrolla su actividad, productos y servicios de alta calidad, así como para atender y responder a sus necesidades y preocupaciones.

Desde hace 5 años el Banco Hipotecario esta presente en la comunidad respondiendo con acciones y prácticas concretas a las necesidades que se presentan en el ámbito social. Con el fin de establecer una cultura solidaria entre sus miembros y conformar un grupo de orientadores voluntariamente comprometidos con la comunidad, ofreció a todos sus colaboradores un curso de capacitación dictado por la Red Solidaria. Desde entonces hasta el día de hoy, gracias a la activa labor solidaria de ellos, el Banco beneficia a más de 130 hogares, comedores comunitarios, centros religiosos, escuelas, centros de salud y asociaciones de ayuda a discapacitados, respondiendo a las preocupaciones de más de 18.000 personas.

Estos logros obtenidos hasta ahora, ilustran nuestra voluntad de contribuir a edificar una sociedad cada vez más justa, que ofrezca más y mejores oportunidades a todos. Basados en este firme compromiso es que hoy asumimos el desafío de una nueva etapa focalizada en:

- **Transformar el horizonte de nuestras actividades para que nuestros clientes puedan hacer realidad todos sus proyectos.**
- **Potenciar el equilibrio existente entre la vida laboral y familiar de nuestros colaboradores para que sigan sintiéndose protagonistas de una organización familiarmente responsable.**
- **Continuar privilegiando la transparencia y objetividad en nuestras actividades para que nuestros proveedores estén orgullosos de la empresa en la cual ofrecen sus productos y servicios.**
- **Fortalecer nuestro probado compromiso social desarrollando programas de acción de largo plazo, para que en la comunidad se instalen cambios profundos y perdurables que garanticen el desarrollo humano sustentable.**

Un desafío que comprende a nuestros objetivos comerciales, a nuestra identidad, a nuestra imagen, y que se ve plasmado en la decisión de los integrantes del Directorio del Banco Hipotecario de destinar un porcentaje significativo de las ganancias del Banco al campo social.

Una transformación que el Banco Hipotecario ya comenzó a concretar desde principios del 2006 implementando nuevos proyectos sociales en todo el país. Con nuestra visión a largo plazo garantizamos el desarrollo sustentable y sostenido en el tiempo, aportando lo necesario para que estos proyectos cuenten con los recursos económicos, humanos, tecnológicos y transfiriendo las capacidades instaladas de la empresa en áreas de significativo impacto en la sociedad. ❖



❖ Banco Hipotecario en la comunidad

El compromiso social del Banco



Responsabilidad Social Empresaria

“La RSE es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida” (1)

Ser socialmente responsable es, para los directivos y colaboradores del Banco, un componente central de nuestra identidad y de nuestra estrategia del negocio.

Representa, por lo tanto, un modelo de gestión que contempla un comportamiento y un conjunto de prácticas centradas en impulsar y fortalecer valores fundamentales que ayuden a mejorar las condiciones de vida de la sociedad en la que operamos.

Los Programas de Responsabilidad Social del Banco, se implementan desde la Gerencia de Área de Relaciones Institucionales y con la Comunidad, previamente evaluados y aprobados por el Comité de Asuntos Sociales, integrado por la presidenta del Banco, el vicepresidente, el gerente de área de Relaciones Institucionales y con la Comunidad y un director.

Para llevarlos adelante conformamos alianzas con instituciones sin fines de lucro, organizaciones de la sociedad civil, entidades y organismos de la comunidad, que se caracterizan por contar con un alto nivel de percepción, análisis y diagnóstico de las numerosas necesidades y problemáticas que se presentan en la sociedad.

Constituyen, además, referentes sociales a escala nacional, lo que garantiza, fundamentalmente, una gran capacidad de gestión orgánica para coordinar equipos de trabajo y de penetración social en las realidades a abordar. ❖

Educación, inserción laboral, inclusión social y medio ambiente, son los principales ejes de acción en los que el Banco ha empezado a trabajar para contribuir a instalar cambios profundos y perdurables en la calidad de vida de las personas.



Campos de Acción

En Educación



Entendemos a la educación como el desarrollo integral de las capacidades y potencialidades de cada persona, para que despliegue su dignidad, su capacidad y voluntad de optar libremente.

Por ello priorizamos proyectos educativos en los que interactúan en forma simultánea e integrada valores multiplicadores de experiencias orientadas a crear y fortalecer lazos vinculares, éticos, comunitarios y educativos.

La difusión de los aspectos que conforman la cultura de un país constituye una de las formas fundamentales de construcción de la identidad colectiva. La transmisión de la cultura nacional fuera del territorio argentino representa una gran oportunidad para fortalecer los lazos vinculares y expandir las fronteras culturales.

› Programa de Becas Familiares

Caritas Argentina, con su Programa de Becas Familiares otorga en provincias del país becas de estudio a estudiantes en situación de pobreza, a la vez que procura asistir, fortalecer y comprometer a padres en su tarea educadora, de modo que puedan acompañar a sus hijos en su trayectoria educativa y fortalecerse en su compromiso y participación comunitaria.

Investigaciones recientes han demostrado que la distribución de "becas familiares" permite brindar iguales oportunidades para la educación de todos los miembros de una familia; reducir la tasa de fracaso y deserción escolar de los estudiantes becados; y generar iniciativas valiosas -desarrolladas por los propios padres- en beneficio de otras familias de la comunidad, no alcanzadas por la beca.

Alineado con su perfil de organización social y familiarmente responsable, el Banco Hipotecario, desde el ciclo lectivo 2006, se suma a la misión que Caritas está llevando adelante en beneficio de un futuro digno de quienes más nos necesitan. Con el compromiso y colaboración del Banco se han podido beneficiar 133 estudiantes (32 familias) distribuidos en 18 escuelas de la ciudad de San Salvador de Jujuy y de los departamentos de Palpalá y San Pedro de la provincia de Jujuy.

Además, la incorporación en este programa conduce a que las familias becadas, de destinatarias pasivas, se conviertan en agentes activos de los cambios en sus comunidades; se solidaricen con sus vecinos haciendo que los beneficios alcancen indirectamente a otras familias. Esta modalidad de trabajo, potencia y expande en cada comunidad en la que estamos presentes la capacidad de respuesta a las necesidades y realidades a transformar.

Con el compromiso y colaboración del Banco Hipotecario se han podido beneficiar 133 estudiantes (32 familias) distribuidos en 18 escuelas de la ciudad de San Salvador de Jujuy y de los departamentos de Palpalá y San Pedro de la provincia de Jujuy.

En Educación



Beneficiarios del PPEE

**Por su impacto local;
por su grado
de penetración,
participación y
movilización de las
fuerzas vivas y actores
sociales locales,
“Escuelas Rurales a
nuevo” es una propuesta
única e innovadora.**

› Programa de Promoción de Espacios Educativos

El Programa de Promoción de Espacios Educativos (PPEE) es también una propuesta de Caritas Argentina. El objetivo consiste en ofrecer equipamiento a Centros de Apoyo Escolar, comedores y centros comunitarios; y capacitación a los voluntarios del programa, de modo que puedan aprovechar el material didáctico recibido y ofrecer propuestas educativas y culturales a las comunidades locales.

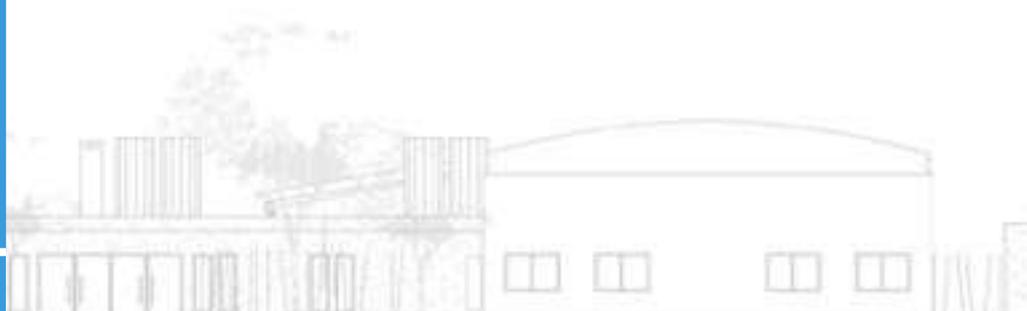
Está ampliamente demostrado que una oferta rica en acciones estimuladoras, en material educativo y en propuestas culturales en las comunidades en situación de pobreza, constituye un medio eficaz para compensar las desigualdades de origen social y para ampliar las oportunidades educativas de los niños y sus familias.

El desarrollo de este programa por parte del Banco Hipotecario permite equipar 18 centros de Caritas Argentina en diócesis de las provincias de Catamarca y Santiago del Estero. Asimismo, brinda recursos para capacitar a 90 voluntarios educadores que recibirán nuevas propuestas educativas y culturales para trabajar con 720 niños y adolescentes

› Programa Escuelas Rurales a Nuevo

La calidad de la infraestructura educativa resulta un punto de partida relevante en lo que se refiere a la igualdad de oportunidades y al mejoramiento de las condiciones de aprendizaje de todos los niños y jóvenes del país y, en particular, de aquellos pertenecientes a los sectores sociales más desprotegidos.

En este contexto el Banco Hipotecario, ha decidido encarar un ambicioso y desafiante proyecto: construir a nuevo las instalaciones edilicias de escuelas rurales en el país, mejorando íntegramente su infraestructura, dotando de servicios básicos, de equipamiento y mobiliario necesario para su pleno funcionamiento.



Es un proyecto a largo plazo, que apunta a abarcar a todo el territorio nacional, y que tiene el doble objetivo de:

Contribuir en la calidad y continuidad educativa de las comunidades rurales.

Garantizar el arraigo y la integración de las familias en la zona a través del desarrollo de fuentes de trabajo.

Por sus características específicas y su alcance nacional; por su impacto local; por su grado de penetración, participación y movilización de las fuerzas vivas y actores sociales locales, "Escuelas Rurales a nuevo" es una propuesta única e innovadora. Se inicia en el año 2006 trabajando en 5 escuelas rurales ubicadas en las provincias de Formosa, Chaco, Jujuy, Santiago del Estero y Misiones.

Para llevarlo adelante trabajamos fundamentalmente en alianza con APAER, - "Asociación de Padrinos de Alumnos y Escuelas Rurales"- referente en la sociedad civil con una intachable trayectoria y transparencia de casi 20 años de trabajo en la búsqueda de "padrinos individuales o grupales" que tutoren y colaboren con la comunidad educativa de establecimientos localizados en zonas rurales y/o categorías afines.

› Cátedra de la Solidaridad

Desde hace 3 años, el Banco contribuye con la Red Solidaria en el desarrollo de la Secretaría Académica de la Cátedra de la Solidaridad orientada a instalar la cultura solidaria en nuestro país. En el año 2006 el Banco renovó, una vez más, el firme compromiso de fortalecer y ampliar los alcances de esta labor académica.

En la Cátedra de Solidaridad se dictan, entre otros, el Programa de Liderazgo y Solidaridad y el Programa de Orientadores para la Comunidad; este último dictado a 70 colaboradores del Banco en el año 2002. Este postgrado solidario, dirigido a profesionales terciarios y universitarios, ya fue cursado por más de 800 profesionales.

Esta Cátedra se encuentra en el marco de las numerosas actividades que realiza la Red Solidaria, un voluntariado que lleva 10 años conectando al que necesita con el que puede dar.

› Cátedra de cultura y literatura argentina en EEUU

Con la misión de expandir las fronteras culturales, se estableció un acuerdo de colaboración académica entre Banco Hipotecario y el Graduate Center, City University of New York (CUNY), para el establecimiento de una cátedra dedicada al estudio de la cultura y la literatura argentina dentro del ámbito académico de la Universidad, otorgando créditos dentro del doctorado a quienes cursen el seminario.

Banco Hipotecario financia dicho proyecto a través de una donación durante 5 años consecutivos, comenzando a partir de 2007.

La firma de este acuerdo constituye un verdadero impulso de Banco Hipotecario a la transmisión de la cultura argentina más allá de sus fronteras, y un verdadero compromiso de la organización con las costumbres, las letras, el arte y la historia del país en el que viene desarrollando su actividad desde hace 120 años. ❁

Cantidad de instituciones beneficiadas con los programas	
2002	160
2003	110
2004	105
2005	106
2006	130

Una oferta rica en acciones estimuladoras, en las comunidades en situación de pobreza, constituye un medio eficaz para ampliar las oportunidades educativas de los niños y sus familias.

Campos de Acción

En Inclusión Social y Promoción Laboral



Oportunidades para todos; es posible; mediante el impulso de iniciativas generadoras de recursos accesibles para los sectores sociales más desprotegidos, así como a través de la oferta de herramientas concretas que permitan ampliar propuestas laborales y fomentar la integración laboral plena e integral.

Un programa orientado a reducir la pobreza, contribuir a la reconstitución del capital humano y la promoción de un desarrollo social sostenible e incluyente.



› Programa "Potenciar a la mujer"

El Banco Hipotecario tiene el firme convencimiento que impulsar el acceso a servicios integrales participativos en microfinanzas permite no sólo la posibilidad de progreso material para los que menos tienen sino, fundamentalmente, contribuye a lograr sustentabilidad personal, familiar y comunitaria. Es por ello que Banco Hipotecario se ha comprometido en apoyar el desarrollo y expansión en la Argentina de la Fundación Pro Mujer, una institución financiera de desarrollo sin fines de lucro dedicada al desarrollo de la mujer y su familia.

Pro Mujer nace hace 16 años en Bolivia, con la visión de "Potenciar a la Mujer" y eliminar la actitud de dependencia, implementando de manera integral con la comunidad estrategias y programas que mejoren la condición de vida de las mujeres, mediante la metodología del microcrédito y microahorro en asociaciones comunales, incluyendo, además, servicios de desarrollo humano y de salud que permitan responder a sus necesidades personales y familiares. Su desembarco en la provincia de Salta e inmediata expansión en Jujuy permite aliviar de forma masiva el problema de las mujeres de bajos ingresos en nuestro país.

La provisión de créditos permitirá a las mujeres beneficiadas por el proyecto fortalecer sus actividades, aumentar sus ventas, ganancias e ingresos familiares. Además, a través de una mayor autoestima, destrezas, conocimientos y participación alcanzarán independencia económica y social, que les permitirá desenvolverse satisfactoriamente en la familia y la comunidad. Esta modalidad financiera del microcrédito logra concientizar a las mujeres, también, sobre el valor y la importancia del ahorro para poder lograr sus objetivos. Es un proyecto a largo plazo que a 8 meses de su apertura ya ha financiado la actividad microempresarial de 3400 mujeres y que apunta a satisfacer las necesidades de más de 11.000 mujeres argentinas.

El apoyo a Fundación Pro Mujer forma parte de los programas de responsabilidad social que se desarrollan en el Banco. Un programa orientado a reducir la pobreza, contribuir a la reconstitución del capital humano y la promoción de un desarrollo social sostenible e incluyente.

En Inclusión Social y Promoción Laboral

› Herramientas oportunas

La Fundación Par es una entidad que desde hace 16 años dirige sus esfuerzos para lograr que las personas con discapacidad motora y/o sensorial puedan integrarse al mundo laboral como trabajadores competitivos.

Conciente de la importancia de promover en la sociedad la igualdad de derechos y oportunidades, en el 2005, el Banco Hipotecario colaboró en la publicación del libro "La discapacidad en la Argentina". El 2006 es el año de "Par y el Banco en el interior", un programa de capacitación con el objetivo de brindar a las personas con discapacidad motora o sensorial sin compromiso mental, herramientas que fomenten su integración laboral.

Total de beneficiarios de las acciones y campañas solidarias

2002	18.105
2003	17.531
2004	13.781
2005	10.050
2006	18.200



Conciente de la importancia de promover en la sociedad la igualdad de derechos y oportunidades, en el 2005, el Banco Hipotecario colaboró en la publicación del libro "La discapacidad en la Argentina"

Par en el Interior, que ya recorrió 9 ciudades, está presente en Trelew con el apoyo y el compromiso social del Banco Hipotecario para que 50 personas logren una efectiva inserción en la esfera productiva local de forma competitiva.



Fundación Par y Banco Hipotecario en Trelew

› Programa “Una granja para todos”

El programa Pro Huerta que ejecuta el INTA hace 14 años, se basa principalmente en desarrollar actividades comunitarias para que cada persona, familia o comunidad con necesidades básicas insatisfechas, pueda llegar a poseer una granja y mantenerla en el tiempo; diversificar su alimentación incluyendo el consumo de productos naturales y frescos.

En julio de 2003 el Banco Hipotecario se sumó a este proyecto social con el desafío de contribuir a multiplicar y fortalecer Pro Huerta del INTA con la implementación de huertas y granjas en comedores comunitarios y en centros educativos asistidos por padrinos de escuelas rurales.



Con el aporte del Banco se ayudó a la construcción de un galpón y, a la compra de una incubadora, una moledora, y los insumos necesarios para llevar adelante la cría de gallinas ponedoras en las cercanías de Rauch -provincia de Bs.As.- donde existe una escuela secundaria agrotécnica de 40 alumnos que se vinculan con el programa.

Durante el año 2005, el programa “Una granja para Todos”, tuvo como beneficiarios a 4000 familias en Rauch y 250 en el Gran Buenos Aires.

La finalidad del Banco Hipotecario para el 2006 ha sido acompañar a Pro Huerta en su idea de crear, junto con la Facultad de Veterinaria de la UBA, un centro de producción para la entrega de gallinas ponedoras en el Gran Buenos Aires con el objeto de alcanzar a otras 5000 familias.

› Programa “Por una juventud íntegra”

La Parroquia Nuestra Señora del Carmen esta ubicada dentro de Ciudad Oculta, Mataderos, donde viven más de 16.000 personas de muy bajos recursos económicos y altos índices de deserción escolar, desnutrición y adicciones.

Además de las actividades propias de una parroquia, promueven actividades recreativas, como campamentos y viajes con el objetivo de contener y ofrecer espacios de reflexión e integración a los jóvenes de la zona, extremadamente expuestos a todo tipo de adicciones, situaciones de violencia y abandono.



Desde hace 2 años, el Banco Hipotecario apoya la realización de estas actividades; en el 2004, por ejemplo, 70 chicos de Ciudad Oculta pudieron conocer y disfrutar de un viaje a Bariloche; en diciembre del 2005, alrededor de 25 chicos de 12 a 14 años compartieron un fin de semana de campamento en la localidad bonaerense de Junín.

En marzo de este año, 20 chicos de 16 años estuvieron en Luján, intercambiando experiencias con chicos de otros pueblos y ciudades del interior en un campamento comunal. ❖

Campos de Acción

En Medio Ambiente



El Banco Hipotecario lleva adelante políticas y prácticas encaminadas al cuidado y protección del ambiente laboral de sus empleados y del respeto y conservación del entorno, mediante la aplicación de criterios medioambientales en su gestión y en sus programas sociales. Con una conducta cotidiana responsable por parte de todos sus colaboradores, el Banco contribuye, hace ya varios años, en iniciativas encaminadas al cuidado y preservación ambiental propiciadas por otras instituciones.

› Programa “Comprometidos con nuestro papel”

Por cuarto año consecutivo, el Banco Hipotecario participa de la Campaña de Reciclado de Papel a beneficio de la Fundación del Hospital Garrahan.

Desde enero de 2002 gracias a nuestro “valioso papel” se acumularon 82.645 kilos de papel, cuyo reciclado le permitió a la Fundación obtener fondos para la compra de instrumental quirúrgico, de insumos de enfermería, equipamiento para videocirugías, y en este último año el monto equivalente a la compra de 25 sillas de ruedas para el traslado de los niños dentro de los diferentes sectores del Hospital.

Además de ayudar a los niños, los papeles son “doblemente valiosos”, porque cuidamos nuestro medio ambiente, ya que una tonelada de papel reciclado equivale a salvar 12 árboles y a ahorrar un 70% del agua que se tendría que usar para la fabricación del papel tradicional.

› Edificio Libre de Humo

A partir de octubre de 2004 entró en vigencia la Política Edificio Libre de Humo que implica la prohibición de fumar en todo el ámbito de Casa Central.

Durante la implementación de esta nueva disposición el Servicio de Medicina, Higiene y Seguridad en el Trabajo, conjuntamente con la Liga Argentina de Lucha Contra el Cáncer (LALCEC), dictaron charlas a todos los colaboradores abordando el tema de la adicción al cigarrillo y los efectos nocivos que produce el tabaco tanto para fumadores activos como pasivos.

El 15 de abril de 2005, el Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación ha distinguido al Banco Hipotecario por ser una de las más importantes empresas entre las 200 que han acreditado su sede como Edificio Libre de Humo. Hoy se está avanzando en la implementación de esta normativa para todas las Sucursales y Oficinas Comerciales del Banco.

› Programa “Acciones descontaminantes”

En un contexto internacional de contaminación creciente, el cuidado del medio ambiente cobra cada vez más importancia y el problema del destino final de los residuos eléctricos y electrónicos es una cuestión preocupante. Especialistas en el tema estiman que a fines del 2006 habrá en la Argentina, 20.000 toneladas de “chatarra electrónica” desparramadas en distintos puntos del país. Los aparatos electrónicos y eléctricos obsoletos que han cumplido un ciclo de vida útil y entran en desuso, tienen un alto riesgo de deteriorar el medio ambiente. Si son desmontados o separados de su estructura original, además, pasan a ser residuos con sustancias potencialmente peligrosas para la salud de las personas que están en contacto con materiales como el plomo, cadmio, mercurio, arsénico, entre otros.

Frente a estos datos de la realidad, el Banco implementó este año un programa de gestión social y ambientalmente responsable. Para ello estableció un acuerdo con Silkers- una de las empresas del país que se dedican al reciclado de aparatos electrónicos- para reciclar y valorizar todos los rezagos, residuos y carcasas electrónicas obsoletas del banco ubicadas, en su mayoría, en Casa Central y en nuestros depósitos. Esto permite:

Garantizar condiciones laborales más sanas y seguras a nuestros colaboradores

Optimizar la utilización de los espacios físicos del Banco.

Este programa además tiene como objetivo contribuir al cuidado y protección del medio ambiente. Los fondos recaudados por la chatarra electrónica entregada son donados a la Fundación Hábitat y Desarrollo, cuya misión es promover la conservación de la naturaleza argentina.

El compromiso de acción focalizado hacia políticas y procedimientos de protección ambiental garantiza el trabajo responsable en una dirección en la que todos debemos aunar nuestras iniciativas para conseguir resultados de escala. ❁

Los aparatos electrónicos y eléctricos obsoletos que han cumplido un ciclo de vida útil y entran en desuso, tienen un alto riesgo de deteriorar el medio ambiente.

Campos de Acción

Otras acciones de apoyo del Banco en la Comunidad



El objetivo social del Banco consiste en establecer una cultura solidaria entre sus miembros, priorizando y respaldando las iniciativas propuestas por sus colaboradores, voluntariamente comprometidos en organizaciones y entidades de bien público con las que ellos se sienten identificados.

La participación en actividades comunitarias está plenamente avocada a las iniciativas y a la labor solidaria de nuestros empleados voluntarios. Ellos, no sólo son los protagonistas de estrechar lazos con la comunidad sino que, fundamentalmente, a través de su tarea desinteresada contribuyen a aportar una visión de la empresa más cercana a las necesidades del contexto social, renovando así, año tras año, el compromiso con nuestro entorno.

Programa "Equipados para dar"

"Equipados para dar" es un programa que el Banco implementa desde hace 5 años y que consiste en donar a instituciones cercanas a nuestras sucursales y oficinas comerciales, el equipamiento mobiliario y electrónico que se encuentra ya sin destino utilitario específico.

Solamente en este último año las remodelaciones, puestas en valor y actualizaciones informáticas que se realizaron en el Banco, han permitido disponer de 250 muebles y 100 computadoras para contribuir a mejorar el bienestar de quienes viven y estudian en más de 20 escuelas, hogares, centros vecinales, parroquias, sociedades de fomento y fundaciones.

Cantidad de Planes y proyectos sociales	
2002	4
2003	8
2004	10
2005	10
2006	15

Cantidad de empleados voluntarios	
2002	25 (Casa Central)
2003	50 (Nacional)
2004	45 (Nacional)
2005	45 (Nacional)
2006	52 (Nacional)

Donaciones de equipamiento y mobiliario del Banco		
	cantidad	Instituciones
2003	39	30
2004	200	22
2005	140	14
2006	340	20

Inversión anual en programas y acciones	
2002	\$ 300.000
2003	\$ 300.000
2004	\$ 350.000
2005	\$ 370.000
2006	\$2.000.000

En el Banco Hipotecario, también colaboramos hace varios años con el fortalecimiento institucional a través del apoyo a eventos, donaciones o ayuda para la realización de los proyectos que cada organización se propone.

Entre ellas se encuentran: Nuevas Olimpíadas Especiales, Hospital de Niños R. Gutiérrez, Fundaleu, Aedin, EMA (esclerosis múltiple), Asociación Damas Rosadas, Asociación Civil Diagonal, Voces y Ecos, Fundación Equipo, San José, Fundación Teatro San Martín, Fundación por Pilar, Fundación Leer, etc.

Otras acciones de apoyo del Banco en la Comunidad



› Campañas Institucionales

Para impulsar la labor social que realizan los voluntarios, la Gerencia de Área de Relaciones Institucionales y con la Comunidad, instrumenta campañas institucionales a lo largo del año, para que sean éstas las entidades beneficiadas.

Bajo el concepto **"1+1"**, el Banco participa con el mismo monto que el aportado por los empleados fortaleciendo, así, sus donaciones efectuadas. Pascuas, 1+1 Invierno, 1+1 Día del Niño y Navidad son algunos de los ejemplos ilustrativos.

Testimonios

› Aniversario de la Cooperadora del Hospital Gutiérrez

"El día martes 21/03/06 se celebraron los 50 años de la Cooperadora del Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez. Presencié la entrega de los juguetes de excelente calidad, que el Banco Hipotecario donó para los 300 niños allí internados; fue muy emocionante, ver la cara de esos chiquitos al recibir su chiche.

El hacer llegar estos obsequios, dan alegría y esperanzas, al saber que no están solos en el mundo.

Saludos y Gracias, por acompañarme en colaborar con esa gran Institución."

Federico Olmedo Valenzuela
Gerencia Gestión de Cobranza

› Campaña de Pascuas abril 2006

"Ayer por la mañana organizamos para los chicos del comedor un desayuno en el cual les entregamos las 300 rosas de Pascuas donadas por el Banco y una taza de mate cocido con leche. Una vez más sentí una profunda emoción al verlos tan contentos. Estaban alborotados y esperando ese día muy especialmente, no sólo por las Pascuas sino porque sabían que no iban a estar solos. Realmente me transmitieron muchísima ternura y agradecimiento, por eso quiero compartirlo con todos Uds., saludarlos y agradecerles el darme la posibilidad de seguir acompañando a los chicos."

Viviana Contreras. Sector Notarial

› Escuela No. 109- Gualaguaychú Entre Ríos - Navidad 2005

"Una vez más los padrinos de las Escuelas N°109 y N°67 de Gualaguaychú como todos los años, en diciembre de 2005 hemos organizado "La rifa de la canasta navideña". La recaudación ha sido destinada a la compra de materiales escolares, previendo el comienzo del nuevo año lectivo y teniendo en cuenta que la matrícula se ha incrementado a 100 alumnos. Cabe mencionar que el Banco Hipotecario ha tomado el compromiso de reforzar la suma de lo recaudado por la venta de las rifas.

No queremos pecar de reiterativos, pero debemos reconocer que todo lo logrado y por lograr no podría haber sido sin la ayuda de todos ustedes. GRACIAS y los mantendremos al tanto."

Liliana Valverde (Notarial), **Florencia Godoy** (BH Seguros), **Claudio Isa** (Originación), **Ana de Pedro** (BH Seguros), **Karina Gómez** (BACS)



› Junto a las iniciativas solidarias de nuestra gente

La mayor parte del trabajo solidario que realizan los empleados en la comunidad se centra en hogares, comedores comunitarios, centros religiosos y escuelas, ubicados en más de 80 localidades de todas las provincias del país. Abundan, también, proyectos vinculados con niños con capacidades diferentes y con centros de salud infantil.

En los últimos cinco años el Banco Hipotecario ha apoyado más de 20 propuestas presentadas por 54 colaboradores. Por otra parte el Banco, en su Comité de Asuntos Sociales, atiende y prioriza solicitudes especiales provenientes de las instituciones apadrinadas por nuestros colaboradores, respaldando su labor solidaria y fortaleciendo los puentes tendidos por ellos en sus comunidades de acción y pertenencia. ❁

Entre ellas se encuentran:

Voluntario	Institución	Localización	Aporte del Banco	Beneficiarios
Raúl Vaccaflor	Barrio Parque Las Maderas	Jujuy	2005 Adquisición de un terreno y pago de los gastos de escrituración. Colaboración en la creación de una huerta comunitaria. 2006 Compra de camisetas para las Olimpiadas de Handball.	50
Miriam Varela	Parroquia Nuestra Señora de Fátima y San José Moscati	Buenos Aires	2005 Se construyó una cocina, baños y la secretaría. 2006 Se construyó un salón de usos múltiples.	120
Miriam Varela	Asociación Civil Otra Oportunidad	Buenos Aires	2005 Donación computadoras y cursos de capacitación. 2006 Terminación del piso, paredes, iluminación y techo del salón en donde se dan los cursos varios.	300
Claudia Galante	Pequeño Cotolengo Don Orión	Buenos Aires	2005 Se finalizó la reconstrucción de un techo de 800m2 perteneciente al Hogar Santa Lucia. 2006 Se donaron 10 sillas de ruedas.	450
Alberto Ramírez	Un Mundo Especial	Santa Fe	2005 Se construyó un ala con dos salas y un gabinete para albergar a nuevos chicos con discapacidades motrices y neurológicas severas.	54
Viviana Contreras	Sociedad de Fomento Unión y Progreso	Buenos Aires	2004 Colaboró con la compra de ventanas, puertas, materiales, cerramientos, estufas y cocina industrial. 2005 Se construyó un salón que permitió incorporar varias actividades comunitarias. Se donaron muebles y computadoras en desuso para dar cursos de computación. Además el Banco se hizo cargo de dos micros para que los chicos conozcan el Parque de la Costa. 2004-2006 Aporta dinero mensual para comprar alimentos para el comedor comunitario.	60

❖ Banco Hipotecario y sus colaboradores

Banco Hipotecario, Empresa
Familiarmente Responsable



En Banco Hipotecario somos concientes de cómo influye nuestra calidad de vida en el empleo. Trabajamos en el desarrollo e implementación de distintas acciones que contribuyan a mejorar el equilibrio entre nuestra vida laboral y familiar. Es nuestro compromiso acompañar a nuestros colaboradores durante su desarrollo profesional y desarrollar prácticas que permitan lograr este equilibrio.

Desde Desarrollo Organizacional identificamos y desarrollamos en la organización las capacidades técnicas y culturales que el grupo humano debe tener para que el Banco pueda alcanzar sus objetivos estratégicos.

› **A través de los siguientes ejes de trabajo:**

- › Atraer a los mejores candidatos del mercado y retener y desarrollar a los colaboradores para producir una mejora en la calidad y eficiencia global del capital humano del Banco.
- › Definir una estrategia de compensaciones que permita distinguir los mejores desempeños individuales, con el objeto de garantizar la equidad interna.
- › Implementar una política de desarrollo del personal con potencial para garantizar los planes de crecimiento y los cuadros de reemplazo.
- › Desarrollar una estrategia de evolución en línea con los objetivos, capacidades y la cultura organizacional, necesarias para el logro de los objetivos del Banco.

Trabajamos en el desarrollo e implementación de distintas acciones que contribuyan a mejorar el equilibrio entre nuestra vida laboral y familiar.

Llevar a cabo los negocios con integridad y respeto mutuo, respetando a aquellos con los que realizamos negocios en nombre del Banco Hipotecario.

› Código de Ética

El Banco Hipotecario requiere de todos sus integrantes, sin importar la función que desarrollen o su cargo o jerarquía, el estricto cumplimiento de las normas que se detallan en su Código de Ética.

Se espera que todos los integrantes del Banco cumplan con las leyes y normativas aplicables a las actividades que éste desarrolla. Así como es crítico para el éxito del Banco que provea productos y servicios de alta calidad, es igualmente crítico llevar a cabo los negocios cumpliendo las leyes y regulaciones que nos conduzcan con integridad y respeto mutuo, respetando a aquellos con los que realizamos negocios en nombre del Banco Hipotecario.



› Beneficios para el Personal y su Familia

En la búsqueda de generar un equilibrio entre la vida familiar y laboral, el Banco Hipotecario promueve y pone en práctica las siguientes iniciativas:

- › Día de la Familia.
- › Festejo del Día del Niño.
- › Aniversario de Natalicio.
- › Licencias: Licencia extendida por paternidad, día por enfermedad de los hijos.
- › Subsidios: Guardería, Colonia de vacaciones.
- › Ayuda Escolar.
- › Beneficios en Productos del Banco.

Día de la Familia

Mediante esta iniciativa brindamos a nuestros colaboradores la posibilidad de poder disfrutar de un día con su familia a elección, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida.

Aniversario de Natalicio

Es la posibilidad de poder disfrutar de su aniversario de natalicio de una manera diferente y distendida. Esta propuesta implica que los empleados podrán retirarse de su lugar de trabajo a las 13hs. el día de su cumpleaños.

Licencias

Licencia por enfermedad de hijo. Este beneficio está destinado a aquellas madres con hijos de hasta 15 años de edad y ante enfermedad de los mismos dispone de hasta 5 días hábiles por año, con goce de sueldo. Licencia extendida por nacimiento y adopción. Se trata de una ampliación de la licencia por nacimiento y adopción a 7 días corridos para padres (varones).

Subsidios

Guardería: Se otorga un subsidio mensual por guardería a todos los empleados del banco, con hijos cuya edad esté comprendida entre los 45 días y los 6 años.

Educación especial: Reintegro por gastos de educación especial a hijos con capacidades diferentes.

Colonia de Vacaciones: Durante el período estival se contempla un subsidio para Colonia de Vacaciones a todos sus empleados con hijos de hasta 12 años inclusive.

Ayuda Escolar: Con relación al inicio del ciclo lectivo 2006 se otorgó un monto fijo por hijo, comprendidos entre 4 y 12 años de edad, a todos los empleados para colaborar en la compra de útiles escolares.

Los colaboradores cuentan con condiciones preferenciales para la adquisición de los distintos productos del Banco.

» Beneficios en Productos del Banco Hipotecario.

Mediante estos beneficios los colaboradores cuentan con condiciones preferenciales para la adquisición de los distintos productos del Banco: costo cero en cuenta sueldo, precios especiales en seguros, bonificaciones en costos, mayor financiación y tasas exclusivas sobre créditos y plazos fijos.

En el caso de préstamos hipotecarios, durante el 2006 se lanzó una línea especial de créditos hipotecarios que ofrece elevados porcentajes de financiamiento sobre el valor de la vivienda; precio diferencial sobre el seguro de vida con costo decreciente sobre el saldo de deuda, cero gastos de administración; originación y bonificación de los gastos de escribanos.

Asimismo se redujeron las tasas de Préstamos Personales para los plazos de 48 y 60 meses.



Colaboradores en números

Cantidad de Empleados	
2005	993
2006	1156
Tasa de Crecimiento	9.11

Personal Promocionado	
2005	388 colaboradores 30%
2006	147 colaboradores 27%*
* Promociones y aumentos por mérito.	

Mujeres	43.62%
Hombres	56.38%
Edad Promedio	36 años

Antigüedad Promedio	9 años
Mujeres en posiciones gerenciales	19,44%

› Empleos

Es nuestra política de empleos detectar, desarrollar y retener a las personas más calificadas para cada posición teniendo en cuenta los requerimientos del puesto vacante. Cada búsqueda es una oportunidad de promover al personal con potencial, manteniendo una estrategia de mejora constante de nuestro capital humano.

Mediante nuestro proceso de selección aplicamos distintos criterios que nos permitan identificar aquellas características, capacidades y potencialidades de los postulantes en función a la posición a cubrir.

Es nuestro compromiso seleccionar a los mejores candidatos, es decir, aquellos que mejor aplican para la posición requerida, independientemente de su edad, color, discapacidad, origen, estado cívico, raza, religión, sexo, orientación sexual, condición de ex combatiente de guerra, o cualquier otra característica protegida por ley; observando el cumplimiento de nuestro Código de Ética.



Búsqueda Interna

Ante cualquier búsqueda que se produzca; es nuestra política revisar y privilegiar candidatos de nuestra estructura interna para cubrir las vacantes que se originen.

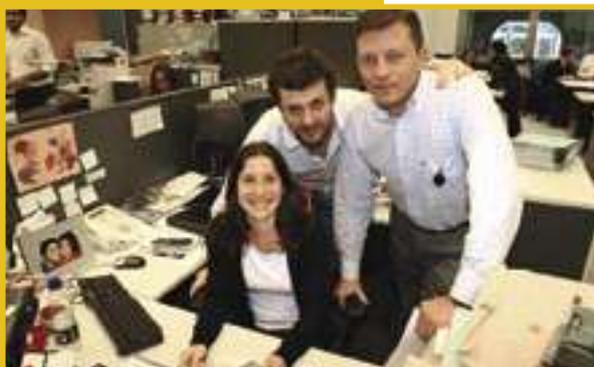
Cantidad de Búsquedas Internas publicadas		Cantidad de Búsquedas Internas cubiertas	
2005	168	2005	72
2006 (Semestral)	36	2006 (Semestral)	13

Búsqueda Externa

Utilizamos distintas fuentes de reclutamiento externo, tomando una o varias de las siguientes opciones de acuerdo al perfil de la búsqueda o situación de mercado:

- › Personas referenciadas por el personal del Banco, o de las Empresas vinculadas.
- › Head Hunting realizado por Recursos Humanos.
- › Pedido de referenciados a personal externo a la organización relacionado con el sector o función de la búsqueda en cuestión.
- › Presentaciones espontáneas.
- › Avisos en periódicos.
- › Consultoras externas.

Se contemplan condiciones de aplicación transitoria de modo que la aceptación de la propuesta del Banco no impacte negativamente.



⚙️ Actividades de integración y comunicación		
⚙️ Entrenamiento en el puesto de trabajo		
⚙️ Plan de formación		
Obligatorios del puesto Se relacionan con las tareas y responsabilidades del puesto.	Generales Se relacionan con la Estrategia del negocio del Banco.	Específicos de la gerencia Se relacionan con la misión y función de la gerencia en donde se desempeña el colaborador.

Negocio del
BHSA

› Traslados de Personal por Rotaciones

Como resultado de las postulaciones a búsquedas internas se dan habitualmente transferencias de personal que implican una modificación de su lugar de residencia.

Con el objetivo de facilitar el traslado y mejorar la calidad de adaptación del trasladado y su familia, se contemplan condiciones de aplicación transitoria de modo que la aceptación de la propuesta del Banco no impacte negativamente.

Estas propuestas se traducen en sumas remunerativas o pagos por única vez en concepto de gastos por reubicación y subsidios por alquiler, taxativamente mencionados en nuestras Políticas de Traslados para Personal Jerárquico y No Jerárquico.

› Capacitación

Diseñamos e implementamos una estrategia de capacitación que brinde el conjunto de herramientas y conocimientos necesarios para que los colaboradores puedan desempeñarse eficazmente en las funciones que desarrollan en sus puestos de trabajo.

Esta estrategia implica:

- › El diseño de una modalidad de enseñanza/aprendizaje que facilita la interacción entre el participante y el contenido a aprender en situaciones reales del trabajo.
- › La definición de un grupo de instructores internos
- › La optimización del tiempo por la utilización de estrategias combinadas.

› Becas de Estudio para Empleados

Con el objetivo de reconocer, motivar y desarrollar a aquellos colaboradores más comprometidos con su trabajo y con potencial de desarrollo, el Banco otorga becas de estudio para comenzar o completar su carrera de grado o postgrado, generando valor agregado tanto a su carrera profesional como a la organización.

Horas de capacitación dictadas	
Segundo semestre de 2005	41.494
Horas promedio por persona	40
Primer semestre de 2006	41.675
Horas promedio por persona	34

Personas alcanzadas	
Segundo semestre de 2005	1000
Primer semestre de 2006	1200

Becas asignadas	
Segundo semestre de 2005	30
Primer semestre de 2006	31



Cantidad de becas otorgadas		Monto de subsidio otorgado	
2005	49	2005	\$54.452,21
2006 (Semestral)	33	2006 (Semestral)	\$44.021,23

Cantidad de carreras de grado		Cantidad de carreras de postgrado	
2005	30	2005	19
2006 (Semestral)	19	2006 (Semestral)	14

› Fortaleza Organizacional

El Programa de Fortaleza Organizacional, es una iniciativa que comenzó en el año 2004 dirigida a todos los niveles de conducción y responde a necesidades estratégicas de la Organización.

Este programa se implementó en distintas instancias:

- › Establecimiento de un Modelo de Capacidades Genéricas para todos los colaboradores, mediante la definición de un inventario de capacidades necesarias en el capital humano para llevar adelante la estrategia de nuestro negocio, conjuntamente con todos los niveles de la organización.
- › Evaluación del Nivel de presencia de las Capacidades definidas en 243 colaboradores que conducen equipos de trabajo.
- › Entrega de Informe Individual a cada participante: Entrevista Individual de devolución del nivel de presencia de las capacidades a cargo de un consultor.

Cantidad de Participantes: 243



› Plan de Desarrollo Individual

Con el objetivo de contar con planes de Desarrollo Individual, cada uno de los participantes del Programa de Fortaleza Organizacional tendrá como mínimo 4 entrevistas individuales con el consultor para el diseño de su Plan.

El Plan de Desarrollo es optativo y para promover el compromiso de cada participante éste deberá brindar el pago simbólico de horas destinadas a acciones laborales que contribuyan al desarrollo del Banco

Ejemplo:

- › Formar parte del grupo de instructores internos
- › Brindar coach interno
- › Colaborar en la organización de actividades recreativas
- › Realizar asesoría a otra área
- › Contribuir en la inducción a ingresantes

› Comunicaciones Internas

El Área de Comunicaciones Internas del Banco tiene como misión garantizar espacios formales e informales de intercambio de conocimientos, de información, de opiniones entre los colaboradores.

Para llevar adelante esta estrategia se utilizan distintos canales según la oportunidad y el mensaje: e-mail interno, Intranet, carteleras, inbox, Encuesta de Clima y Cultura, charlas abiertas de nuestra presidente hacia todos los colaboradores.

Participación (cant. de chicos)	
2003	150
2004	130
2005	135
2006	160

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional

Durante el mes de diciembre de 2005 el Área Comunicaciones Internas llevó a cabo la tercera edición de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, en la que se registró un porcentaje de respuestas del 73% de los colaboradores del BH, BACS y BH Seguros.

La Encuesta de Clima y Cultura, cumplió nuevamente con la función principal de detectar nuestras fortalezas como Organización y las oportunidades de mejora a través de la percepción de los más de 750 colaboradores que participaron de la misma.

Respecto de las ediciones anteriores los resultados de esta última encuesta demuestran un progresivo crecimiento evidenciándose a través de los índices de Clima y de Satisfacción General:

Índice de Clima		Índice de Satisfacción General	
2003	56%	2003	79%
2004	61%	2004	81%
2005	63%	2005	83%

El Índice de Satisfacción General permite obtener un dato acerca del grado de satisfacción percibida en términos generales por los colaboradores

Club de Beneficios

A través del Club de Beneficios se brinda al personal un conjunto de promociones especiales en productos y servicios de empresas asociadas en distintas áreas: recreación, turismo, indumentaria, calzado, belleza personal, jugueterías, gastronomía, electrónica, electrodomésticos.

Reconocimiento a la trayectoria. Entrega de Medallas

Todos los años en reconocimiento a la trayectoria, se realiza una ceremonia de entrega de una medalla recordatoria a todo el personal que cumple 25 años en la organización.

Día del Niño

El festejo del Día del Niño en nuestro banco comenzó en el año 2003 y es el día en el que nuestros hijos nos visitan en nuestro lugar de trabajo para celebrar su día. En el 2005 festejamos su día con más de 130 niños que participaron en distintas actividades recreativas y didácticas, así como también juegos, shows de magia, narraciones.

En Sucursales, se realizaron distintas actividades como: salidas al cine, espectáculos con payasos e inflables y concluida la jornada, se procedió a la entrega de regalos. ❀



❖ Banco Hipotecario y sus clientes



Para el Banco Hipotecario los clientes son la fuente de inspiración que nos permite desarrollar productos de excelencia por más de 100 años, acompañando distintas etapas históricas de nuestro país. Desde nuestros inicios hemos respondido a sus necesidades económicas y sociales, superando día a día las expectativas que un banco debe cumplir.

› Prácticas Comerciales éticas

La puesta en marcha de iniciativas tendientes a proteger los derechos del usuario, como el régimen de transparencia establecido por el BCRA y el Código de Prácticas Bancarias implementado voluntariamente por los bancos, facilita la difusión del costo de los servicios que prestan las entidades y crean un marco propicio para que los derechos del consumidor sean adecuadamente preservados.

Código de Prácticas Bancarias

Nuestro Banco se adhirió al Código de Prácticas Bancarias en noviembre de 2005 como prueba de una mayor contribución a los derechos del consumidor y como distintivo de calidad para mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio bancario. Dicho código es una referencia orientadora para el Cliente, haciéndole saber cómo se espera que las Entidades Adherentes actúen en relación con los productos y/o servicios contratados.

Nuestro Compromiso con los Clientes

Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente, justa y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados.

Informar al Cliente de manera veraz, objetiva, adecuada, completa y precisa acerca del funcionamiento de los productos y servicios.

Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen a la Entidad Adherente.

Utilizar cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos.

Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

› Atención a Clientes

El Banco está orientado a responder a las expectativas de nuestros clientes, con el objetivo de construir una relación confiable y perdurable en el tiempo.

La misión de nuestro Banco está centrada en desarrollar relaciones con clientes mediante la calidad de atención personalizada y optimizar los tiempos de espera para diferenciarnos de la competencia.

En este proceso de expansión continuamos con la estrategia de diversificación de nuestra cartera de productos y servicios y en este sentido, hemos direccionado nuestros esfuerzos en desarrollar una plataforma tecnológica adecuada para administrar los productos existentes y los nuevos productos. Para ello, se desarrollaron Canales, Procesos, y Tecnología que se adecuarán a los nuevos requerimientos y se orientarán fundamentalmente a satisfacer las necesidades de los Clientes.

El Banco procura alcanzar los siguientes objetivos:

- › Reducir tiempos de espera.
- › Brindar una eficiente atención en los distintos canales de contacto.
- › Mejorar los índices de aceptación de los clientes.
- › Continuar dando impulso al crecimiento del crédito y al desarrollo de nuevos negocios.

Las principales vías de atención son:

- › Sucursales y oficinas comerciales.
- › Centro de contacto sobre nuevos productos (vía telefónica).
- › Centro de atención al cliente (vía telefónica).
- › Centro de consultas (vía e-mail).
- › hipotecario.com.ar (sitio de Internet).

La misión de nuestro Banco está centrada en desarrollar relaciones con los clientes mediante la calidad de atención personalizada y optimizar los tiempos de espera para diferenciarnos de la competencia.



› Calidad del Servicio

El Banco Hipotecario asumió el compromiso de llevar a cabo su relación comercial trabajando con eficiencia, calidad, empeño y transparencia logrando así el éxito de sus productos y servicios.

Durante el año 2005 se amplió el número de operatorias, se desarrollaron y lanzaron nuevos productos y se intensificó la utilización de los canales alternativos de comercialización.

Adicionalmente se siguió trabajando en proyectos tendientes a reducir costos, mejorar tiempos de respuesta y calidad de servicio al cliente, para mejorar su eficiencia y competitividad.

Las relaciones y prácticas comerciales tienen alcance en todas nuestras sucursales y en la Gerencia de Servicios al Cliente, donde se establece la presentación del cliente con su reclamo, consulta o inquietud hasta la resolución definitiva de la presentación del mismo.

El Cliente; en su carácter de deudor, depositante o usuario de servicios; puede acceder a cualquier pedido de información acerca de operaciones y de servicios como así también, comprende todo planteo, queja o disconformidad que formulen en sucursal o vía Call Center a través del Centro de Atención al Cliente: Accesibilidad fácil, rápida y gratuita.

La posterior administración, seguimiento y cierre de los incidentes atendidos se asignarán al Sistema de Atención al Cliente (SAC) para su tratamiento. Luego el Cliente será contactado telefónicamente por el Call Center del Banco dentro de un plazo aproximado pre-establecido de 30 días.

Banco Hipotecario esta comprometido y colabora en forma decidida con los esfuerzos e iniciativas nacionales e internacionales para prevenir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, fortaleciendo continuamente sus políticas y actualizando sus procedimientos.

› Mecanismos de Prevención de delitos financieros

Banco Hipotecario esta comprometido y colabora en forma decidida con los esfuerzos e iniciativas nacionales e internacionales para prevenir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, fortaleciendo continuamente sus políticas y actualizando sus procedimientos escritos, orientados al conocimiento de sus clientes en todos sus ámbitos de actuación.

Banco Hipotecario, en cumplimiento de las normas del Banco Central de la República Argentina, durante el ejercicio 2005 ha creado el Comité de Prevención y Control de Lavado de Dinero, integrado por dos Directores y el Responsable de la Unidad de Prevención, esta última creada también durante el transcurso del mismo año.

El programa de Prevención de Lavado de Dinero y la Financiación del Terrorismo de Banco Hipotecario comprende además, el análisis y control de operaciones, una función de capacitación y auditoría independiente del plan. ❖



❖ Banco Hipotecario y sus proveedores



El Banco Hipotecario uno de los bancos con más historia de la Argentina, ha mantenido premisas básicas y fundamentales que constituyen el espíritu y la esencia del Banco: la ética, seriedad, fidelidad, transparencia, responsabilidad social y ecológica son el hilo conductor al momento de elegir nuestros proveedores.

Gestionamos una política de fidelización con nuestros proveedores, que nos permite contar con su respaldo y colaboración, y lo que es más importante aún, conocer sus productos, su servicio, sus tiempos y sus precios. Debemos recalcar que a la hora de elegir a nuestros proveedores, si bien la variante económica es importante, no es el aspecto primordial para la compra o contratación a tener en cuenta. Su conducta empresaria, su responsabilidad frente a la sociedad son cuestiones que a nuestro parecer no son menos importantes.

El Banco hace hincapié en la defensa de nuestros recursos naturales y medioambientales. Desde el año pasado se contrató a una empresa de primera línea para brindar una solución integral para el servicio de impresión y fotocopiado, comprometiéndose al retiro, recarga y devolución de los toners, evitando de esta forma el desperdicio de este tipo de insumos con la consecuente contaminación que ello apareja.

Otra de nuestras mayores preocupaciones con relación a las contrataciones, son los derechos de los trabajadores. Toda empresa que preste servicios para el Banco Hipotecario debe cumplir con todas y cada una de las obligaciones previsionales, fiscales, laborales y de seguridad e higiene, no sólo con el objeto de evitar cualquier litigio de índole laboral a posteriori, sino con la responsabilidad de salvaguardar y proteger un derecho inalienable como es el acceso a la Seguridad Previsional.

› Sector de Compras y Contrataciones

Este Sector, que depende de la Gerencia de Administración y Logística, es responsable de llevar a cabo las negociaciones con los proveedores en todo lo atinente a compras y contrataciones de servicios.

En su gestión debe obtener la mejor combinación posible entre calidad de productos y/o servicios y precios competitivos.

Asimismo, no sólo debe cumplir, sino también controlar que se cumplan las políticas establecidas para la gestión de compras, logrando de esta manera que se respeten las etapas y controles requeridos para obtener una gestión transparente y eficaz.

En cuanto a la selección y evaluación de los proveedores, Compras y Contrataciones efectúa el análisis en forma conjunta con el área que ha realizado el requerimiento y el área de Riesgo Corporativo, para determinar sus capacidades en aspectos tanto técnicos como operativos, financieros y económicos.

Para ser objetivos en la elección del proveedor se utilizan criterios establecidos con anterioridad a la licitación o al concurso de precios. Si bien estos criterios pueden variar o modificarse, al estar relacionados al producto a comprar o al servicio a contratar, entre ellos siempre se contarán la calidad, el precio, el cumplimiento de aspectos previsionales y fiscales, antecedentes y prestigio en el mercado, capacidad de adecuarse a nuevos requerimientos y cobertura geográfica. ❁

El Banco hace hincapié en la defensa de nuestros recursos naturales y medioambientales.



www.hipotecario.com.ar

ÁREA RESPONSABLE

Gerencia de Área de Relaciones Institucionales y con la Comunidad:

- **Gerente de Área de Relaciones Institucionales y con la Comunidad:** Augusto Rodríguez Larreta
- **Gerente de Relaciones Institucionales:** Javier Varani
- **Líder de Asuntos Sociales:** Paula Solsona

Gerencia de Publicidad:

Ana Gazcón Aráoz (Gerente), Débora Mundani Harrispe, Verónica Profeta

Asesoramiento en Contenidos:

Interrupción

Diseño:

Estudio Innova

Impresión:

Latingráfica

Ilustración de tapa:

Martina Montero, 6 años, sobrina de Gabriel Duek.

