

**REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD | 2017**



INDICE

Palabras del Presidente

Nuestro perfil institucional

- Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Prevención y control de fraudes
- Gerenciamiento de riesgos
- Seguridad de la información

Nuestra estrategia de negocio

- Áreas de negocio
- Empresas subsidiarias
- Valor económico
- Productos y servicios
- Cadena de valor
- Iniciativas para mejorar el acceso de personas en situación de desventaja a los servicios financieros

Nuestro relacionamiento con la comunidad

- Cultura de relacionamiento
- Gestión sustentable
- Lineamientos de inversión social
- Acciones en la comunidad
- Estrategia para el 2018

Tabla de Indicadores GRI

- Materialidad
- Cobertura y enfoque de gestión

PALABRAS DEL PRESIDENTE

Ser parte de esta organización implica un compromiso genuino con la comunidad. Desde hace más de 130 años, Banco Hipotecario se compromete con el desarrollo social, promoviendo el acceso a la vivienda a miles de ciudadanos argentinos.

El presente reporte consolida los resultados económicos del ejercicio 2017, junto al impacto social que generó el negocio en dicho período. La información que nutre este documento es fruto del quehacer de todos los colaboradores que forman parte de este Banco, con un sentido de pertenencia sostenido e integral.

En un país dinámico como la Argentina, debemos estar atentos a los cambios que se avecinan. Como institución socialmente responsable, continuaremos colaborando activamente en la promoción de espacios co-participativos e inclusivos. El presente nos interpela y es nuestro desafío seguir honrando nuestra misión, para fortalecer las bases sociales del país.

Los invito a conocer la gestión sustentable 2017 de nuestro Banco. Los invito a ser parte.



**EDUARDO S. ELSZTAIN
POR EL DIRECTORIO**



N U E S T R O P E R F I L
I N S T I T U C I O N A L





GOBIERNO CORPORATIVO

Banco Hipotecario dispone de un Directorio integrado por 13 miembros con amplia trayectoria y experiencia en finanzas corporativas. Este órgano lleva adelante la administración del Banco en conjunto con el Gerente General, responsable de la dirección integral de la organización. Junto con un equipo de altos ejecutivos, el Gerente General define objetivos, políticas, procedimientos y resultados a ser alcanzados, con una visión de largo plazo.

Al 31 de diciembre de 2017, el **Directorio General de Banco Hipotecario** se encontraba integrado por:

Sr. Eduardo Sergio ELSZTAIN - *Presidente*
Sr. Mario BLEJER - *Vicepresidente 1°*
Sr. Francisco Guillermo SUSMEL - *Director Titular*
Sr. Juan Ruben JURE - *Director Titular*
Sr. Fernando RECALDE - *Director Titular*
Sra. Martín Juan LANFRANCO - *Director Titular*
Sr. Mauricio Elías WIOR - *Director Titular*
Sr. Saúl ZANG - *Director Titular*
Sr. Ernesto Manuel VIÑES - *Director Titular*
Sr. Gabriel Adolfo Gregorio REZNIK - *Director Titular*
Sr. Jacobo Julio DREIZZEN - *Director Titular*
Sr. Pablo Daniel VERGARA DEL CARRIL - *Director Titular*
Sr. Carlos Bernardo PÍSULA - *Director Titular*

Por su parte, la **Comisión Fiscalizadora**, al 31 de diciembre de 2017, se encontraba integrada por:

Sr. Francisco Daniel GONZÁLEZ - *Síndico Titular*
Sr. Héctor Oscar IVANCICH - *Síndico Titular*
Sr. José Daniel ABELOVICH - *Síndico Titular*
Sr. Marcelo Héctor FUXMAN - *Síndico Titular*
Sr. Ricardo FLAMMINI - *Síndico Titular*



COMITÉS DEL DIRECTORIO

Los Comités están integrados por Directores y cuentan con un Gerente como referente interno en la línea, el cual también asiste a las reuniones. Para su funcionamiento, los Comités disponen de la delegación de atribuciones y facultades decisorias establecidas por el Directorio. Las decisiones que excedan tales atribuciones y facultades deben ser sometidas al Directorio para su aprobación.

Los integrantes de los Comités deben ser funcionarios que cuenten con la experiencia y el conocimiento en la materia; y además no se encuentren alcanzados por las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en el artículo 264 de la Ley 19.550 y el artículo 10 de la Ley 21.526. Por otra parte, los Comités, a través de las actas que formalizan los temas tratados en sus respectivas reuniones, tienen la obligación de someter y/o compartir con el Directorio las sugerencias, resoluciones y/o aprobaciones adoptadas, a los efectos de que dicho cuerpo tome conocimiento o bien apruebe los cursos de acción propuestos. En relación con las resoluciones adoptadas, el Gerente que fue designado como referente es el encargado de comunicar las decisiones tomadas en los casos que se dispongan cursos de acción que involucren distintos sectores del Banco y de efectuar un seguimiento de su ejecución y/o cumplimiento por parte de la línea.

Existen doce comités especiales del Directorio para la toma de decisiones específicas con las participaciones de áreas afines:

1. Ejecutivo
2. Auditoría
3. Control y Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo
4. Tecnología Informática
5. Crédito
6. Gestión de Riesgos
7. Gobierno Societario

- 8. Financiero
- 9. Asuntos Sociales e Institucionales
- 10. Incentivos al Personal
- 11. Ética del Directorio
- 12. Ética del Personal

El **COMITÉ EJECUTIVO** tiene como objeto general supervisar el giro ordinario de los negocios del Banco. Está integrado entre un mínimo de 5 y un máximo de 9 Directores elegidos por las acciones clase D y una cantidad de Directores suplentes de la misma clase de acciones que determine el Directorio. Por otra parte, cuando fuera convocado al mismo, también asistirá la Comisión Fiscalizadora con voz pero sin voto. Asimismo, puede participar el Gerente General con voz pero sin voto. Los Directores miembros permanecen en el Comité por un período mínimo de 2 años, siempre que su mandato no expire antes, pudiendo ser reelegidos indefinidamente en esas condiciones.

El **COMITÉ DE AUDITORÍA** está integrado por un número no inferior a 3 ni superior a 7 Directores titulares y por el responsable máximo de la Auditoría Corporativa. Los Directores miembros permanecen en sus funciones por un período mínimo de 2 años (siempre que su mandato no expire antes) y máximo de 3 años. El lapso de permanencia de los Directores en dicha función no debe ser coincidente entre sí, de tal manera que el Comité siempre se encuentre integrado al menos por un Director con experiencia en la materia. A dicho Comité asisten adicionalmente los integrantes de la Comisión Fiscalizadora, quienes podrán intervenir en las deliberaciones, pero carecerán de derecho a voto.

Cuando el Comité lo considere conveniente, podrá invitar a participar de las reuniones a cualquier funcionario del Banco, así como también al Auditor Externo y a representantes de otros organismos externos e internos que tengan vinculación con aspectos de control sobre el Banco, solicitarles su colaboración y el acceso a las informaciones que dispongan. En las reuniones de este Comité podrán participar con voz pero sin voto los Directores que no lo integren.

El **COMITÉ DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO** está integrado por un número no inferior a 2 Directores titulares, uno de ellos el responsable anti-blanqueo del Banco y por el responsable de la unidad de prevención y control de lavado de dinero y financiación del terrorismo y por un funcionario de máximo nivel con experiencia y conocimientos en las operaciones de intermediación financiera, quienes participan con voz pero sin voto. Los Directores miembros permanecerán por un período mínimo de 2 años (siempre que su mandato no expire

antes) y máximo de 3 años. El lapso de permanencia de los Directores en dicha función no deberá ser coincidente entre sí, de tal manera que siempre el Comité se encuentre integrado al menos por un Director o Directora con conocimientos en operaciones de intermediación financiera y experiencia en la materia. Asistirán a todas sus reuniones los integrantes de la Comisión Fiscalizadora, los que podrán intervenir en las deliberaciones del Comité, pero carecerán de derecho a voto. Cuando el Comité lo considere conveniente, podrá invitar a participar de las reuniones a cualquier funcionario del Banco, así como también al Auditor Externo y a representantes de otros organismos externos e internos que tengan vinculación con aspectos de control sobre el Banco y la materia, solicitarles su colaboración y el acceso a las informaciones que dispongan. En las reuniones de Comité podrán participar con voz pero sin voto los Directores que no lo integren.

El **COMITÉ DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA** está integrado como mínimo por 2 Directores titulares y un máximo de 5 Directores titulares y por el responsable máximo de sistemas y el máximo responsable de seguridad informática, quienes participan en sus reuniones con voz pero sin voto. Los Directores miembros permanecen en el Comité por un periodo mínimo de 2 años y siempre que su mandato como Director o Directora no expire antes. Este plazo puede ser extendido para cada caso sólo por expresa decisión del Directorio. El lapso de permanencia de los Directores en dicha función no debe ser coincidente entre sí, de tal manera que el Comité siempre se encuentre integrado al menos por un Director o Directora con experiencia y conocimiento en la materia.

El **COMITÉ DE CRÉDITO** está integrado por un mínimo de 3 Directores titulares y un máximo de 7 Directores titulares y por los responsables máximos de riesgo de crédito, tanto del segmento banca minorista como del segmento banca empresa, quienes participan en sus reuniones con voz pero sin voto. Asimismo, si el Comité lo considera conveniente, la Comisión Fiscalizadora asistirá a todas sus reuniones, los que podrán intervenir en las deliberaciones del mismo, pero carecerán de derecho a voto. Los Directores miembros permanecen en el Comité por un periodo mínimo de 2 años y siempre que su mandato como Director o Directora no expire antes. Este plazo puede ser extendido para cada caso sólo por expresa decisión del Directorio. El lapso de permanencia de los Directores en dicha función no debe ser coincidente entre sí, de tal manera que el Comité siempre se encuentre integrado al menos por un Director o Directora con experiencia y conocimiento en la materia.

Cuando el Comité lo considere conveniente, podrá invitar a participar de sus reuniones a cualquier funcio-



nario del Banco, así como también al Auditor Externo y a representantes de otros entes externos e internos que tengan vinculación con aspectos de significación sobre el Banco, solicitarles su colaboración y el acceso a las informaciones que dispongan. En las reuniones de Comité podrán participar con voz pero sin voto los Directores que no lo integren y el Gerente General.

El **COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS** está integrado por un mínimo de 3 Directores titulares y un máximo de 5 Directores titulares y por el responsable máximo de la gestión de riesgos, quien participa en sus reuniones con voz pero sin voto. Los Directores que no revistan la calidad de titularidad del Comité serán considerados suplentes. Éstos podrán ser convocados hasta el número necesario para dar Quorum al Comité por parte de su Presidente o quien ocupe la función por su ausencia. La Comisión Fiscalizadora puede asistir a todas sus reuniones, pudiendo intervenir en las deliberaciones, pero careciendo de derecho a voto. Cuando el Comité lo considere conveniente, podrá invitar a participar de las reuniones a cualquier funcionario del Banco, así como también al Auditor Externo y a representantes de otros entes externos e internos que tengan vinculación con aspectos de significación sobre el Banco, solicitarles su colaboración y el acceso a las informaciones que dispongan. En las reuniones de Comité podrán participar con voz pero sin voto los Directores que no lo integren y el Gerente General.

Los Directores miembros permanecen en el Comité por un período mínimo de 2 años y siempre que su mandato como Director o Directora no expire antes. Este plazo puede ser extendido para cada caso sólo por expresa decisión del Directorio. El lapso de permanencia de los Directores en dicha función no debe ser coincidente entre sí, de tal manera que siempre el Comité se encuentre integrado al menos por un Director o Directora con experiencia y conocimiento en la materia.

El **COMITÉ DE GOBIERNO SOCIETARIO** está integrado por el número de Directores titulares que resuelva el Directorio entre un mínimo de 3 y un máximo de 5 Directores, de los cuales al menos uno reviste la condición de independiente. Los Directores del Banco que no revistan la calidad de titularidad del Comité serán considerados suplentes. Éstos podrán ser convocados hasta el número necesario para dar Quorum al Comité por parte de su Presidente o quien ocupe la función por su ausencia. Cada Comité establecerá la metodología de selección de Directores para que asuman transitoriamente la titularidad. Asimismo, si lo considera conveniente, la Comisión Fiscalizadora asistirá a todas sus reuniones, los que podrán intervenir en las deliberaciones del mismo, pero carecerán de derecho a voto. Los Directores miembros permanecen en el Comité por un período mínimo de 2 años y siempre que su mandato como Director o Directora no expire antes. Este plazo puede ser extendido para cada caso sólo por expresa decisión del Directorio. El lapso de permanencia de los Directores en dicha función no debe ser coincidente entre sí, de tal manera que siempre el Comité se encuentre integrado con mayoría de Directores con conocimiento en la materia. Cuando el Comité lo considere conveniente, podrá invitar a que asista a sus reuniones el Gerente General y el máximo Responsable de Cumplimiento Normativo, pudiendo hacer extensiva esa invitación a otros integrantes de la gerencia, así como al Auditor Externo y a representantes de otros entes externos e internos que tengan vinculación con aspectos de significación sobre el Banco, solicitarles su colaboración y el acceso a las informaciones que dispongan. En las reuniones de Comité podrán participar con voz pero sin voto los Directores que no lo integren.

El **COMITÉ FINANCIERO** está integrado por un número no inferior a 3 ni superior a 7 Directores titulares y por los responsables máximos de finanzas, operaciones financieras y riesgo de mercado, quienes participan con voz pero sin voto. Los Directores del Banco que no revistan la calidad de titularidad del Comité serán considerados suplentes. Los Directores suplentes podrán ser convocados hasta el número necesario para dar Quorum al Comité por parte de su Presidente o quien ocupe la función por su ausencia. Cada Comité establecerá la metodología de selección de Directores para que asuman transitoriamente la titularidad. Asimismo, si lo considera conveniente, la Comisión Fiscalizadora asistirá a todas sus reuniones, los que podrán intervenir en las deliberaciones del mismo, pero carecerán de derecho a voto. Los Directores miembros permanecen en el Comité por un período mínimo de 2 años y siempre que su mandato como Director o Directora no expire antes. Este plazo puede ser extendido para cada caso sólo por expresa decisión del Directorio. El lapso de permanencia de los Directores en dicha función no debe ser coincidente entre sí, de tal manera que el Comité siempre se encuentre integrado

al menos por un Director o Directora con experiencia y conocimiento en la materia.

Cuando el Comité lo considere conveniente, podrá invitar a participar de las reuniones a cualquier funcionario del Banco, así como también al Auditor Externo y a representantes de otros entes externos e internos que tengan vinculación con aspectos de significación sobre el Banco, solicitarles su colaboración y el acceso a las informaciones que dispongan. En sus reuniones podrán participar con voz pero sin voto los Directores que no lo integren y el Gerente General.

El **COMITÉ DE ASUNTOS SOCIALES E INSTITUCIONALES**

está integrado por un mínimo de 2 Directores titulares y un máximo de 5 Directores titulares y por el responsable máximo de Relaciones Institucionales y con la Comunidad, quien participa en sus reuniones con voz pero sin voto. Los Directores del Banco que no revistan la calidad de titularidad del Comité serán considerados suplentes. Éstos podrán ser convocados hasta el número necesario para dar Quorum al Comité por parte de su Presidente o quien ocupe la función por su ausencia.

Cada Comité establecerá la metodología de selección de Directores para que asuman transitoriamente la titularidad en el Comité. Asimismo, si lo considera conveniente, la Comisión Fiscalizadora asistirá a todas sus reuniones del Comité, los que podrán intervenir en las deliberaciones del mismo, pero carecerán de derecho a voto. Los Directores miembros permanecen en el Comité por un período mínimo de 2 años y siempre que su mandato como Director o Directora no expire antes. Este plazo puede ser extendido para cada caso sólo por expresa decisión del Directorio. El lapso de permanencia de los Directores en dicha función no debe ser coincidente entre sí, de tal manera que siempre el Comité se encuentre integrado al menos por un Director o Directora con experiencia y conocimiento en la materia.

Cuando el Comité lo considere conveniente, podrá invitar a participar de las reuniones a cualquier funcionario del Banco, así como también al Auditor Externo y a representantes de otros entes externos e internos que tengan vinculación con aspectos de significación sobre el Banco, solicitarles su colaboración y el acceso a las informaciones que dispongan. En las reuniones de Comité podrán participar con voz pero sin voto los Directores que no lo integren y el Gerente General.

El **COMITÉ DE INCENTIVOS AL PERSONAL** está integrado por 3 Directores titulares y un máximo de 7 Directores titulares y por el responsable máximo del Desarrollo Organizacional, quien participa en sus reuniones con voz pero sin voto. Los Directores del Banco que no revistan la calidad de titularidad del Comité serán

considerados suplentes. Los Directores suplentes podrán ser convocados hasta el número necesario para dar Quorum al Comité por parte del Presidente del Comité o quien ocupe la función por su ausencia. Cada Comité establecerá la metodología de selección de Directores para que asuman transitoriamente la titularidad en el Comité. Asimismo, si lo considera conveniente, la Comisión Fiscalizadora asistirá a todas sus reuniones, los que podrán intervenir en las deliberaciones del mismo, pero carecerán de derecho a voto. Los Directores miembros permanecen en el Comité por un período mínimo de 2 años y siempre que su mandato como Director o Directora titular no expire antes. Este plazo puede ser extendido para cada caso sólo por expresa decisión del Directorio. El lapso de permanencia de los Directores en dicha función no debe ser coincidente entre sí, de tal manera que el Comité siempre se encuentre integrado al menos por un Director con experiencia y conocimiento en la materia.

Cuando el Comité lo considere conveniente, podrá invitar a participar de las reuniones a cualquier funcionario del Banco, así como también al Auditor Externo y a representantes de otros entes externos e internos que tengan vinculación con aspectos de significación sobre el Banco, solicitarles su colaboración y el acceso a las informaciones que dispongan. En las reuniones de Comité podrán participar con voz pero sin voto los Directores que no lo integren y el Gerente General.

El **COMITÉ DE ÉTICA DEL DIRECTORIO** está integrado por un mínimo de 3 Directores titulares y un máximo de 7 Directores titulares. Los Directores del Banco que no revistan la calidad de titularidad serán considerados suplentes. Éstos podrán ser convocados hasta el número necesario para dar Quorum al Comité por parte de su Presidente o quien ocupe la función por su ausencia. Cada Comité establecerá la metodología de selección de Directores para que asuman transitoriamente la titularidad en el Comité. Asimismo, si lo considera conveniente, la Comisión Fiscalizadora asistirá a todas sus reuniones, los que podrán intervenir en las deliberaciones, pero carecerán de derecho a voto. Los Directores miembros permanecen en el Comité por un período mínimo de 2 años y siempre que su mandato como Director o Directora titular no expire antes. Este plazo puede ser extendido para cada caso sólo por expresa decisión del Directorio. El lapso de permanencia de los Directores en dicha función no debe ser coincidente entre sí, de tal manera que el Comité siempre se encuentre integrado al menos por un Director con experiencia y conocimiento en la materia. Al menos uno de los Directores que integre el Comité deberá investir la condición de independiente,



NUESTRO PERFIL INSTITUCIONAL

de acuerdo a los criterios establecidos en el Código de Gobierno Societario y las demás condiciones y principios establecidos en el mencionado Código.

Este Comité tendrá las responsabilidades de resolver cuestiones relativas a la interpretación del Código de Ética relacionadas con la actuación de los Directores que cumplan funciones Ejecutivas o Gerenciales en el Banco, el Gerente General, los Gerentes de Área que le reporten directamente al Gerente General y los Gerentes que tuvieren, según las disposiciones legales o normativas, reporte directo al Directorio del Banco ("Alta Gerencia") y/o iniciar investigaciones a partir de denuncias recibidas de los empleados del Banco, por posibles desvíos en el cumplimiento del Código de Ética de parte de estos funcionarios, a la línea de transparencia habilitada a tal efecto y, en su caso, aplicar las disposiciones del Código de Ética, opinar y/o aprobar en los casos de contrataciones realizadas con proveedores que tuvieren vinculación con directores o empleados y finalmente dictaminar en cuestiones relacionadas con la aplicación de la Comunicación "A" 5785 del BCRA o cualquiera que a futuro la modifique o reemplace. Cada caso es tratado de manera confidencial por el Comité y bajo ninguna circunstancia

se toman medidas adversas contra la persona que efectúa una consulta o contra quien de buena fe denunciara un posible ilícito o situación anormal que a su criterio se aparte de lo normado por el Código de Ética, alguna ley, regulación o procedimiento interno del Banco. Una vez recibida la solicitud, se inician los procesos que permitan responder a las consultas y/o constatar lo denunciado.

El **COMITÉ DE ÉTICA DEL PERSONAL** está integrado por el Gerente General, el Gerente de Área de Desarrollo Organizacional y Calidad, el Gerente de Área de Auditoría, y el Gerente de Área Legal, actuando el primero de ellos como Presidente y el segundo como Secretario del Comité. Asimismo, si los miembros permanentes del Comité cuando tuvieren razones fundadas y que lo ameriten podrán convocar a un quinto miembro del Banco para la conformación del presente Comité. Dicho miembro tendrá voz y voto en las resoluciones del Comité. Por otra parte, si lo considera conveniente la Comisión Fiscalizadora asistirá a todas sus reuniones del Comité, los que podrán intervenir en las deliberaciones del mismo, pero carecerán de derecho a voto. Las decisiones deberán adoptarse por mayoría.

CODIGO DE ETICA

HR3 - LA16 – SO8

La organización cuenta con normas internas de conducta, que consagran los postulados y principios éticos que deben regir las actuaciones de sus directivos y empleados, siempre enmarcadas en el respeto a la Ley y a las normas que regulan la actividad bancaria. En tal sentido, se incorporan al Sistema de Gobierno Societario del Banco Hipotecario y sus Subsidiarias el Código de Ética y el Código de Conducta en el Rol de Agente de Liquidación y Compensación Integral (ALyC).

El Banco cuenta con un **Código de Ética**, que se encuentra publicado en la Autopista de Información Financiera, asumiendo el compromiso de llevar a cabo su actividad empresarial y social respetando las más altas normas de ética y trabajando con eficiencia, calidad, empeño y transparencia.

Resulta relevante que cada colaborador del Banco comprenda la responsabilidad que le corresponde en el cumplimiento de las normas y valores éticos a los que la organización adhiere. El Código de Ética resume las pautas generales que deben regir la conducta del Banco y de todos sus integrantes en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales. Cabe indicar que ninguna persona, sin importar la función o el cargo jerárquico que posea dentro del Banco, tiene autoridad para hacer excepciones al Código de Ética.

El mencionado código es aceptado y firmado por la totalidad de los Directores, Gerentes y los demás colaboradores en el momento de su ingreso al Banco. A su vez, la totalidad de los colaboradores de la Entidad puede acceder al texto del Código publicado en la página principal de la intranet de la Sociedad.

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

Entre otros principios, el Código de Ética declara: “El BHSA requiere que todos sus integrantes se traten con respeto entre sí y de una manera que cumpla con todas las normas que forman este Código, y todas las leyes y reglamentaciones aplicables. Por lo tanto, todas las expresiones agraviantes vertidas por integrantes del Banco, orales y/o escritas, serán observadas y tratadas como incumplimiento de este Código de Ética.

El BHSA prohíbe el trabajo infantil en sus instalaciones y está obligado a cumplir con todos los derechos humanos, civiles y leyes laborales aplicables.

El BHSA exige que todas sus unidades provean un entorno y condiciones laborales de higiene y seguridad, y que sus integrantes reciban todas las prestaciones amparadas por las leyes aplicables.

El BHSA busca seleccionar y contratar a los solicitantes de empleo y desarrollar a sus integrantes en un marco de diversidad, sin tener en cuenta su edad, color, origen, estado cívico, religión, sexo, orientación sexual, o cualquier otra característica protegida por la ley. Busca proporcionar oportunidades igualitarias de ascenso a sus integrantes y mantener una fuerza de trabajo diversa y un lugar de trabajo libre de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias. Todas las decisiones de contratación se basan en las aptitudes de los solicitantes de empleo, y las decisiones de ascenso, en las de los empleados individuales, en la medida en que dichas aptitudes se relacionen con la función a cumplir y los trabajos a realizar en particular.

El BHSA prohíbe que se realicen pruebas de HIV antes o después de contratar a cualquier persona. Asimismo, extiende la prohibición de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias a los vendedores, profesionales y otros proveedores de bienes y servicios ajenos al Banco que tengan trato con cualquier oficina de Casa Central o Puntos de Contacto del BHSA. Esta política se aplica en el trabajo, así como en los entornos relacionados con el trabajo, como por ejemplo durante



NUESTRO PERFIL INSTITUCIONAL

viajes de negocios, eventos sociales o reuniones fuera de las oficinas del Banco, patrocinados o autorizados por el BHSA, u otras funciones.

Todos los empleados del BHSA deben abogar por la ausencia de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias en el trabajo. El BHSA exhorta a sus integrantes a informar estos casos al Comité de Ética. Toda situación será abordada de manera inmediata y confidencial, y se notificará al integrante del Banco que haya informado respecto de estos casos, la resolución final adoptada en cada oportunidad....”

Desde la Gerencia de Área de Auditoría Corporativa, se ha revisado el proceso referido al Código de Ética y ha concluido que no han ocurrido situaciones de discriminación en la Entidad.

Periódicamente, la mencionada Gerencia revisa y actualiza el contenido del Código, que es accesible y de público conocimiento para nuestros colaboradores. Por lo tanto, cada uno de ellos recibe un ejemplar del mismo con una declaración de su lectura y conocimiento al momento de hacer su ingreso al Banco.

El cumplimiento del Código está asegurado por el Comité de Ética, órgano integrado por diferentes representantes del Banco quienes analizan y dan respuestas a las consultas y/o denuncias presentadas por los colaboradores. Toda situación se aborda de manera inmediata y confidencial y se notifica al informante sobre su resolución.

Contamos con distintos canales de comunicación confidenciales que posibilitan a nuestros colaboradores realizar consultas o denuncias sobre el incumplimiento de nuestro Código de Ética, es decir, sobre cualquier tipo de abuso, discriminación o inconveniente en el ámbito laboral. Así, los colaboradores pueden compartir sus reclamos mediante la línea de transparencia 0800-222-3368 y la dirección de correo electrónico transparencia@hipotecario.com.ar. Estos canales están disponibles las 24 horas, los siete días de la semana, en forma anónima, confidencial y segura. Una vez recibida la solicitud, el Comité de Ética inicia los procesos que permiten responder las consultas, constatar lo denunciado y llegar a una resolución; ésta última se comunica de manera formal mediante el canal más pertinente.

A la línea de transparencia y al correo electrónico se suma el envío de un telegrama o la posibilidad de iniciar un reclamo con el gerente o con el superior directo, con referentes de Desarrollo Organizacional y Calidad o con delegados gremiales. En todos los casos, los reclamos son recibidos por Relaciones Laborales, que a su vez deriva las denuncias al Comité de Ética. Los colaboradores se convierten en los principales actores de las denuncias por su cercanía a la información y es por esto que el Comité preserva la confidencialidad del contacto,

garantizando la transparencia del proceso y el anonimato de la denuncia para quienes no deseen identificarse en la notificación de un evento.

Durante 2017 ningún organismo de fiscalización aplicó multas y/o sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa. Tampoco hubo multas relacionadas con fraude contable, discriminación en el trabajo o acciones de corrupción. Asimismo, en pos del criterio de transparencia de la información, en sus estados contables, el Banco expone los diferentes sumarios en los que interviene.

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

El Comité de Ética ponderará el grado de participación del Comité de Auditoría en dichas acciones.

No obstante, cuando se analicen conductas de miembros de la Entidad que no sean Directores, el Gerente General o Gerentes de Áreas, el Gerente de Área de Auditoría Interna participa en el análisis de los casos.

Durante el periodo 2017 el Banco recibió 139 reclamaciones originadas por diferentes prácticas laborales de las cuales 65 corresponden a colaboradores propios y 74 a terceros. Del total de reclamaciones, 47 se resolvieron.

Dichas reclamaciones podrían ser categorizadas de la siguiente manera:

- Reclamaciones por diferencias salariales.
- Reclamaciones por categorías superiores.
- Reclamaciones por diferencias de horas extras.
- Reclamaciones por cuestiones relativas a las tareas diarias del colaborador.
- Reclamaciones por responsabilidad solidaria (Terceros).

En lo que respecta a sanciones no monetarias, referidas a discriminación en el puesto de trabajo, podemos referenciar sanciones originadas en incumplimientos por parte del colaborador en lo que respecta a falta de respeto hacia sus superiores, situaciones de maltrato, discriminación por razones de raza, género, edad.

Durante el año 2017, se registraron:

- 1 sanción disciplinaria por maltrato/falta de respeto de un colaborador hacia su superior directo.
- 1 denuncia de maltrato/violencia de género por parte de colaboradores hacia su gerente, utilizando el canal de reclamo gremial.

PREVENCIÓN Y CONTROL DE FRAUDES

S03 – S04 - S05

En materia de prevención y control del fraude externo, el Banco incrementó el nivel de productividad, sin afectar los acuerdos de servicios internos convenidos. Las pérdidas por fraude externo evitadas ascendieron a \$85 millones, incrementándose en un 81% en relación a 2017, representando el 0,56% sobre la originación total de productos del Banco en el periodo considerado.

Las pérdidas evitadas se asocian principalmente al fraude transaccional en tarjetas de crédito / débito y en segundo lugar al fraude documental.

Las pérdidas por fraude externo ascendieron a \$2,4 millones, incrementando su valor monetario en relación al año anterior en un 25%. Los fraudes estuvieron principalmente asociados a campañas de tarjetas de crédito y préstamos personales pre-aprobados y en segundo lugar a transacciones cursadas a través de la plataforma de "Todo Pago" en Homebanking. Resulta importante destacar que el 98% de los fraudes se detectaron previamente a la originación del producto activo solicitado por el prospecto.

Durante este período se realizaron cambios en los procesos de originación de tarjetas de crédito pre-aprobadas y en los de seguridad de tarjetas de débito y de validación de identidad en los servicios de banca telefónica y Home Banking, orientados a la disminución de pérdidas por fraude.

Se construyó un mapa interactivo de riesgo por geo-procedencia, que permite reconocer zonas denominadas peligrosas y la localización de domicilios vinculados a estafas desde 2008 a la fecha.

Se continuó participando activamente en la asistencia al Programa PRO.CRE.AR. y a sus proyectos anexos, tanto en su puesta en marcha, como en el análisis muestral de los legajos de solicitantes y en la capacitación de los colaboradores abocados a su comercialización.

Asimismo se trabajó en:

- adecuar los procesos conforme a la comunicaciones del

BCRA, planificando la puesta en marcha de una nueva herramienta de monitoreo en 2018.

- redefinir los procesos de control del fraude transaccional automatizando alertas y dinamizando los perfiles de riesgo.
- incluir herramientas de geo-referenciación para mapear los "ataques" transaccionales en la prevención del fraude interno, elevando en tiempo y forma a Desarrollo Organizacional las irregularidades o desvíos detectados.
- mantener el principal índice de productividad por encima de lo comprometido en el acuerdo de nivel de servicio vigente.
- continuar participando activamente en la modificación y actualización de procesos y en cada uno de los proyectos que se encuentran en implementación.
- capacitación presencial para la prevención del fraude externo a colaboradores pertenecientes a las nuevas sucursales del Banco.

Durante el año 2017, entre los casos de operaciones sospechosas de clientes informados al Organismo de Control (Unidad de Información Financiera), 8 reportes tenían relacionados a 7 personas expuestas políticamente. Más allá de lo expuesto, aún no se ha confirmado que los mismos se relacionen con hechos de corrupción comprobados.

Por otra parte, no se reportaron casos de fraude interno en el periodo considerado. Tampoco se registraron hechos relacionados con corrupción.

La Gerencia de Área de Auditoría Corporativa analizó los procesos de Prevención de Lavado de Dinero y Antifinanciamiento del Terrorismo, Código de Ética y Gobierno Societario. Respecto del Proceso de Prevención de Lavado de Dinero y Antifinanciamiento del Terrorismo, no surgieron casos de corrupción. Por el tipo de monitoreo que se realiza desde la Unidad de Prevención de Lavado de Dinero sobre las operaciones de clientes y/o colaborado-



NUESTRO PERFIL INSTITUCIONAL

res, se garantiza el cumplimiento de las normas que rigen la actividad. Se procede a reportar a aquellos clientes que no pueden justificar sus operaciones y cerrar sus cuentas para evitar la reiteración de maniobras de lavado. En materia de revisiones del Código de Ética y Gobierno Societario, tampoco surgieron casos de corrupción. No obstante, han surgido oportunidades de mejora operativas al sólo efecto de optimizar los procesos y controles internos.

CAPACITACIÓN

Continuamos desarrollando el programa de "Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo" para nuestros colaboradores. Éste programa establece las políticas y acciones que deben cumplir nuestras autoridades y colaboradores para minimizar los riesgos relacionados con el uso de la organización y/o sus servicios para el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, dando cumplimiento a la legislación y normas vigentes en la Argentina y los estándares reconocidos internacionalmente en la materia.

Dentro del programa uno de los cursos centrales del cual participan nuestros colaboradores es "La Prevención en tus manos".

NÚMERO Y PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE HAN RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, DESGLOSADO POR FUNCIÓN.

Alta Gerencia

Capacitados 2016	1
Dotación	86
PROMEDIO	1%

Gerentes

Capacitados 2017	67
Dotación	3501
PROMEDIO	2%

Supervisores/Líderes/Jefes

Capacitados 2017	141
Dotación	3647
PROMEDIO	4%

Analista y Administrativos

Capacitados 2017	138
Dotación	9200
PROMEDIO	2%

GERENCIAMIENTO DE RIESGOS

El Banco cuenta con un proceso integral para la gestión de riesgos que permite identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar todos los riesgos significativos. Está orientado a que el Directorio y la Alta Gerencia se involucren y vigilen la gestión de todos los riesgos significativos y comprendan la naturaleza y el nivel de riesgo asumido por el Banco y su relación con la suficiencia de capital. Asimismo, está en línea con las buenas prácticas en materia de gestión de riesgos y, en particular, con las disposiciones sobre lineamientos para la gestión de riesgos de las entidades financieras establecidas por el BCRA. Para garantizar una adecuada administración de los riesgos significativos el Banco cuenta con un marco de gestión y dispositivos de gestión apropiados a la dimensión, complejidad, importancia económica y perfil de riesgo.

Durante 2017, continuamos desarrollando acciones específicas para gerenciar los riesgos:

- **Pruebas de estrés:** realizamos nuevas pruebas integrales, incluyendo el tratamiento de las empresas subsidiarias y presentamos los resultados a Comité de Gestión de Riesgos y al Directorio. Adicionalmente, llevamos a cabo pruebas individuales sobre los principales riesgos. Este programa consiste en una serie de ejercicios analíticos de simulación que se realizan con el objetivo de conocer la capacidad del Banco para soportar situaciones económicas adversas extremas en lo que refiere a liquidez, rentabilidad y solvencia. Para ello, el análisis debe: (a) identificar aspectos del negocio que presentan significativa vulnerabilidad ante la ocurrencia de eventos de envergadura, ya sean externos y/o internos, (b) medir el impacto en el Banco de la ocurrencia de eventos muy adversos, poco probables pero posibles y (c) inferir niveles de capitalización requeridos en relación a los escenarios planteados. Se considera que una prueba de estrés es integral cuando comprende conjuntamente los principales riesgos y su interacción.

- **Tablero de control de riesgos:** incorporamos nuevos indicadores sobre aspectos regulatorios y de capital económico y continuamos desarrollando el tablero de indicadores para monitorear el comportamiento de los

principales factores de riesgo a los que está expuesto el Banco por su rol de fiduciario del fideicomiso PRO.CRE.AR.

- **Rentabilidad ajustada por riesgo (RAROC).**

- **Estrategia de riesgo:** es un documento que elaboramos anualmente, en ocasión de realizarse el Plan de Negocios, en el cual manifestamos el enfoque general del Banco para administrar el riesgo. El objetivo de la estrategia de riesgo consiste en definir para cada uno de los principales riesgos del Banco el nivel de tolerancia y la estrategia de gestión de riesgo. El nivel de tolerancia es un límite que se establece sobre uno o más indicadores para determinar cuánto riesgo (de crédito, de tasa, etc.) está el Banco dispuesto a aceptar como máximo en la búsqueda de sus objetivos estratégicos (rentabilidad, crecimiento, valor, etc.) en el contexto definido en el plan de negocios.

- **Plan de contingencia:** menú de posibles acciones y medidas para afrontar la ocurrencia o aumento de la probabilidad de situaciones de estrés en la coyuntura económica y/o financiera y que a priori, se juzguen como muy adversas en lo que refiere a solvencia, liquidez y rentabilidad del Banco.

- **Capital económico:** metodología para determinar el capital económico basado en el enfoque cuantitativo de "valor a riesgo" (VaR). Bajo este enfoque, el capital económico es la suma de los "valores a riesgo" (pérdida probable en un horizonte dado y una probabilidad asociada) de cada uno de los riesgos individuales, donde el capital económico es aquel que requiere el Banco para cubrir tanto las pérdidas inesperadas originadas por la exposición a los riesgos materiales como así también, las que provienen de otros riesgos a los que puede estar expuesto. A diferencia de la "pérdida inesperada" que debe estar respaldada por capital económico, la "pérdida esperada" se encuentra implícita en el precio del producto (tasa de interés, comisiones, etc.), el que debe fijarse en función al riesgo y por lo tanto, se encuentra cubierta por el resultado normal de explotación. En caso de que esto no sea así, debe también estar respaldada por capital.



• **Proceso de evaluación interna de adecuación de capital (ICAAP):** conjunto de procesos y procedimientos implementados con el objetivo de asegurar un adecuado nivel de capital para cubrir todos los riesgos materiales y que cuenta además con una estrategia de mantenimiento de capital a lo largo del tiempo.

• **Sistemas de información general:** permiten conocer y realizar un seguimiento de la composición y las características de las exposiciones de manera oportuna y adecuada para evaluar de manera rápida y precisa el perfil de riesgo y las necesidades de capital del Banco.

• **Gestión de riesgo de Subsidiarias:** el Código de Gobierno Societario del Banco establece la estructura de supervisión y coordinación societaria en relación con las subsidiarias del Banco. Esta estructura permite que el Directorio de cada Sociedad: (a) revise en forma periódica las políticas y estrategias de gestión de riesgos y la determinación de los niveles de tolerancia y (b) controle que los niveles gerenciales tomen los pasos necesarios para identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos asumidos. A su vez facilita que la Alta Gerencia de cada Sociedad, entre otros aspectos: (a) implemente las políticas y estrategias aprobadas por su correspondiente Directorio, (b) desarrolle procesos de gestión de riesgos, a través de los cuales se identifiquen, evalúen, monitoreen, controlen y mitiguen los riesgos en que incurre la Sociedad y (c) implementen sistemas apropiados de control interno y monitoree su efectividad, reportando periódicamente al Directorio sobre el cumplimiento de los objetivos. De acuerdo a esta estructura, los objetivos, las estrategias de gestión de riesgo y en general los planes de negocio y presupuesto de cada subsidiaria son aprobados por su Directorio, conformados por el Directorio del Banco y transmitidos desde los Directorios hacia

los distintos niveles organizacionales de cada compañía. A efectos de revisar en forma periódica el cumplimiento de los objetivos, estrategias y planes generales del negocio, y controlar la gestión de riesgo de los niveles gerenciales, se definen mediante esta estructura, diversos mecanismos de supervisión y coordinación. Por un lado, mecanismos de supervisión y coordinación interna de cada Sociedad y por otro, mecanismos de supervisión y coordinación de las subsidiarias por parte del Banco. Estos últimos contemplan que el Directorio del Banco se nutra de información a través de la Alta Gerencia del Banco, que recibe información de la Alta Gerencia de cada Sociedad. En este sentido, cabe mencionar que el cumplimiento de los límites establecidos en las estrategias de gestión de riesgo de cada subsidiaria es monitoreado por el Banco mediante el Tablero de Control de Riesgos que la Alta Gerencia del Banco presenta periódicamente al Comité de Gestión de Riesgos y al Directorio.

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

• **Política de gestión integral de riesgos:** mediante ésta se establecen las principales pautas para realizar una adecuada gestión de los principales riesgos a los que se enfrenta el Banco. Comprende los riesgos de crédito, liquidez, mercado, tasa de interés, operacional, titulización, concentración, riesgo reputacional y estratégico.

También forman parte de esta política: (a) la política de referencia para la cotización de préstamos y depósitos; (b) la política de pruebas de estrés; y (c) el plan de contingencia.



SEGURIDAD DE LA INFORMACION

PR8

Durante 2017, continuamos profundizando el modelo de gestión basado en mejores prácticas, bajo el marco normativo vigente, manteniendo niveles de servicio acordes a los cambios de contexto y cambios en la organización.

Acompañamos el desarrollo e implementación de la estrategia de negocio, basada en la participación de iniciativas y proyectos, minimizando el riesgo de seguridad asociado a los procesos involucrados.

Por otra parte, identificamos proyectos e iniciativas necesarias en materia de seguridad, dando sustento a la eficiencia del área con visibilidad estratégica 2018/2019.

Durante 2017 no registramos reclamos vinculados con la violación de la privacidad o con la fuga de datos de clientes, ni filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.



N U E S T R A E S T R A T E G I A
D E N E G O C I O





AREAS DE NEGOCIO

EC4

Banco Hipotecario está conformado por las siguientes áreas de negocio:

-BANCA MINORISTA: acerca alternativas de financiamiento al consumo de individuos, PYMES y soluciones integrales para la vivienda. Al mismo tiempo, provee una amplia variedad de productos para la colocación de fondos y brinda servicios transaccionales tales como medios de pago electrónicos y acreditación de haberes en cuenta. Además, el área cuenta con una red de distribución de 63 sucursales y stands de venta en todo el país.

-BANCA EMPRESAS: financia a grandes empresas y emprendedores, procurando mantener un rol activo para que las empresas obtengan acceso a los mercados de capitales.

Esta área también es responsable de desarrollar negocios con las administraciones públicas en el marco de la estrategia comercial del Banco, a través de la Gerencia de Sector Público. Dichos negocios comprenden los tres niveles de gobierno: nacional, provincial y municipal.

En el ámbito del gobierno nacional, propiciamos la vinculación comercial con empresas y organismos públicos descentralizados y autárquicos que tengan la posibilidad de operar con otro banco que no sea el BNA. En el año 2017 incrementamos las cápitas acreditantes en el marco del convenio de Acreditación de Haberes con la Universidad de Formosa. También continuamos brindando servicios de depósitos e inversiones en las Universidades de Córdoba, Tecnológica Nacional, La Matanza, Lujan, del Noreste, San Juan, La Rioja, Lanús, Río Cuarto, Noroeste de la Provincia de Buenos Aires y del Sur. Asimismo, sostuvimos servicios de depósitos e inversiones a Fideicomisos y organismos descentralizados del estado nacional, a través de cajas de ahorro especiales, cuentas corrientes, plazos fijos y cuentas comitentes.

Con gobiernos provinciales, hemos desarrollado algunos negocios, como ser plazos fijos, cuentas corrientes, cajas de ahorro especiales, cuentas comitentes, préstamos sindicados y acreditación de haberes para los empleados de organismos como la Policía de la Provincia de La Rioja, la Legislatura de La Rioja, la Cámara de Diputados de Catamarca, la Caja de Previsión de la Provincia de Santa Cruz, la Caja de Policía y Servicio Penitenciario de la Provincia de Tierra del Fuego).

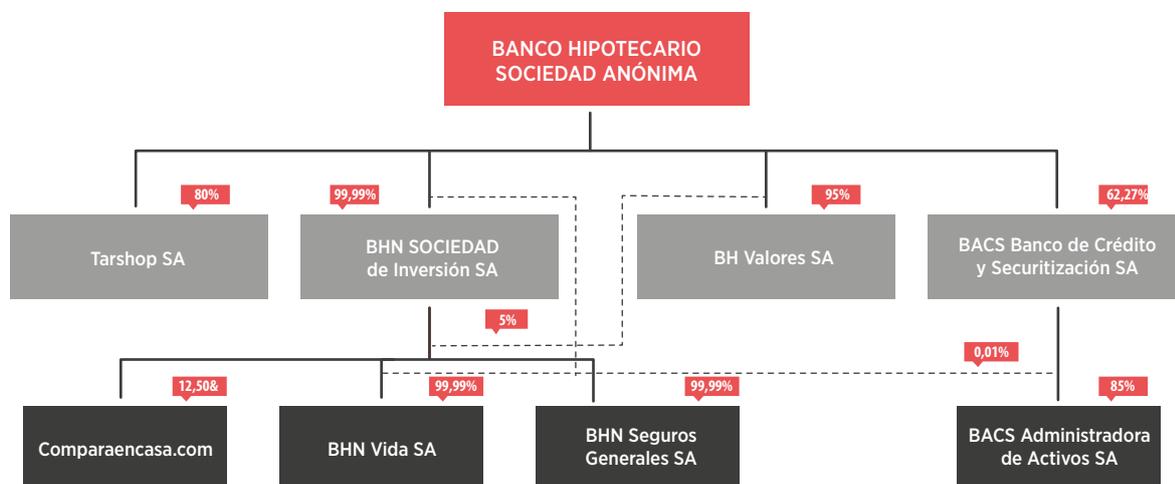
Finalmente, en el caso de gobiernos municipales, ámbito en el cual hemos tenido mayor inserción, desarrollamos la cartera de productos que operamos con gobiernos provinciales y además adicionamos el servicio de agente financiero (cubriendo todos los servicios financieros que la administración municipal necesita), préstamos para el financiamiento de obras, leasing, pago a proveedores y recaudación de tasas e impuestos.

EMPRESAS SUBSIDIARIAS

El Banco posee el control directo o indirecto de sociedades que conforman el grupo de subsidiarias y por lo tanto las consolida. Las cuales son: (i) BHN Sociedad de Inversión SA, la cual tiene por objeto efectuar inversiones y administrar las participaciones en el capital de otras sociedades; BHN Vida SA, aseguradora del riesgo de vida de las personas; BHN Seguros Generales SA, aseguradora de riesgos de incendio y daños sobre inmuebles y Comparaencasa.com (ii); BACS, Banco de

Crédito y Securitización SA (BACS), que funciona como banco comercial y que a su vez tiene una participación accionaria en BACS Administradora de Activos SA (BACSAA); (iii) BH Valores SA, que tiene por objeto realizar operaciones bursátiles y (iv) Tarshop SA, emisora de tarjetas de crédito.

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



BHN SOCIEDAD DE INVERSIÓN SA

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

BHN Sociedad de Inversión tiene una significativa actividad comercial y financiera con empresas vinculadas, principalmente el Banco Hipotecario, ya que a través de sus controladas ofrece coberturas a su cartera

de productos financieros y además, comercializa seguros sobre su base de clientes bajo convenios de agente institorio.

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

En lo que respecta al desarrollo comercial, las compañías controladas continúan ampliando el negocio en relación a la cartera de clientes y a la oferta de productos. En este sentido, se está evaluando el lanzamiento de



NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

nuevos productos para completar una oferta integral, incluyendo nuevos ramos, coberturas y sumas aseguradas.

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

BH VALORES SA

Al cierre del año 2017 BH Valores SA, a raíz de la nueva ley de Mercado de Capitales, dejó de operar para el Banco bajo el rol de promotor. Ante esta situación se está analizando el destino de la Sociedad.

TARSHOP SA

A través de esta subsidiaria, en la que el Banco es tenedor del 80% del paquete accionario, éste participa en el negocio de financiación al consumo.

Durante junio de 2016, el BCRA autorizó de manera provisoria a Tarshop al otorgamiento de préstamos personales, autorizándola de manera definitiva a principios de enero de 2017.

Con fecha 14 de julio de 2017, la Comunicación "A" 6277 del BCRA incorporó, entre otras novedades, la eliminación del tope del 25% para originar préstamos personales tal como establecía la Comunicación "A" 5700 del BCRA. De este modo, se permite a sociedades como Tarshop componer libremente su portafolio de productos sin las restricciones antes comentadas.

Durante todo el año 2017, Tarshop originó más de 75.800 cuentas nuevas. El 53% se originó en Sucursales, el 14% a través Telemarketing y medios digitales y el 33% restante por canal indirecto.

Respecto a los préstamos personales, en cuanto al volumen de originación, se colocaron \$1.334 millones de efectivo en sucursales, representando un incremento del 27,2% con respecto al 2016. En cuanto al volumen de originación en canal indirecto, durante 2017 se colocaron \$588 millones.

El eje principal de la gestión del riesgo en 2017, consistió en mantener las pérdidas esperadas del portafolio, acompañando fuertemente el desarrollo del negocio, ya sea con políticas crediticias acordes a las necesidades de crecimiento, como con la gestión de herramientas y procesos especiales tendientes a agilizar la originación de todos los productos.

Durante este período, Tarshop implementó cambios en las políticas de crédito con el objetivo de mantener controlada la morosidad. Se eliminaron perfiles de originación riesgosos (INC – ingreso no comprobable) y se discontinuaron los aumentos trimestrales de límites de tarjeta de crédito. En el canal indirecto, se robustecieron las políticas para los comercios con mayor mora y se flexibilizaron para aquellos con mejor performance. En línea con esta política, Tarshop emitió seis clases de ON por un valor nominal de \$1.379 millones bajo su Programa Global de Obligaciones Negociables del año 2016, autorizado por un monto máximo de USD200 millones.

BACS BANCO DE CRÉDITO Y SECURITIZACIÓN SA

El 7 de agosto de 2017, BACS fue autorizado por el Banco Central de la República Argentina a operar como banco de primer grado. Asimismo, continuó incrementando la originación propia de créditos prendarios, brindando los servicios de administrador y fortaleciendo los servicios de banca de inversión. En su negocio de administración de activos, a través de la gestión de fondos comunes de inversión bajo la marca comercial Toronto Trust, logró administrar \$7.345 millones al 31 de diciembre de 2017.

Durante el período que abarca este Reporte, BACS realizó operaciones de banca de inversión por \$75.784 millones entre obligaciones negociables, fideicomisos financieros, letras y bonos provinciales y municipales, préstamos sindicados y valores de corto plazo, por un total de 50 operaciones, liderando 22 de ellas. Fue así como BACS logró ubicarse en el segundo puesto del ranking de emisiones primarias de deuda corporativa, habiendo participado en 28 emisiones que, en su conjunto, alcanzaron un total emitido de \$45.520 millones. BACS participó, como agente colocador, en 1 de cada 4 emisiones de deuda corporativa del mercado local.

Asimismo, emitió un total de 14 clases de obligaciones negociables por un total de \$2.213 millones y continuó ampliando su balance, alcanzando un saldo de activos a fin de año de \$2.511 millones, monto que representó un crecimiento del 31% con relación al 31 de diciembre de 2016.

BACS ADMINISTRADORA DE ACTIVOS SA SGFCI

BACSAA es el Agente de Administración de Productos de Inversión Colectiva de los Fondos Comunes de Inversión Toronto Trust. La sociedad fue adquirida en un 85% del paquete accionario por BACS en mayo de 2012, fecha en que cambió su denominación (antes "FCMI Financial Corporation SASGFCI). BACSAA administra fondos comunes de inversión, alcanzando a un amplio espectro de perfiles y horizontes de inversión, tanto de clientes institucionales como individuales. Los fondos son ofrecidos principalmente a través de Banco Hipotecario, en su rol de agente de colocación y distribución de Fondos Comunes de Inversión.



VALOR ECONOMICO

EC1

COMPONENTE	CONFORMACIÓN	IMPORTE
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (VEG)		
Ingresos	Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos	17.832.812
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)		
Gastos de funcionamiento	Pagos realizados a terceros: materias primas, instalaciones y servicios adquiridos. También incluye alquileres, tasas de licencias, subcontratación de trabajadores, costos de capacitación a empleados realizados por externos o equipos de protección para empleados.	2.504.039
Sueldos y prestaciones para los empleados	Pagos totales realizados a los empleados y cargas sociales. Entre las prestaciones sociales se mencionan: pensiones, seguros, vehículos de empresa, salud privada, becas de estudios, indemnizaciones por despidos, créditos bonificados, ayuda de transportes.	3.188.741
Pagos a proveedores	Dividendos a los accionistas. Pagos de intereses a los proveedores de crédito, incluyendo deuda, préstamos y pagos atrasados de dividendos.	7.147.682
Pagos a gobiernos	Impuestos de sociedad, sobre los ingresos y de propiedad. Multas.	1.014.100
Inversiones en la comunidad	Remitirse al cuadro presentado seguidamente donde se incluye el comentario adicional del Suplemento Sectorial de Servicios Financieros (*)	37
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER) – VEC- VED	Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.	2.545.468

*Los valores están expresados en miles de pesos e incluyen a las empresas subsidiarias.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

FS6 - FS7 - PR3 - PR4

Durante el año 2017 el principal eje de acción en materia de productos y servicios fue la profundización de la relación con los clientes existentes, fortaleciendo el posicionamiento del Banco en el mercado, con una estrategia centrada en el ofrecimiento continuo de los productos a través de la red de sucursales y canales indirectos propios, el uso intensivo de herramientas de inteligencia comercial para la venta y gestión de los clientes, la reducción de los tiempos de aprobación y la orientación de los sistemas y procesos al cliente.

La mejora en los productos y la mayor productividad en los canales de distribución, estuvo abocada en la apertura de cuentas, el incremento de plazos fijos y la originación de préstamos hipotecarios y personales. Es así como se alcanzó un gran crecimiento en los volúmenes de colocación respecto del año 2016 y un incremento en los depósitos a plazo como vista.

Todos estos logros, desarrollos y desafíos, posibilitaron un fuerte apalancamiento, generando altas economías de escala y un crecimiento en los resultados del negocio.

Todos nuestros productos, servicios y operaciones se rigen por la normativa del BCRA, de la CNV y por nuestro Código de Gobierno Societario, que contempla, a su vez, el Código de Ética, el Código de Prácticas Bancarias y el Código de Conducta de Agente de Liquidación y Compensación Integral.

Las mismas implican responsabilidades en el modelo de atención, accesibilidad y en la gestión de todas las consultas y reclamos de clientes y no clientes.

Estas gestiones se apalancan en un sistema, denominado PRISMA, donde registramos secuencialmente y centralizamos históricamente todas las consultas, pedidos y reclamos de cada cliente. Mediante este sistema extraemos información estadística para generar diferentes reportes y controles. A la par, este registro estadístico es utilizado como fuente de información exhaustiva y oportuna para mejorar nuestros procesos y gestionar la cartera de productos.

Durante 2017, en materia de usuarios del sistema financiero regulado por el BCRA o sobre el Código de Prácticas Bancarias, no registramos reclamos de incumplimiento.

PRO.CRE.AR BICENTENARIO

Desde su inicio, el Programa PRO.CRE.AR tuvo como objetivo garantizar, de manera creciente, el derecho de acceso a la vivienda y con él, el cumplimiento del sueño de muchos argentinos de tener una casa propia, promoviendo un círculo virtuoso en la economía.

Al cierre del año 2017 se contabilizaron un total de más de 190.000 soluciones de viviendas para créditos individuales destinadas a construcción, ampliación, terminación, refacción y adquisición de viviendas.

Las principales líneas de trabajo principales fueron:

- Financiación de líneas individuales y desarrollo urbano de viviendas sobre terrenos del Estado Nacional, Provincial o Municipal, dándole la opción a familias que deseen acceder a su primera casa a través de la compra de una vivienda a estrenar en uno de los 70 desarrollos urbanísticos que se construyen en todo el país.
- Línea Mejor Hogar, donde la Secretaria de Vivienda implementó un programa que permite a las familias acceder a créditos para la conexión a la red de servicios básicos, hacer refacciones o mejoras en sus casas, y así poder tener, progresivamente, una vivienda más segura y de calidad.
- Línea Ahorro Joven, convoca a los jóvenes de entre 18 hasta 35 años, con ingresos tanto formales como no registrados, para que puedan comprar su primera vivienda a través de un crédito hipotecario. La inscripción al programa se realizó entre el 2 de octubre y el 15 de noviembre de 2017. Los seleccionados pudieron presentarse a partir del día 15 de enero del año 2018 a fin de iniciar el proceso de ahorro, de al menos 12 meses, para calificar para el crédito.



1. Financiaciones de vivienda individual

Las líneas de créditos individuales están orientadas a la construcción, ampliación, terminación y refacción de viviendas. Además, en función a las necesidades de los beneficiarios, se lanzaron líneas de crédito destinadas a familias que deseaban construir pero no disponían del dinero para comprar un terreno y líneas de crédito

adicional para a los beneficiarios que se encontraban en proceso de construcción.

El siguiente cuadro expone, por destino, el otorgamiento de créditos, cantidad y montos de los mismos, durante el 2017:

LÍNEA	CANTIDAD DE CRÉDITOS	MONTO DEL OTORGAMIENTO	FONDOS PROPIOS DEL BHSA	FONDOS DE PRO.CRE.AR.
Construcción de vivienda	246	\$238 millones	X	
Adquisición de vivienda	222	\$253 millones	X	
Casa Propia – Adquisición	590	\$292 millones	X	
Casa Propia – Construcción	5	\$3 millones	X	
Mejor Hogar – Modalidad Gas	1.192	\$20 millones		X
Mejor Hogar - Modalidad Materiales	76.702	\$1.497 millones		X



2. Desarrollos Urbanísticos

Esta línea constituye el segundo gran eje de PRO.CRE.AR. Específicamente, está abocada a la adquisición de nuevas viviendas, construidas por el Programa en terrenos públicos de zonas urbanas, en especial en aquellas en donde el problema habitacional es más urgente.

el uso del suelo y permite la recuperación de su valor social. La construcción de estos proyectos urbanísticos, con su correspondiente infraestructura complementaria, expresa la concepción del derecho a la vivienda desde una perspectiva integral orientada al mejoramiento de la calidad de vida de vastos sectores sociales.

El desarrollo de Proyectos Urbanísticos se encuentra alineado a la política propuesta por el Gobierno Nacional a fin de fortalecer y profundizar los procesos de integración social y estimular el crecimiento de la economía, a través de la construcción de viviendas. Asimismo, estos proyectos buscan optimizar el uso del suelo y priorizar la localización de cada unidad, promoviendo el desarrollo de actividades complementarias a la residencial como las comerciales y/o productivas e incorporar sistemas integrales y materiales empleados en el ámbito local. Además, gran parte de estos emprendimientos incluye la construcción de equipamiento social y espacios verdes y recreativos. De esta forma, se satisfacen necesidades de los nuevos habitantes así como también de antiguos residentes de la zona, generando espacios de integración social.

Con presencia en todas las provincias argentinas, exceptuando Catamarca, los Desarrollos Urbanísticos, a diciembre de 2017 reflejaron los siguientes resultados:

Desde el punto de vista arquitectónico, los desarrollos urbanísticos se proponen combinar distintas tipologías de vivienda con el fin de generar cierta diversidad en cuanto a la composición social, la escala y la estética, al mismo tiempo que generan distintas apropiaciones por parte de la comunidad. Cada una de las viviendas incorporan un diseño de calidad, tanto en sus aspectos funcionales (comodidad y espacio suficiente en los ambientes) como estéticos. La construcción de las viviendas contempla también que éstas sean aptas para personas con discapacidad.

- 70 predios adjudicados y en marcha, lo cual representa el 68 % del total de predios licitados por el Programa.

- Viviendas en ejecución: 23.500.

- Volumen de obra en ejecución: 2.197.650 m2.

- Inversión en obras: \$33.000 millones. Incluye lotes con servicios. La inversión en infraestructura ascendió a \$2.500 millones. Adicionalmente, el Programa invirtió en nexos de infraestructura por fuera de los predios de más de \$1.000 millones, generando así un gran desarrollo para las comunidades y mejorando la calidad de vida de sus pobladores, contemplando aspectos como la productividad, competitividad, crecimiento económico, inversión pública y contribuyendo a la reducción de la pobreza y la desigualdad social.

- Sorteos y entregas: llevados a cabo en 35 predios, representando un total de 6.198 viviendas. El número de viviendas entregadas al mes de diciembre de 2017 fue de 5.244.

- Línea Lote con servicios: 8.461 lotes en proceso de desarrollo; se sortearon 5.390 lotes y se entregaron 918.

Esta utilización inteligente de terrenos fiscales, optimiza



3. Asociación público-privada

En el marco de las estrategias impulsadas por la Subsecretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Ministerio del Interior y Obras Públicas se implementó el modelo de asociaciones público-privadas. En dicha asociación, el Estado aporta terrenos y los desarrolladores inmobiliarios privados aportan capital y trabajo para la consecución de los proyectos.

De acuerdo con el programa, se ofrece a través de un concurso público dirigido a desarrolladores inmobiliarios e instituciones intermedias la permuta de terrenos aptos

para la construcción de emprendimientos habitacionales por unidades terminadas de estos últimos. Las unidades recibidas en parte de pago, son destinadas por el Estado a las familias beneficiarias del Plan PRO.CRE.AR, mientras que las restantes viviendas son de libre disponibilidad por parte del desarrollador.

Durante 2017 se han efectuado tres licitaciones: Rosario, Santa Fe y Bariloche. Asimismo, ese mismo año, se publicó un llamado de "manifestación de interés" que incluyó 21 nuevos terrenos, lo cual indica la alta expectativa que despertó esta línea.

CARTERA DE PRODUCTOS POR BANCA

La cartera de productos y clientes del Banco se constituye de la siguiente manera:

BANCA MINORISTA - PRODUCTOS

CUENTA CORRIENTE	Cuenta Corriente	0,4%
PLAZO FIJO	Juridicas	0,03%
	Individuos	5%
PRÉSTAMOS	Hipotecarios	2%
	Otros	0,02%
	Personales	12%
	PROCREAR Préstamos Hipotecarios	12%
	PROCREAR Préstamos Personales	9%
	PROCREAR UVA	0,01%
	Aerolíneas Argentinas	8%
TARJETA DE CRÉDITO	Cartera General	32%
	Dark	2%
	Colaboradores	0,2%
	HML	15%
	Plan Sueldo	2%
	Racing	0,003%
	Techo	0,0001%

BANCA MAYORISTA - PYMES

AGROPECUARIA	3%
INDUSTRIA Y MINERIA	34%
COMERCIO	46%
SERVICIOS	12%

BANCA MAYORISTA - CORPORATE

AGROPECUARIA	13%
INDUSTRIA Y MINERIA	34%
COMERCIO	16%
SERVICIOS	29%
CONSTRUCCIÓN	8%



CADENA DE VALOR

Nuestra cadena de valor está integrada por 1139 proveedores, 2.228 colaboradores y más de 1,5 millón de clientes. Creemos que es muy importante conocer y sumar a todos los eslabones que la forman para lograr resultados económicos, un impacto social positivo y una actuación correcta sobre el medioambiente.

PROVEEDORES

EC9

Al momento de evaluar y seleccionar a los proveedores con los cuales trabajamos, tenemos en cuenta su compromiso social y medio ambiental. El proceso de selección y contratación se realiza con plena transparencia, monitoreando que aquellos que sean elegidos cumplan con la legislación laboral, previsional y con la ley que prohíbe el trabajo infantil. Todos los proveedores contratados por el Banco son locales o bien están radicados en Argentina, en los casos de empresas de tecnología. Se organizan en dos grandes categorías: por provisión de insumos y por prestación de servicios (honorarios).

El Banco posee una Política de Compras y Contrataciones y Manuales de Procedimiento para gestionar las mismas. Durante el proceso de contratación punta a punta mantenemos informados a todos los proveedores que participan de la selección de forma igualitaria, mediante una comunicación fluida y cercana a través de reuniones, contacto telefónico y correos electrónicos.

Siempre solicitamos a los proveedores información sobre los servicios que prestan y antecedentes de prestaciones a otros clientes. Previamente a la contratación, realizamos un control de documentación mediante el cual corroboramos que cumpla sus obligaciones como empleador y como contribuyente. El no cumplimiento reiterativo de las pautas de este control puede derivar en sanciones económicas y hasta en la desvinculación, si llegasen a detectarse irregularidades graves (como ser el no pago de aportes jubilatorios, ingresos brutos, etc.).

Respecto de aquellos servicios que son prestados en

nuestras instalaciones y dependen de proveedores, también controlamos la documentación y el pago de los debidos aportes, verificando que cumplan con la legislación vigente. Este control está tercerizado en empresas que verifican mensualmente el cumplimiento de las obligaciones previsionales y fiscales. Ante la detección de deficiencias o falta de documentación, intimamos al proveedor para que regularice la situación. Los incumplimientos repetitivos pueden dar lugar a sanciones económicas o, incluso, a la desvinculación.

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	AÑO 2017
Presupuesto total proveedores locales	\$2.148.420.842,68
Gasto destinado a proveedores locales	99,50%
Cantidad de órdenes de Compra	3574
Cantidad de Proveedores	1139

COLABORADORES

EC5 - EC6 - LA1 - LA3 - LA9 - LA10 - LA11 - LA12 - LA13 - PR5

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

Nos propusimos continuar desarrollando una cultura orientada a la alta performance de nuestros colaboradores, promoviendo la eficiencia, productividad y excelencia en los resultados. Durante el año 2017 se consolidó el rol del referente de capital humano. Esta metodología permite acompañar eficientemente el desarrollo de los colaboradores y el negocio del Banco y se caracteriza por un mayor nivel de presencia y conocimiento de las áreas y de sus equipos.

Al 31 de diciembre de 2017, el Banco contaba con una nómina de 2.228 personas, distribuidos entre Casa Central (1.416) y sucursales (812), con un promedio general de antigüedad de 11 años.

PLANTILLA DE EMPLEADOS
CANTIDAD DE EMPLEADOS

TOTAL	2228			
	Analistas y Administrativos	Supervisores, Líderes y Jefes	Gerentes	Alta Gerencia
Desglose por sexo				
Hombres	37,28%	8,17%	4,94%	0,19%
Mujeres	40,93%	7,00%	1,48%	0,00%
Desglose por grupo etario				
Menores de 30 años	13,00%	0,19%	0,00%	0,00%
Entre 30 y 50 años	55,10%	11,83%	4,36%	0,00%
Más de 50 años	10,12%	3,15%	2,06%	0,19%
Otros indicadores de diversidad				
Ej.: nacionalidad, ascendencia u origen étnico, creencias religiosas y discapacidades	-	-	-	-

Evalúamos el índice de rotación de los colaboradores dentro de las empresas del Grupo (Banco Hipotecario, BACS, BH Valores, BHN Sociedad de Inversión, BHN Seguros Generales y BHN Vida) y el índice de contratación. Dentro de las compañías del Grupo, el índice de rotación de los colaboradores fue del 0,12%, mientras que el índice de contratación fue del 0,06%.

ÍNDICE DE ROTACIÓN Y NUEVAS INCORPORACIONES	AÑO 2017
Índice de rotación media	0,122%
Índice de contrataciones	0,061%

El mayor índice de contratación y rotación se dio entre los colaboradores de 30 a 50 años.

	MENORES DE 30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS	
	H	M	H	M	H	M
Rotación	0,012%	0,011%	0,040%	0,035%	0,016%	0,007%
Altas	0,012%	0,019%	0,017%	0,012%	0,001%	0,000%

Para el cálculo, se consideró al personal que trabajó en relación de dependencia en las compañías del Grupo (Banco Hipotecario, BACS, BH Valores, BHN Sociedad de Inversión, BHN Seguros Generales y BHN Vida) hasta el 31/12/2017. Cuando hubo doble o triple relación de dependencia, se tomó sólo un caso. Para el cálculo de los índices, se tomó el personal efectivo hasta el 31/12.

Los honorarios de nuestros colaboradores, hombres y mujeres, superaron al salario mínimo Vital y Móvil en un 232%.

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL Y EL SMVM	AÑO 2017
Rango entre el salario inicial y SMVM – Mujer	232,11%
Rango entre el salario inicial y SMVM – Hombre	232,11%

ÍNDICE DE REINCORPORACIONES TRAS BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD
AÑO 2017

	H	M
Empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	60	87
Empleados que ejercieron su derecho a baja por maternidad/paternidad	60	87
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad/paternidad	60	86
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad/paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su incorporación	59	86
Índice de reincorporación	100,00%	98,85%

El Salario Mínimo Vital y Móvil (SMVM) considerado es el de Julio a Diciembre de 2017. El mismo asciende a \$ 8.860,00. El SMVM anterior se utilizó desde Enero hasta Junio de 2016 y el importe fue de \$ 8.060,00.

El sueldo inicial es el bancario. En el cálculo realizado no se toma en cuenta el ajuste por cláusula gatillo.



RELACIÓN ENTRE SALARIOS MUJERES Y HOMBRES

Analistas y Administrativos	82,71%
Supervisores, Líderes y Jefes	84,14%
Gerentes	81,48%
Alta Gerencia	N/A

No se genera una distribución distinta a la detallada. Se considera el salario promedio de los colaboradores que integran las posiciones.

PORCENTAJE DE DIRECTIVOS PROVENIENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL AÑO 2017

Cantidad de directivos (total)	168
Cantidad de directivos locales	168
Porcentaje de directivos locales	100%



Cultura y Gestión del cambio

El Banco ha desarrollado diferentes beneficios para sus colaboradores, mejorar su calidad de vida y promover la integración de la vida laboral y personal. Algunos incluyen a su familia a cargo, como ser la licencia por día de la familia, el subsidio compensatorio para gastos de guardería, jardín de infantes y colonia de vacaciones. Durante 2017, se continuó brindando la Licencia Extraordinaria, a partir de la cual los colaboradores que en el año calendario no hayan tenido ausencias ni licencias (exceptuando algunas en particular), pueden disfrutar de 5 días hábiles extraordinarios de licencia.

Asimismo, ese mismo año se lanzó por primera vez la licencia por el día del cumpleaños del colaborador.



Formación

El área de Capital Humano (Capacitación, Desarrollo, Selección y Cultura y Gestión del Cambio) continuó trabajando en el fortalecimiento de una cultura de inclusión que promueva el desarrollo y la contribución individual de los colaboradores para el logro de los objetivos definidos en el plan de gestión del año.

Durante el 2017 el Banco implementó cerca de 16.500 horas / hombre de formación tanto e-learning como presencial. El plan de formación se elaboró bajo los supuestos de responder rápidamente a las demandas del negocio e industria, desarrollando las capacidades de los colaboradores, buscando la innovación en el diseño y en la oferta, atendiendo a las necesidades y diferentes estilos de aprendizaje.

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

Promedio de horas GENERAL

Total de Hs 2017	16.435
Dotación	2.267
PROMEDIO	7.250

Promedio de horas MASCULINO

Total de Hs 2017	9.138
Dotación	1.135
PROMEDIO	8

Promedio de horas FEMENINO

Total de Hs 2017	7.298
Dotación	1.135
PROMEDIO	6

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Alta Gerencia

Total de Hs 2017	86
Dotación	26
PROMEDIO	3

Gerentes

Total de Hs 2017	3501
Dotación	113
PROMEDIO	31

Supervisores/Líderes/Jefes

Total de Hs 2017	3647
Dotación	401
PROMEDIO	9

Analista y Administrativos

Total de Hs 2017	9201
Dotación	1727
PROMEDIO	5

Se trabajó especialmente en la gestión de proyectos de formación de amplio alcance que potencien la estrategia del negocio, que presenten metodologías educativas innovadoras y que permitan el desarrollo de las capacidades de los colaboradores en todos los niveles de la organización.

Nos focalizamos fuertemente en el “Programa de Inducción”, que alcanzará a todos los ingresantes 2018 del Banco, con el objetivo de fortalecer su adaptabilidad a la empresa y a sus puestos funcionales, como también contextualizar, presentar lineamientos normativos y acortar la curva de aprendizaje y acercamiento al Banco.

También diseñamos la Escuela de Líderes para lanzar en 2018. Este proyecto se enfocará en los mandos medios y estará alineado con un nuevo modelo de competencias para la compañía.

Continuamos trabajando con metodologías de taller presencial, virtual, feedback, coaching y talleres de aplicabilidad práctica, entre otros. En este sentido, fortalecimos la denominada “Red de Aprendizaje”, alcanzando a las 61 sucursales y focalizándonos en la formación técnica y operativa de cada puesto de la Red, profesionalizando y estandarizando los procesos y servicios brindados desde el Banco.

Ampliamos la oferta de cursos a través del Centro de Formación Virtual para desarrollar los conocimientos técnicos y generales de la industria financiera, focalizándonos en la renovación de la estrategia de formación a distancia, promoviendo la innovación, practicidad y calidad educativa de la herramienta. Continuamos acercando la formación normativa propia de cada sector, para mantener a cada área actualizada sobre los cambios y lineamientos de la legislación vigente que impacta directamente en nuestros procesos y nuestro negocio.

Total hs formación	16.435
Total hs hombres	9.137,5
Total hs mujeres	7.296,5
Total hs Alta Gerencia	86
Total hs Gerentes	3.501
Supervisores/Líderes/Jefes	3.647
Analistas y Administrativos	9.201

A través de la denominada Universidad BH acompañamos a nuestros colaboradores en su formación educativa, en acuerdo con distintas universidades e instituciones que faciliten su crecimiento y desarrollo de habilidades. Para aquellos casos donde la especificidad del puesto lo requirió, continuamos promoviendo cursos con entidades externas que garanticen la excelencia en los contenidos a desarrollar, contribuyendo a las estrategias de gestión internas.



Gestión del desempeño

En lo concerniente al desarrollo profesional, durante el año 2017, 89 colaboradores transitaron nuevos senderos, concretamos 62 promociones internas y 27 sponsoros. Logramos implementar el nuevo modelo de gestión de desempeño “Gestión por Objetivos” con la misión de integrar el desarrollo de los colaboradores con el objetivo de la organización, a través de la alineación de las metas estratégicas, con los objetivos individuales y grupales. En esta línea, se diseñó el set de competencias organizacionales, con el objetivo de medir el nivel de asociación de los comportamientos individuales al modelo de objetivos organizacionales y apalancar las prácticas de desarrollo individual, tales como capacitación, promociones, rotaciones, etc. El trabajo de presentación e instalación de las competencias se desarrollará durante el 2018. Por último, a través del programa de Liderazgo, se continuó trabajando con el Coaching Ejecutivo, incentivando procesos de transformación personal y profesional, orientado a enriquecer el desempeño y las competencias requeridas para incorporar nuevas habilidades.

En aspectos de selección, durante el 2017 se logró la cobertura de 135 vacantes mediante procesos de selección e incorporación de personal, bajo el tiempo y calidad esperada, en base a las capacidades de la entidad, otorgando respuesta a las necesidades requeridas por el negocio. Incorporamos 14 colaboradores en la Banca Minorista y generamos 76 incorporaciones en las subsidiarias, maximizando especialmente el área comercial. Asimismo implementamos la primera herramienta de reclutamiento colaborativo del Banco (HiringRoom), que permitió unificar la totalidad de los procesos de reclutamiento en un solo sitio, permitiendo controlar el desempeño de las consultoras durante los procesos y unificar los reportes de selección.

Acompañamos a cada colaborador en el desarrollo de conocimientos y habilidades para lograr el mejor desempeño de su rol. Durante el año llevamos adelante diferentes acciones para promover la gestión del desempeño en toda la organización.



NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Mediante el Sistema de Gestión del Desempeño, nuestros colaboradores son evaluados, previo análisis y

devolución detallada de su trabajo a lo largo del año. En el 2017 participaron de esta evaluación:

DOTACIÓN EVALUABLE	N°	Porcentaje
Nómina completa de Banco Hipotecario 2016	2239	100%
Población evaluada	1956	87%
Población no evaluada	283	13%

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO

87%

CATEGORÍA PROFESIONAL	GÉNERO FEMENINO	GÉNERO MASCULINO	TOTAL GENERAL
Gerentes	30	87	117
Supervisores/Líderes/Jefes	162	201	363
Analista y Administrativos	771	705	1476
TOTAL GENERAL	963	993	1956

CONCEPTO	N°	PORCENTAJE	CANT. DE EMPLEADOS EVALUADOS
Total mujeres evaluadas en el período	963	100%	89%
Total mujeres de la nómina	1077		

CONCEPTO	N°	PORCENTAJE	CANT. DE EMPLEADOS EVALUADOS
Total hombres evaluados en el período	993	100%	85%
Total hombres de la nómina	1162		

En línea con la gestión del desempeño, continuamos desarrollando los Planes de Becas. En el marco de un contexto laboral competitivo, el Banco fomenta el reconocimiento de los colaboradores que cuentan con una destacada performance, a través de un Plan de Becas en formaciones que les permitan asumir nuevos desafíos dentro de la organización.

Puede postularse todo colaborador efectivo que solicite una beca para comenzar o completar su carrera de terciario, grado, especializaciones (diplomaturas y doctorados), postgrado o máster. El solicitante debe cumplir ciertos requisitos relacionados a la antigüedad en la organización, su nivel de desempeño, la afinidad de la temática a la actividad desarrollada en el Banco, entre otros.

Un Comité de Plan de Beca compuesto por el Gerente de Capital Humano, el equipo de Desarrollo, Referentes de Capital Humano y el Gerente de área de Desarrollo Organizacional y Calidad, velará por los intereses de los colaboradores y participará en la designación de los porcentajes otorgados.



Clientes

Durante el 2017 el sector Experiencia del Cliente continuó captando e interpretando regularmente las necesidades, preferencias y experiencias de nuestros clientes internos y externos, aplicando distintas técnicas de relevamiento basadas en el diseño centrado en las personas (Design Thinking).

Durante 2017 se realizaron 47 encuestas que incluyeron relevamientos de satisfacción, de opinión y de desarrollo de nuevos productos y servicios. El 23% de las mediciones estuvieron dirigidas a colaboradores del Banco con la finalidad de detectar oportunidades para introducir mejoras concretas en los procesos internos y para conocer los niveles de servicio de determinadas áreas de apoyo.

Aplicando técnicas de diseño de experiencia de usuarios, en el mes de febrero se realizó un estudio cualitativo de la Banca Móvil, que permitió identificar fortalezas y debilidades del diseño vigente y detectar funcionalidades valoradas y/o poco usadas por los usuarios.

Por otra parte, los clientes que se comunican con un asesor de atención al cliente son invitados a realizar una breve encuesta para conocer su satisfacción.

En mayo de 2017 incorporamos en nuestra medición el método Net Promoter Score, más conocido por sus siglas NPS, una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones.

La encuesta abarca las siguientes métricas:

- Recomendación de Banco Hipotecario a familiar o amigo.
- Del cliente en relación a la atención del asesor.
- Acerca del tiempo de espera antes de ser atendido.
- FCR (First Call Resolution) %.

De esta forma, nos interiorizamos acerca de la percepción de nuestros clientes respecto del servicio brindado. Esta información nos posibilita realizar mejoras sobre los procesos y por ende, mejoras en la gestión.

La puntuación es de 5 a 1 siendo 5 la mejor calificación.

Los resultados obtenidos durante 2017, en puntuación de promotores y top two box, fueron:

INDICADOR	AÑO 2017
Recomendación de Banco Hipotecario a Familiar o Amigo - PROMOTORES	43%
Del cliente en relación a la atención del asesor	94%
Acerca del tiempo de espera antes de ser atendido	68%
FCR (First Call Resolution) %	87%

Premios y menciones de calidad

En lo que respecta a los estándares de calidad, la estrategia de certificación en Normas nacionales e internacionales, estuvo orientada a sustentar los lineamientos estratégicos del Banco y el posicionamiento del negocio.

• Renovamos nuestro compromiso con la mejora continua del servicio que el Banco presta en su función de fiduciario del Programa PRO.CRE.AR, migrando a la versión ISO 9001:2015 a todas las áreas técnicas, e incorporamos al alcance los siguientes procesos: Mantenimiento preventivo y Mercadeo y las Gerencias completas de Entrega de Unidades y Relaciones Multidisciplinarias y Gestión de la Información. Esta certificación suma a la transparencia de los servicios que el Banco presta en relación al gerenciamiento de proyectos constructivos.

• Recertificamos en ISO 9001:2015 todos los procesos de la Gerencia de Auditoría Corporativa, superando con éxito la auditoría anual.

• Recertificamos el sistema de gestión de calidad de los procesos de recaudaciones y acreditación de haberes mediante plataforma electrónica, para empresas en la versión ISO 9001:2015.

• Asimismo, asumimos un nuevo desafío al certificar al área de Protección de Activos de la Información en ISO 27001. Superamos con éxito la primera etapa de auditoría y estaremos transitando la etapa de certificación en enero 2018.

Con el propósito de difundir la Política de Calidad del Banco, en el primer semestre del año lanzamos la campaña #CalidadEnAcción. En 5 publicaciones mensuales internas de Mundo Búho Express distintos equipos del Banco compartieron cómo aplican los principios de nuestra Política de Calidad en sus actividades diarias. Nuestra Política de Calidad está disponible en todas nuestras sucursales y áreas centrales, en la Intranet y en nuestro sitio web, a disposición de nuestros clientes.

Con el objetivo de afianzar los conocimientos sobre las normas ISO y su aplicación, incorporamos a nuestro equipo de auditores internos 4 colaboradores de diferentes sectores. En todos los casos, se realizaron certificaciones de conocimiento para asegurar que los contenidos formales fueron comprendidos por los asistentes.



INICIATIVAS

PARA MEJORAR EL ACCESO DE PERSONAS EN SITUACION DE DESVENTAJA A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

FS14

En enero de 2017 lanzamos la segunda etapa de la prueba piloto del proyecto de investigación resultante de la firma del contrato con Entrepreneurial Finance Lab SAC. Fue así como abarcamos los stands de los Hipermercados Libertad ubicados en las capitales de Santiago del Estero y Mendoza, los cuales se sostuvieron hasta fines de julio, conjuntamente con los iniciales ubicados en Jacinto Ríos (Córdoba) y San Juan.

Al concluir el test se otorgaron 2771 tarjetas a personas sin historial crediticio, apoyándonos en la herramienta analítica de E.F.L., identificando a los solicitantes más aptos crediticiamente según su perfil psicométrico. En términos relativos, ese caudal extra significó un incremento en altas de los stands mencionados, totalizando un 4% más en los Hipermercados Libertad.



N U E S T R O
R E L A C I O N A M I E N T O C O N
L A C O M U N I D A D





CULTURA DE RELACIONAMIENTO

Atento a las necesidades de la sociedad y en pleno diálogo con diferentes organizaciones sociales de todo el país, Banco Hipotecario promueve programas que abordan diversas temáticas. Es así como se relaciona con su cadena de valor, fomentando encuentros plurales donde todas las voces son escuchadas. Colaboradores, clientes, accionistas, proveedores, Estado, pares del sector privado, prensa, son pilares fundamentales en la construcción de vínculos sólidos, capaces de trascender a través del tiempo.

El presupuesto anual de donaciones es aprobado por el **Comité de Asuntos Sociales e Institucionales**. Por decisión unánime, el Banco destina el 5% de sus ganancias netas a proyectos y programas sociales, alineando la inversión social a la estrategia de negocio. Esta idea integradora entre misión social y estrategia de negocio se materializó a través de la inclusión del Reporte Social dentro de la Memoria y Balance del Banco y de la elaboración de la Política de RSE avalada por el Directorio General.

El Comité de Asuntos Sociales e Institucionales es uno de los once comités especiales del Directorio General para la toma de decisiones. Específicamente, además de aprobar el presupuesto anual de donaciones, diseña los lineamientos de inversión social a partir de los cuales se establece el relacionamiento con las organizaciones de la sociedad civil. Este Comité se encuentra integrado por el Presidente

del Banco, el Gerente General, miembros del Directorio y Directivos del Área de Asuntos Sociales y con la Comunidad. El pasado 10 de mayo de 2017 se conformó el actual Comité, con la presencia de Eduardo Elsztain, Manuel Herrera, Juan Jure, Javier Varani y Paula Solsona.

CONSTRUIR COMUNIDAD

En el marco de sus 130 años de historia, Banco Hipotecario llevó a cabo junto a distintos miembros de su cadena de valor, un encuentro en el que los participantes realizaron una maqueta integrada por 130 casas. Esta creación colectiva simbolizó el espíritu de la organización y su manera de "construir comunidad", concepto que integra el compromiso social y la estrategia de negocio del Banco.

Para realizar este evento el Banco convocó a la organización Vivienda Digna, socio estratégico natural dada su misión de fomentar el desarrollo humano a través del acceso a la vivienda digna y un hábitat adecuado. Ambas entidades mantienen una estrecha relación de muchos años de trabajo conjunto en la comunidad.

Cada uno de los 130 invitados recibió previamente en su espacio de trabajo un kit con un instructivo y todos los materiales necesarios para construir una casa con su propio diseño. La consigna era asistir al evento con la casa armada

VIVIENDA DIGNA REUNIÓ MATERIALES REUTILIZADOS (MADERA, METALES, VENECITAS), QUE FORMABAN PARTE DE SU CORRALÓN SOCIAL DE BOULOGNE, PARA CREAR CADA UNA DE LAS CASAS.





FOTO AÉREA DE LA MAQUETA CREADA COLECTIVAMENTE EN EL ENCUENTRO CONSTRUIR COMUNIDAD.

y crear en conjunto una gran maqueta de una ciudad integrada por las construcciones de todos los participantes. El encuentro contó con la presencia de Eduardo Elsztain, Presidente del Banco, miembros del Directorio y colaboradores de diferentes áreas, clientes, proveedores, pares del sector privado y representantes de medios especializados en RSE. Durante el evento, Elsztain destacó que: *“desde su creación, la responsabilidad social estuvo en el ADN del Banco, que permitió que cientos de miles de familias argentinas cumplan el sueño de la primera vivienda”*.

ENCUENTRO INSTITUCIONAL EN FUNDACIÓN SI

En el mes de noviembre la Gerencia de Área de Relaciones Institucionales y la Gerencia de Área Banca Empresas visitaron la Fundación SI, en Palermo, para fortalecer el espíritu de cultura solidaria que caracteriza al Banco.

Durante el encuentro, los colaboradores se interiorizaron acerca de los programas sociales de la Fundación y del rol estratégico de la inversión social como motor para el desarrollo comunitario.

Manuel Lozano, Presidente de Fundación SI, hizo hincapié en dos ejes de trabajo en particular, en los cuales el Banco presta acompañamiento desde sus inicios: la educación y las personas en situación de calle. La Fundación cuenta con 5 residencias universitarias en el interior del país, a las cuales asisten 120 estudiantes y proyecta abrir 3 residencias más durante 2018. Asimismo, en la actualidad, las ciudades donde los voluntarios realizan las históricas recorridas nocturnas ascienden a 26, visitando a más de 1500 personas por año.

Por su parte, Paula Solsona, Gerente de Asuntos Sociales del Banco, brindó una presentación institucional para que los colaboradores de la Gerencia de Área Banca Empresas conozcan en profundidad los Lineamientos de Inversión Social del Banco, los programas que impulsa y la

Asumiendo el compromiso de generar relaciones sustentables con las comunidades donde el Banco está presente, en todas las provincias del país, el encuentro agregó valor y sentido al “hacer en comunidad”: las tapas del Reporte de Sustentabilidad 2016 fueron únicas; cada una se correspondió a una toma fotográfica de la maqueta creada durante el evento.



diversidad de proyectos a los que acompaña. Así expresó su entusiasmo por haber formado parte del encuentro el Gerente de Área de Banca Empresas, Ignacio Uranga: *“Estas experiencias son únicas; fortalecen al grupo y nutren la identidad institucional. Estoy más que agradecido por haber formado parte junto con todo el equipo”*.



GESTION SUSTENTABLE

El El Banco lleva adelante una administración responsable de los recursos, logrando un equilibrio entre activos y pasivos de calidad, preservando su solidez y liquidez y asegurando la transparencia y sostenibilidad de sus operaciones. De esta forma, durante 2017 el Banco alcanzó excelentes resultados en su gestión:

ECONÓMICO

- **\$1.593,4 millones** de resultado neto del ejercicio.
- Los préstamos personales alcanzaron una originación de **\$3.307 millones**.
- Mediante las líneas de crédito individuales PRO.CRE.AR, se otorgaron en todo el país **78.957** créditos, siendo la distribución por destino: construcción de vivienda, adquisición de terreno y construcción y refacción, mediante la línea Mejor Hogar.
- Se logró fidelizar una cartera de más de **1.560.000** tarjetas habilitadas.

SOCIAL

- **578 organizaciones sociales** con las que interactuamos.
- **223.094 personas** a las que acompañamos con nuestros programas.
- **\$37,5 millones** invertidos en la comunidad.
- **58 organizaciones apadrinadas** por colaboradores participaron del programa de fortalecimiento a iniciativas solidarias.
- **312 colaboradores** voluntarios.

AMBIENTAL

- **5752 kilos de papel y 21 kilos de plástico**, entregados a la Fundación Garrahan y **8000 botellas plásticas y 900 latas metálicas** donadas a la Cooperativa Reciclando Trabajo y Dignidad.
- Se destinaron **1437 equipos** mobiliarios y equipamientos tecnológicos a **31 organizaciones de la sociedad civil** dentro del programa "Equipados para dar".

Año tras año, Banco Hipotecario publica los principales hitos de su gestión sustentable tanto en la Memoria Integrada como en El Reporte de Sustentabilidad. Fue precisamente en reconocimiento a su Reporte de Sustentabilidad 2016 que, el 28 de noviembre de 2017, el Foro Ecuménico Social premió a la organización por contar con el mejor reporte de RSE, en el marco de la 8va. Edición del **Premio al Mejor Reporte Social de Empresas de la Argentina**. *"En concordancia con nuestra política de transparencia, desde hace 11 años reportamos el impacto económico, social y ambiental a todos nuestros públicos de interés. Desde entonces, publicamos cinco ediciones de nuestro informe de Acciones Sociales y seis reportes de Sustentabilidad bajo la modalidad GRI"*, afirmó Paula Solsona, Gerente de Asuntos Sociales del Banco.



PAULA SOLSONA, GERENTE DE ASUNTOS SOCIALES DE BANCO HIPOTECARIO, RECIBIÓ LA DISTINCIÓN AL MEJOR REPORTE SOCIAL DE EMPRESAS DE LA ARGENTINA DE 2017.

De esta manera, Banco Hipotecario continúa situándose como referente en materia de RSE, fortaleciendo su trabajo social en la comunidad, reconociendo que todas las operaciones presentes causan un impacto positivo hacia el futuro.

VALOR AMBIENTAL

Consideramos el cuidado del medio ambiente como un valor en sí mismo a tener en cuenta de acuerdo al impacto de nuestro negocio. Durante 2017, nuestra gestión comprometida con el Medio Ambiente, nos permitió alcanzar estos resultados:

CONSUMOS EN GIGAJOULE	AÑO 2017
Consumo eléctrico	54.183.328
Consumo gas natural	4.035.938
Consumo gasoil	383.102
TOTAL CONSUMOS	58.602.369

El consumo eléctrico tuvo una baja de consumo del orden del 7 %

El consumo de gas natural tuvo una baja del consumo del orden del 33 %

El consumo de gasoil en los grupos electrógenos tuvo una baja de consumo del orden del 11%

Base para conversión de unidades

1 KW/h = 3,6 GJ

1 m³ Gas Natural = 42,12 GJ

1 Lt Gasoil = 36,313 GJ

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

La baja de consumo energético anual comparando los periodos del 2016-2017 fue del orden del 9%.

- El consumo eléctrico disminuyó un 7 % debido a las políticas de aprovechamiento de los recursos eléctricos y a la sustitución de elementos de iluminación a LED.
- El consumo de gas ha disminuido un 33 % respecto al año 2016, al lograr eficientizar sistemas y recursos.
- El consumo de gasoil ha disminuido un 11 %, debido al bajo porcentaje de cortes externos, limitando el uso de grupos electrógenos solamente para realizar protocolos de mantenimiento; en la red de sucursales la baja se debió a la culminación de obras eléctricas para disponer de energía de red eléctrica; dichas sucursales pasaron de operar con grupo electrógeno a operar definitivamente con red eléctrica.

En relación a las acciones llevadas a cabo para mitigar el impacto ambiental de nuestros productos y servicios podemos mencionar:

Iluminación de bajo consumo: se continuó desarrollando el proyecto LED para reemplazar la iluminación convencional por nueva tecnología, logrando una importante reducción del consumo y de los costos de mantenimiento, mejorando la calidad de iluminación en los puestos de trabajo, incrementando aproximadamente 10 veces su vida útil para el cambio de luminarias.

Disposición final de baterías en desuso: se realizó la disposición de baterías de UPS y grupos electrógenos por terceros, según correspondiera, en Casa Central, Anexos y en la Red de Sucursales, reemplazando las mismas por baterías libres de mantenimiento, de baja y/o nula emisión de vapores, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Automatización de sistemas de calderas, iluminación, ventilación y aires acondicionados, para el encendido en horarios pico y el apagado en tiempos sin uso.

Consultorías eléctricas para optimizar el consumo de energía, impactando en el ahorro energético y sus costos. Además, en Casa Central implementamos protocolos eléctricos mensuales a fin de asegurar la sustentabilidad eléctrica del edificio.

Campaña de racionalización del consumo energético a través de comunicaciones internas vía mail a todos los colaboradores del Banco Hipotecario.

Políticas de reducción y clasificación de residuos: colocación de recipientes reciclables por sector. Continuamos colaborando con la Fundación Garrahan para el retiro de papel blanco. Gestionamos la separación de residuos orgánicos e inorgánicos en nuevos recipientes adaptados a tal fin.



LINEAMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIAL

Los lineamientos de trabajo en la comunidad permiten **analizar los programas y proyectos** que el Banco lleva adelante desde la Gerencia de Asuntos Sociales y tomar decisiones a la hora de realizar su inversión social. El Comité de Asuntos Sociales e Institucionales conformado en 2017 redefinió los lineamientos de inversión social, destacando el foco en ejes estratégicos como la educación, la formación de líderes, el voluntariado, la inclusión social y la asistencia directa. En este sentido, la matriz que se presenta a continuación **está alineada a la identidad y visión del Banco**, a partir de la cual interactúa con organizaciones de la sociedad civil, implementando alianzas estratégicas a mediano y largo plazo. Su aplicación permite obtener una **radiografía clara de la forma en que el Banco busca relacionarse para generar un impacto positivo en las comunidades** donde está presente.

La estructura de esta herramienta contiene **4 ejes y sus correspondientes categorías**:

1. EDUCACIÓN

El acceso a la educación es clave para el desarrollo de todo ser humano y para sus oportunidades futuras de crecimiento. El Banco promueve la realización de programas educativos que posibiliten el desarrollo de las potencialidades de cada persona.

a. Capacitación

Formación de las personas que tienen un rol activo en el sistema escolar a través de metodologías de participación y reflexión de la práctica educativa.

b. Infraestructura

Mejoramiento edilicio de las escuelas rurales de nuestro país a través del desarrollo local.

2. CIUDADANÍA

Una ciudadanía activa promueve el desarrollo de una comunidad comprometida con el bien común. La organización impulsa proyectos y espacios de reconocimiento del otro, de diálogo y liderazgo para construir un espacio de conocimiento y crecimiento para todos sus integrantes.

a. Diálogo

Es la generación de comunidades donde se promueven valores como el pluralismo, la diversidad, la pertenencia y el trabajo en equipo articulado e integral, sustentados a través del diálogo interreligioso, intercultural, social y político.

b. Formación de líderes

Promueve la formación de diferentes líderes (empresarios, políticos y sociales) con visión de futuro, que posibilitan el desarrollo de los participantes de la comunidad en tanto agentes de cambio y que impulsan el empoderamiento de las personas en sus ámbitos de pertenencia.

c. Voluntariado

Implica el trabajo solidario de diferentes personas quienes aportan desinteresadamente recursos, capacidades propias y tiempo para colaborar con organizaciones sociales. Puede tomar diferentes modalidades: organizaciones cuya misión sólo se concreta a través del voluntariado, iniciativas voluntarias de colaboradores del Banco en comedores, hogares y escuelas vinculadas a su mundo referencial y/o campañas solidarias o acciones puntuales de voluntariado promovidas por el Banco.

3. INCLUSIÓN

El bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para tener una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales. El Banco apoya proyectos que promueven oportunidades y recursos para que las personas puedan vivir plenamente.

a. Inserción Laboral: la integración de personas de comunidades vulnerables al ámbito del trabajo a través del desarrollo de habilidades, herramientas y oficios que les permitan desarrollarse y ser parte de la sociedad.

b. Adicciones: la prevención y atención del uso y abuso de drogas, así como a la investigación y capacitación de agentes multiplicadores.

c. Violencia: la erradicación de toda forma de violencia, abuso y discriminación hacia las mujeres, adolescentes, niñas y niños a través de actividades de asistencia, prevención, capacitación e investigación

4. ASISTENCIA DIRECTA / EMERGENCIA

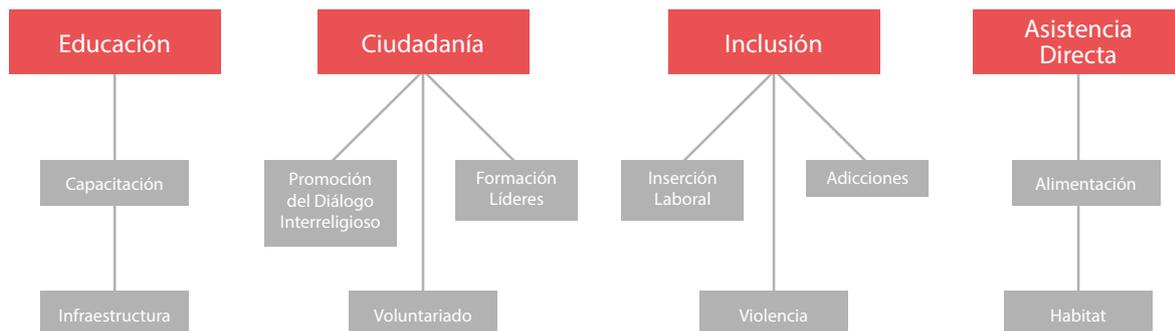
El Banco realiza aportes directos e inmediatos de recursos económicos y materiales para solucionar problemáticas sociales básicas que ponen en riesgo la dignidad humana.

a. Hábitat: apoyo a organizaciones que trabajan para garantizar un hábitat digno en distintas comunidades de nuestro país.

b. Alimentación: contribución con aquellas organizaciones que promueven la alimentación de diferentes

sectores vulnerables.

Esta nueva forma de estrategizar las acciones de inversión social en la comunidad fue exhaustivamente analizada en relación directa con las variables espacio y tiempo, a los efectos de ponderar el alcance de los programas sociales y darle vida a la herramienta de gestión. analizada en relación directa con las variables espacio y tiempo, a los efectos de ponderar el alcance de los programas sociales y darle vida a la herramienta de gestión.



VARIABLES DE PONDERACIÓN



1. Alcance Geográfico: contempla el impacto de las ONGs y sus proyectos en el territorio. Puede ser regional, nacional o local.

Regional: cuando una organización impacta en una región de alta influencia del Banco, permitiéndole de esta manera vincular a las sucursales con la actividad comunitaria en forma activa.

Nacional: cuando una organización logra impactar con sus programas a todo el territorio nacional.

Local: cuando una organización llega con sus programas a impactar en su distrito vecinal.



2. Tiempo: refiere al apoyo y acompañamiento de las organizaciones y proyectos a lo largo de los años. Esta variable contempla el corto, mediano y largo

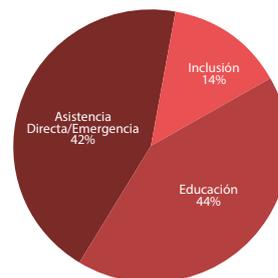
Largo plazo: más de 7 años

Mediano plazo: de 3 a 7 años

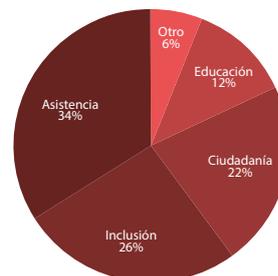
Corto plazo: de 1 a 3 años

Cada categoría y variable tiene un puntaje construido sobre un total de 100 puntos. Esta **ponderación** permite analizar cada proyecto de acuerdo a la matriz construida y evaluar el nivel de relacionamiento con los nuevos lineamientos del Banco.

Durante 2017 la inversión social privada del Banco se distribuyó de forma tal que el 27% estuvo representado por iniciativas solidarias presentadas por colaboradores y el 66% por programas sociales estratégicos con ONGs. El 7% restante fue contemplado como fondo disponible para futuras acciones hacia la comunidad.



DISTRIBUCIÓN ISP 2017, SEGÚN LINEAMIENTOS INICIATIVAS SOLIDARIAS DE COLABORADORES



DISTRIBUCIÓN ISP 2017, SEGÚN LINEAMIENTOS PROGRAMAS SOCIALES CON ONGS



ACCIONES EN LA COMUNIDAD

PROGRAMA DE ADHESIÓN DE CLIENTES A DÉBITO AUTOMÁTICO EN TARJETAS DE CRÉDITO

Con el fin de fortalecer su rol como actor social, el Banco brinda a sus clientes la posibilidad de colaborar con diferentes ONGs mediante donaciones por débito automático, mensuales o por única vez.

El Programa de Adhesión de Clientes a Débito Automático en Tarjetas de Crédito comenzó a desarrollarse a mediados de 2013 con la ONG TECHO; un año más tarde, se incorporó Cáritas. Actualmente, desde enero de 2017, Manos en Acción también forma parte de esta iniciativa. *“Lo más interesante es ofrecer nuestro principal activo, que es nuestra cartera de clientes, para la sostenibilidad de esas ONGs. Además, está demostrado en el mundo que el donante individual es realmente el motor del cambio y la transformación”,* sostuvo Paula Solsona, Gerente de Asuntos Sociales.

Específicamente, el Banco actúa como el promotor de esta herramienta de gestión sustentable, brindando su amplio expertise comercial, poniendo a disposición del Programa a colaboradores de diferentes áreas estratégicas. En contacto directo con las ONGs, desde la Gerencia de Telemarketing, se capacita a un grupo de operadores, encargados de contactar a clientes del Banco para invitarlos a ser donantes, mensuales o por única vez, de una de las tres organizaciones sociales que integran el Programa. Es menester destacar que este Programa representa una oportunidad para generar nuevas fuentes de trabajo y para difundir las necesidades sociales más trascendentes en el país.

Aproximadamente cada operador cuenta con un promedio de 1.000 datos por mes. Desde la Gerencia de Inteligencia Comercial de Banco Hipotecario se arman las bases, cuyos datos solo son contactados para este fin solidario. *“Banco Hipotecario nos permite llegar a su base de clientes para contarles quiénes somos y qué hacemos. Para las ONGs es difícil acceder a las bases de datos, y al ser llamados desde la misma institución, genera mayor confianza en el potencial donante. Por ello, la eficiencia es*

muy alta, y también los resultados.” resaltó Paola Vaccaro, Directora Ejecutiva de Manos en Acción.

Desde el lanzamiento del Programa, las ONGs recaudaron un total de más de 30 millones de pesos, gracias a los aportes de más de 26.000 clientes del Banco. Josefina Van Thienen, Directora Nacional de Desarrollo de Fondos de TECHO, sostuvo: *“Es increíble cómo todavía es difícil romper los paradigmas clásicos para convencer a las organizaciones de que tienen que invertir para poder llegar a más donantes y que las empresas tienen más poder de impacto siendo puentes hacia nuevos donantes que solamente donando desde su presupuesto de RSE”.* Por su parte, María Lagos, Coordinadora de Área de Desarrollo de Recursos en Cáritas, afirmó que *“En lo que respecta al tamaño de la base, un 51% de los donantes son clientes del banco. Representan un 42% de los ingresos mensuales”.*



CONCEPTO	TECHO**	CÁRITAS	MANOS EN ACCIÓN ***
Inicio	Julio 2013	Marzo 2014	Diciembre 2016
Operadores	8	4	4
Inversión inicial BH	#3MM	\$4.8 MM	No aplica
Tiempo refinanciación	4.5 meses	9 meses	6.23 meses
# prom adhesiones mensuales	386	533	119
Stock donantes activos	11.265	13.693	1.389
\$ promedio mensual	\$174.91	\$95.22	\$147.01
Resultado acumulado	\$15.2 MM	\$17.1 MM	\$204.2 M

Estos resultados fueron informados a representantes de la prensa especializada en RSE a principios de noviembre, consolidando uno de los pilares elementales de la estrategia de sustentabilidad del Banco.

* Fuente de información: TECHO, Cáritas, Manos en Acción y Gcia. de TMKT.
 ** TECHO inició la campaña con 4 operadores. A partir de mayo de 2016 han duplicado la #.
 *** Manos en Acción inició la campaña con 2 operadores. A partir de abril de 2017 han duplicado la #.

CAMPAÑAS INSTITUCIONALES

EN3 – EN27

Históricamente, el Banco convocó a sus colaboradores a participar en diferentes Campañas Institucionales, cuyo principal objetivo es acompañar a los más necesitados, a través de ONGs de base, en todo el territorio nacional. Cada año se asume un nuevo desafío, capaz de superar los resultados del período anterior. Ante todo se apela a la creatividad al momento de desarrollar cada campaña, utilizando inteligente y responsablemente los recursos,

invitando a todos los colaboradores. Las campañas representan una oportunidad única para empoderar a los colaboradores voluntarios y acercar a la Red de Sucursales a las particularidades de cada localidad.

En el 2017 el Banco llevó a cabo sus 5 Campañas Institucionales: "Sumamente Útiles", "Pascuas", "Invierno", "Día del Niño" y "Navidad". Particularmente, en la Campaña del Día del Niño se recolectaron libros, CD's de música y DVD's de películas infantiles, para donar a las salas ambulatorias del Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez.

CAMPAÑAS INSTITUCIONALES	ÚTILES ESCOLARES	PASCUAS	INVIERNO	NAVIDAD
Sucursales participantes	61	52	46	54
Organizaciones beneficiadas	147	154	114	157
Beneficiarios	7339	52960	24000	98880



> NUESTRO RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD



CAMPAÑA SUMAMENTE ÚTILES - HOGAR MADRE MICARELLI - FORMOSA



CAMPAÑA PASCUAS - COMEDOR LOS COSTERITOS - ROSARIO



CAMPAÑA NAVIDAD - CILSA - BUENOS AIRES

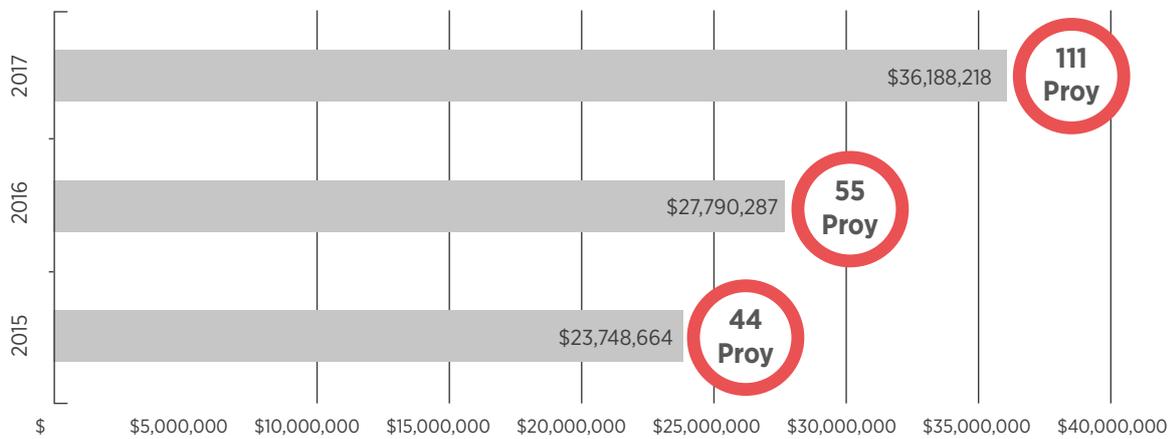
LEY DE MECENAZGO

En 2011 el Banco decidió constituirse como un actor destacado en el "Régimen de Promoción Cultural de la Ciudad de Buenos Aires", más conocido como Ley de Mecenazgo, promocionando la cultura de manera integral. En 2012 amplió su apoyo, incorporando a sus empresas vinculadas.

La Ley de Mecenazgo promueve el acercamiento a nuevas organizaciones de la sociedad civil y a artistas que se destacan en diferentes disciplinas. Además, avala el interés cultural de los proyectos. Entre la diversidad de propuestas que acompaña el Banco, se destacan aquellas presentadas por las nuevas generaciones de artistas, brindándoles oportunidades para que desarrollen su

potencial talento y aquellas cuyo objetivo sea la preservación y el mejoramiento del Patrimonio Cultural.

El año 2017 representó un verdadero fortalecimiento para el Banco en su rol como benefactor al ser identificado por el Ministerio de Cultura de la Nación como una de las diez empresas líderes en el mecenazgo de la Ciudad de Buenos Aires. Asimismo, duplicó la cantidad de proyectos acompañados respecto de 2016 y en siete años logró superar los \$90.5 millones donados. Es así como la entidad no sólo incrementa la red de organizaciones sociales con las que se relaciona sino que también le acerca a sus colaboradores la posibilidad de participar en espectáculos culturales, visitas guiadas o de recibir publicaciones artísticas impresas.



VISITA DE COLABORADORES A LA MUESTRA DE LUIS FELIPE NOÉ EN EL MUSEO NACIONAL DE BELLAS ARTES - JULIO DE 2017



NUESTRO RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

DONACIÓN A LA BIBLIOTECA NACIONAL MARIANO MORENO

Con el objetivo de apoyar la cultura nacional y promover su preservación, durante el mes de agosto, el Banco realizó una de las contribuciones más importantes al patrimonio cultural argentino: la donación de parte de la biblioteca personal de Adolfo Bioy Casares y Silvina Ocampo a la Biblioteca Nacional Mariano Moreno.

Desde el año 2012 la Biblioteca Nacional y el Centro Internacional Jorge Luis Borges vincularon a entidades privadas, particulares y al Estado para que pueda llevarse a cabo este gran hito cultural. Entre los 17.000 volúmenes donados se encuentran los pertenecientes a Adolfo Bioy

Casares y Silvina Ocampo, como también algunos de Jorge Luis Borges. Se trata de una de las últimas bibliotecas "de autor" que había en el país; su material será valiosísimo para que numerosos investigadores reconstruyan parte de la historia nacional a través de esos escritos.

Además del Banco, entre los donantes pueden destacarse la Fundación Bunge y Born, el Banco Galicia, la Fundación Páremai Fractal y particulares. Gracias a su compromiso este verdadero tesoro del patrimonio cultural argentino estará disponible para el público en general.



PERSONAS, EMPRESAS DONANTES Y REPRESENTANTES DE LA BIBLIOTECA NACIONAL, EL DÍA EN QUE SE EFECTIVIZÓ LA DONACIÓN. DELANTE, DE IZQUIERDA A DERECHA: MARINA GANCIA, CLAUDIA PALUSZKIEWICZ (MARVAL, O'FARRELL & MAIRAL), ALIX BORN (FUNDACIÓN BUNGE Y BORN), SILVIA RIVELLO (FUNDACIÓN PÁREMAI FRACTAL), SANDRA SAKAI, RICARDO TORRE, ANNA GANCIA. DETRÁS, DE IZQUIERDA A DERECHA: EDUARDO ELSZTAIN, EDUARDO ESCASANY, ALEJANDRO DE LA TOUR (FUNDACIÓN BUNGE Y BORN), MARCELA ZINN, CECILIA BULLRICH, ELSA BARBER (SUBDIRECTORA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL), ALBERTO MANGUEL (DIRECTOR DE LA BIBLIOTECA NACIONAL), VICTORIA COPES SCARANO (ESCRIBANA AUTORIZANTE).

LA NOCHE DE LOS MUSEOS

Por segundo año consecutivo, el pasado 4 de noviembre, la casa central de Banco Hipotecario abrió sus puertas de 20 a 3 hs durante la “Noche de los Museos” organizada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. En total, recibió 3420 visitas.

El armado integral del evento estuvo a cargo del área de Prensa del Banco y contó con la participación de las áreas de soporte técnico, mantenimiento, publicidad, compras, dictámenes y contratos, arquitectura y dise-

ño, infraestructura y administración de activos, desarrollo organizacional y seguridad.

La muestra se dividió en dos recorridos: conmemoración de los 130 años de la institución a través de fotografías, objetos históricos y espacios audiovisuales y edificio Casa Matriz de Banco Hipotecario, declarado Monumento Histórico Nacional en 1999. Los concurrentes también pudieron acceder a una audio-guía informativa sobre las características técnicas de la edificación y observar un espacio con fotografías inéditas de la construcción de esta obra de la arquitectura moderna argentina.





ESTRATEGIA PARA EL 2018

Banco Hipotecario trabaja para desarrollar la Banca Minorista, Mayorista y de Inversión, logrando equilibrar activos y pasivos de calidad. Para ello, brinda todos los servicios financieros, haciendo foco en soluciones integrales para la vivienda en materia de inversión, consumo, créditos hipotecarios y autogestión financiera. Así mismo, es una compañía financiera líder en el gerenciamiento de proyectos constructivos. Con foco en la eficiencia de los procesos, proyectos y gastos, procura gestionar el negocio de manera sustentable e integral.

De acuerdo a estos objetivos, construye vínculos duraderos con individuos, familias, organizaciones y con las comunidades en las que está presente, en todo el país; generando espacios de encuentro y relacionamiento con su cadena de valor (colaboradores, clientes, comunidades donde está presente, proveedores, pares de empresas y prensa) y honrando su misión: crecer como organización acompañando el progreso de la sociedad.

A más de 11 años de haber conformado el área de Asuntos Sociales y habiendo recorrido un amplio camino como organización socialmente responsable, en 2018 se presentarán los nuevos Lineamientos de Inversión Social, luego de un proceso de redefinición llevado a cabo durante 2017. En este sentido, se estrategizaron los ejes de relacionamiento con la comunidad, focalizando en la promoción de la educación, la construcción de ciudadanía, la asistencia directa y la inclusión social.

La inversión social continuará fuertemente alineada a la estrategia del negocio. En este sentido, el Banco seguirá destinando el 5% de las utilidades de la organización, para acompañar a una multiplicidad de organizaciones de la sociedad civil, promoviendo el desarrollo de sus proyectos e iniciativas en todo el territorio nacional. Se profesionalizará el Programa de Adhesión de Clientes a Débito Automático en Tarjetas de Crédito, a partir de la elaboración de un proceso que dispondrá bases y condiciones para la postulación de ONGs. Esta experiencia piloto permitirá que organizaciones sociales con las que el Banco se relaciona y cumplen determinados requisitos, puedan incorporarse al Programa y dispongan de

una nueva vía de ingreso genuino de capital a través de donantes individuales, clientes del Banco. De esta forma, se garantizará el carácter inclusivo y diverso del universo de organizaciones participantes.

Como Banco federal con presencia en todo el país, las Campañas Institucionales seguirán motorizando el relacionamiento con ONGs de comunidades locales y empoderando a los voluntarios como referentes capaces de transmitir el espíritu solidario dentro y fuera de la organización.

En 2018 seguirá siendo crucial la ampliación del voluntariado, verdadero pilar para la cultura organizacional. Las Campañas Institucionales permitirán fortalecer este equipo, empoderar a los voluntarios e impulsar el desarrollo local. Asimismo, se trabajará en la realización de encuentros de relacionamiento para interiorizar a la Alta Gerencia del Banco respecto de las diversas acciones sociales que la Gerencia de Asuntos Sociales lidera, procurando fortalecer la cultura organizacional. También se promoverá el lanzamiento de un Programa de Voluntariado Profesional, en el cual los colaboradores puedan brindar sus conocimientos técnicos a diferentes organizaciones sociales con el fin de satisfacer necesidades específicas (por ejemplo: asesoramiento financiero; servicio técnico; planificación estratégica; asesoramiento legal, etc.).

Se acompañará de manera directa a organizaciones de la sociedad civil comprometidas con el desarrollo de la Educación como pilar fundamental para la transformación social. En este sentido, serán relevantes los proyectos dedicados a capacitar alumnos y personas que tienen un rol activo en el sistema educativo, propiciando metodologías de participación y reflexión de la práctica. También se continuará mejorando la infraestructura de diversas escuelas rurales del país.

En 2018 se continuará desarrollando el Programa "Hacia Liderazgos Colaborativos" en conjunto con organizaciones que promueven la formación de líderes sociales, políticos y empresarios, elaborando acciones estraté-

gicas que se traduzcan en proyectos de investigación y capacitación de profesionales, empoderándolos como agentes de cambio en sus ámbitos de pertenencia. También se asistirá a organizaciones sociales que brinden alimentación a diferentes comunidades vulnerables y que trabajen para garantizar una vivienda digna a familias de todo el país. Este tipo de acciones sustenta y da sentido a la misión social del BHSA.

Se continuará colaborando con aquellas ONGs focalizadas en la inclusión social; que favorezcan procesos de ayuda mutua, de promoción humana y de organización comunitaria centradas principalmente en la inserción laboral, la prevención de adicciones y la atención a situaciones de violencia (de género, bullying, maltrato). Se planificarán nuevas visitas a ONGs por parte de la Alta Gerencia del Banco, dado que esta iniciativa constituye una forma de gestionar la estrategia sustentable, sensibilizando a los colaboradores.

Como todos los años, la gestión integral será publicada en la correspondiente Memoria Integrada, un documento institucional único, destinado a accionistas y cámaras empresariales, que integra los resultados sociales y ambientales a la tradicional Memoria y Balance. Así mismo, se publicará el 7° Reporte de Sustentabilidad en la web, de acuerdo a los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4.



T A B L A D E
I N D I C A D O R E S G R I





TABLA DE INDICADORES GRI

MATERIALIDAD

Como todos los años, revisamos la matriz de materialidad que permite relevar e identificar los temas significativos para la gestión integral de nuestra organización. Esta herramienta orienta las estrategias de negocio y colabora con la adecuada toma de decisiones. En el presente Reporte presentamos nuestra gestión sustentable 2017, destacando su impacto económico, social y ambiental.

Para diseñar esta matriz de materialidad, continuamos basándonos en los principios rectores de la “Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4”, internacionalmente reconocida. Sostuvimos un total de 9 temas claves que constituyeron la materialidad de la organización. Dichos aspectos, en orden de mayor a menor relevancia fueron los siguientes:

- Rentabilidad del negocio.
- Relacionamiento con el cliente.
- Capital humano y cultura.
- Gobierno corporativo, ética y transparencia.
- Programas de inversión social.
- Gestión de proveedores.
- Impacto ambiental.
- Seguridad de la información.
- Canales de comunicación con los grupos de interés.

Como resultado de este proceso de identificación y ponderación, pudimos validar aquellos indicadores que representan la gestión sustentable 2017. Así nutrimos de contenido cada sección de este documento, convirtiéndolo en un material estratégico para la gestión, cercano para los grupos de interés, de fácil lectura y descriptivo respecto del impacto integral de nuestras acciones.

COBERTURA Y ENFOQUE DE GESTIÓN

El presente Reporte informa acerca del impacto económico, social y ambiental de la gestión de Banco Hipotecario para el período enero a diciembre 2017. La información reportada se confeccionó a partir de la “Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI)” junto con el “Suplemento Sectorial para la Industria Financiera”.

La totalidad del negocio del Banco se efectiviza en el territorio argentino, a través de la Casa Central y las 61 sucursales, gracias al trabajo de 2.228 colaboradores. De esta manera, la organización tiene un alcance nacional, con presencia en la mayoría de las provincias de nuestro país. Banco Hipotecario posee el control directo o indirecto de sociedades que conforman el grupo de subsidiarias y, por lo tanto, las consolida.

Hemos preparado este Reporte de acuerdo a los lineamientos de la opción “esencial de conformidad” presentados por la Guía G4 de GRI. Es por ello que comunicamos, para cada aspecto material identificado, la información general sobre el enfoque de gestión y, como mínimo, un indicador. En la tabla de Indicadores GRI que presentamos a continuación, detallamos para cada indicador reportado la justificación por omisión y las limitaciones a la cobertura, en caso de existir.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINA / RESPUESTA	LIMITACIONES A LA COBERTURA
Estrategia y análisis			
G4 - 1	Declaración del responsable principal	Página 5	
Perfil de la organización			
G4 - 3	Nombre de la organización	Banco Hipotecario S.A.	
G4 - 4	Marcas, productos y servicios mas importantes para la organización	Páginas 22 a 36	
G4 - 5	Lugar de la sede principal de la organización	Reconquista 101, C1003ABC, Capital Federal, Buenos Aires	
G4 - 6	Países en los que opera	Argentina	
G4 - 7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Sociedad Anónima	
G4 - 8	Mercados servidos	Argentina	
G4 - 9	Dimensiones de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios)	Páginas 19; 22 a 36; 42 a 43 y 56	
G4 - 10	Desglose de empleados (tipo de contrato, región y sexo)	Páginas 30 a 35	
G4 - 11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	El 100% de los colaboradores integran el convenio colectivo de trabajo.	
G4 - 12	Cadena de suministro de la organización	Página 30	
G4 - 13	Cambios significativos durante el periodo en el tamaño, estructura, propiedad accionaria o en la cadena de suministros de la organización	No hubo cambios significativos en el período reportado en la presente memoria.	
G4 - 14	Forma en que la organización aborda el principio de precaución	Página 43	
G4 - 15	Cartas, principios u otras iniciativas externas que la organización ha adoptado	No se han adoptado iniciativas externas.	
G4 - 16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Participamos de la "Asociación de Bancos públicos y privados de la República de Argentina" (ABAPRA), de la "Asociación de Bancos Argentinos" (ADEBA) y de "IDEA". Desde el 2013 somos miembros de IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria).	
Aspectos materiales y cobertura			
G4 - 17	Entidades que figuran en los EEFF consolidados de la organización	Tarshop SA, BHN Sociedad de Inversión SA (incluyendo BHN Vida SA y BHN Seguros Generales SA), BH Valores SA, BACS Banco de Crédito y Securitización SA (que incluye a BACS Administradora de Activos SA).	
G4 - 18	Proceso para determinar el contenido de la memoria y cobertura de cada aspecto	Página 56	
G4 - 19	Aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Página 56	



TABLA DE INDICADORES GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINA / RESPUESTA	LIMITACIONES A LA COBERTURA
Aspectos materiales y cobertura			
G4 - 20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material	Página 56	
G4 - 21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material	Página 56	
G4 - 22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	En el período del presente Reporte no hubo consecuencias por reformulaciones de información correspondiente a Memorias anteriores.	
G4 - 23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	No hubos cambios significativos.	
Participación de los grupos de interés			
G4 - 24	Grupos de interés vinculados a la organización	Páginas 8 a 12; 22; 23; 27 a 36; 46 a 51 y 56	
G4 - 25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Página 56	
G4 - 26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Página 56	
G4 - 27	Cuestiones y problemas clave surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés	Página 56	
Perfil de la memoria			
G4 - 28	Período de la memoria	Enero a Diciembre 2017	
G4 - 29	Fecha de la última memoria	Enero a Diciembre 2016	
G4 - 30	Ciclo de presentación de memorias	Anual	
G4 - 31	Contacto para solventar dudas en relación con el contenido de la memoria	psolsona@hipotecario.com.ar	
G4 - 32	Opción de conformidad con la guía elegida por la organización	Esencial	
G4 - 33	Políticas y prácticas de la organización con respecto da la verificación externa	No se realizó verificación externa.	
Gobierno			
G4 - 34	Descripción de la estructura de gobierno de la organización	Páginas 8 a 12	
Ética e integridad			
G4 - 56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Páginas 13 a 19; 30 y 35	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		PÁGINA / RESPUESTA	LIMITACIONES A LA COBERTURA
Economía - Enfoque de gestión			
Desempeño económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Página 26	No incluye Tarshop SA, BACS, BBACS Banco de Crédito y Securitización ni BH Valores SA
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Página 22. Durante la gestión 2017 no se registraron contribuciones a Banco Hipotecario S.A. realizadas por los gobiernos nacional, provinciales y municipales.	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Presencia en el mercado			
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Página 31	No incluye BH Valores
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Página 32	No incluye BH Valores
Prácticas de adquisición			
EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Página 30	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Medio Ambiente - Enfoque de gestión			
Materiales			
EN1	Materiales por peso o volumen	Durante el período se emplearon 12094 TN de papel y 6 TN de plástico, para producir los principales productos y servicios.	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Energía			
EN3	Consumo energético interno.	Página 43	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Productos y servicios			
EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Página 43	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Evaluación ambiental de los proveedores			
EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	El 100% de los proveedores contratados fueron examinados en función de criterios ambientales.	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Desempeño social: Prácticas laborales y trabajo digno - Enfoque de gestión			
Empleo			
LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Páginas 31 y 32	No incluye BH Valores
LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	Todos los colaboradores acceden a las mismas prestaciones sociales.	No incluye BH Valores
LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Página 31	No incluye BH Valores



TABLA DE INDICADORES GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		PÁGINA / RESPUESTA	LIMITACIONES A LA COBERTURA
Capacitación y educación			
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Página 32	No incluye BH Valores
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Página 33	No incluye BH Valores
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Página 34	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Página 31	No incluye BH Valores
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Páginas 31 y 32	No incluye BH Valores
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	El 100% de los proveedores contratados fueron examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	No incluye BH Valores
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales			
LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Página 14	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Desempeño social: Derechos Humanos - Enfoque de gestión			
No discriminación			
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Páginas 13 y 14	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Libertad de asociación y negociación colectiva			
HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	El BH no cuenta con ninguna sucursal en donde se vea o pueda verse afectada la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Esto es así ya que son derechos regulados por la ley y las cuales el banco cumple estrictamente con la misma. La manera en la que el BH defiende la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva es permitiendo el libre ejercicio de la actividad sindical por parte de sus delegados como así también generando mediante el área de RRLL los espacios para tratar diferentes temas tanto con los delegados como así también con las autoridades gremiales, generando así el espacio necesario para la negociación colectiva.	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		PÁGINA / RESPUESTA	LIMITACIONES A LA COBERTURA
Libertad de asociación y negociación colectiva			
HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los DDHH.	El 100% de los proveedores contratados fueron examinados en función de criterios relativos a los DDHH.	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Desempeño social: Sociedad - Enfoque de gestión			
Comunidades locales			
S01	Porcentaje de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	En 2017, 63 de las 63 sucursales del Banco participaron en campañas institucionales, lo que representó un 100% de adhesión.	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de personas en situación de desventaja a los servicios financieros.	Página 36	No incluye, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Lucha contra la corrupción			
S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Páginas 15 y 16	No incluye BH Valores
S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Página 16	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Página 15	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Cumplimiento regulatorio			
S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Página 14	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Mecanismos de reclamación por impacto social			
S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En 2017 fueron recibidas, abordadas y resueltas 2 reclamaciones sociales.	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Desempeño social: Responsabilidad de producto - Enfoque de gestión			
Etiquetado de los productos y servicios			
PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Página 27	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Página 27	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Página 35	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Privacidad de los clientes			
PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Página 19	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA



CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	PÁGINA / RESPUESTA	LIMITACIONES A LA COBERTURA
Cumplimiento regulatorio		
PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
Cartera de productos		
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según región, dimensión y el sector de la actividad	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA



BANCO

Hipotecario

hipotecario.com.ar