

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2018



> ÍNDICE

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

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

NUESTRO RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

- Impronta
- Gestión sustentable
- Áreas de acción en la comunidad
- Impacto positivo
- Estrategia para el 2019

TABLA DE INDICADORES GRI

- Materialidad
- Cobertura y enfoque de gestión

PALABRAS DEL PRESIDENTE

—

Iniciamos un nuevo año con la convicción de continuar asumiendo un rol social activo en todo el país. Como organización atenta a los resultados de su negocio, nos focalizamos no sólo en el alcance económico sino en el social y ambiental de nuestras operaciones.

Desde hace 132 años promovemos el acceso a la vivienda, a través del desarrollo local y la integración social. La construcción ciudadana se nutre de la colaboración responsable y participativa de todos los actores que conforman la sociedad. Es por eso que hoy Banco Hipotecario guía su accionar brindando productos, servicios y herramientas que favorezcan el consumo responsable, que contribuyan a concretar múltiples proyectos y que impulsen la gestión integral para el desarrollo habitacional.

El presente nos convoca y nos brinda la oportunidad de crear valor social colectivamente. Como organización socialmente responsable, continuaremos promoviendo instancias que honren nuestra histórica misión, construyendo junto a nuestra cadena de valor las bases de un futuro sostenible.

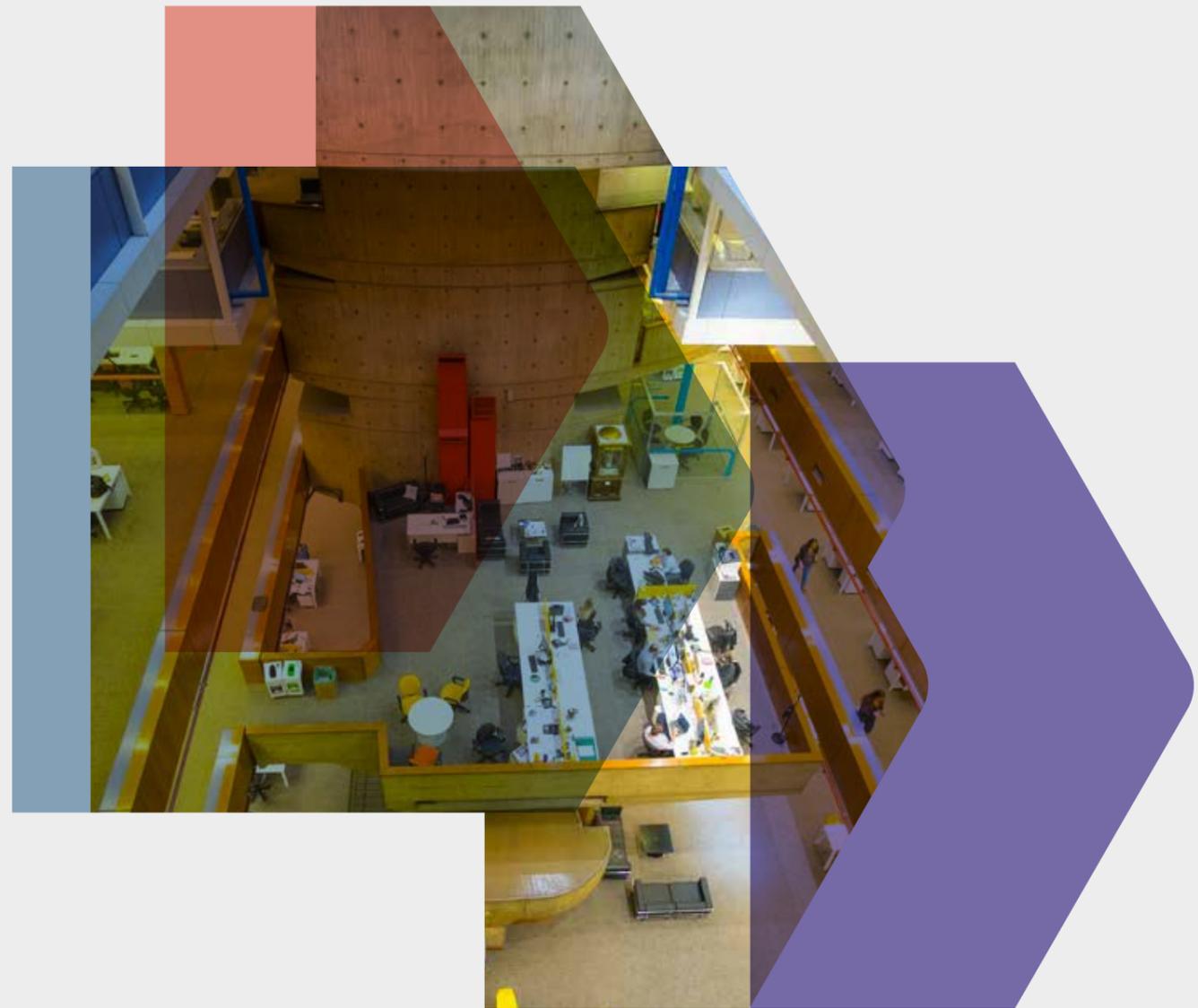
Los invito a recorrer las páginas de la gestión sustentable 2018 de nuestro Banco, y los invito a ser parte.



EDUARDO S. ELSZTAIN
Presidente del Directorio



► NUESTRO PERFIL INSTITUCIONAL



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 2018, el **Directorio General de Banco Hipotecario** se encontraba integrado por:

Sr. Eduardo Sergio ELSZTAIN – Presidente
 Sr. Mario BLEJER – Vicepresidente 1°
 Sr. Saúl ZANG – Vicepresidente 2°
 Sr. Francisco Guillermo SUSMEL - Director Titular
 Sr. Juan Rubén JURE - Director Titular
 Sr. Fernando RECALDE – Director Titular
 Sra. Martín Juan LANFRANCO – Director Titular
 Sr. Mauricio Elías WIOR – 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 2018, se encontraba integrada por:

Sr. Francisco Daniel GONZÁLEZ – Síndico Titular
 Sr. Gabriel Andrés CARRETERO – 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, es factible 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 trece 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. Incentivos al Personal
7. Gestión de Riesgos
8. Gobierno Societario
9. Ética del Directorio
10. Financiero
11. Asuntos Sociales e Institucionales
12. Ética del Personal
13. Protección de usuarios de servicios financieros

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** basa su labor en el marco de las normas mínimas sobre controles internos dictadas por el BCRA, la Ley 26.831, la Resolución General 622 de la CNV y las Resoluciones complementarias o modificatorias y el Código de Gobierno Societario del Banco. Este Comité 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 revisten la calidad de independientes tanto respecto del Banco como de los accionistas de control y no deben desempeñar funciones ejecutivas en la organización. 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 oficial de cumplimiento titular y el otro, el oficial de cumplimiento suplente. Asimismo, está integrado por el Gerente 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 y en riesgos integrales; éstos participan con voz pero sin 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. Asimismo, podrán asistir a todas sus reuniones los integrantes de la Comisión Fiscalizadora, los que podrán intervenir en las deliberaciones, pero carecerán de derecho a voto.

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 junto a otros responsables considerados necesarios en relación a la temática del Comité, 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 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.

El **Comité de Crédito** está integrado por un mínimo de 3 Directores titulares y un máximo de 7 Directores titulares, el Gerente General y 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 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 sus 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 Gestión de Riesgos** está integrado por un mínimo de 3 Directores titulares y un máximo de 5 Directores titulares, el Gerente General y el responsable máximo de la gestión de riesgos y otros responsables que se consideren necesarios en relación a la temática del Comité, quienes participan 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 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 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 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, por el Gerente

General y por los responsables máximos de finanzas, de mesa de dinero, de riesgo de mercado y otros responsables necesarios en relación a la temática del Comité, 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 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 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 y otros responsables que se consideren necesarios en relación a la temática del Comité, quienes participan 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 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 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, por el Gerente General 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 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 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, 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 Protección de los Usuarios de Servicios Financieros** está integrado por un miembro del Directorio y las Gerencias que representan la funcionalidad de Cumplimiento Normativo, de Riesgo Operacional y de Asesoría Legal. Podrán participar, con voz pero sin voto, personal representante de las Gerencias de Administración de Productos, Impuestos, Atención al Usuario de Servicios Financieros, Auditoría Interna, Banca Minorista y de otras que resulte pertinente convocar en función de los temas a tratar.

CÓDIGO DE ÉTICA

HR3 - LA16 – SO8

El Banco asumió el compromiso de llevar a cabo su actividad empresarial y social respetando las más altas normas de ética, trabajando con eficiencia, calidad, empeño y transparencia. Es por ello que dispone de 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 la 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.

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

Asimismo, esperamos que todos los integrantes del Banco cumplan con las leyes y normativas aplicables a las actividades que éste desarrolla. Así como es crítico para el éxito de nuestra organización que provea productos y servicios de alta calidad, es igualmente crítico llevar a cabo los negocios cumpliendo las leyes y regulaciones que nos conduzcan con integridad y respeto mutuo. Del mismo modo, se debe respetar a aquellos con los que realizamos negocios en nombre del Banco.

Nuestros clientes, inversionistas, proveedores, reguladores, como así también todos los integrantes del Banco, sin excepción, deben tener confianza total en nuestra palabra y en nuestra conducta. La reputación e integridad del Banco debe ser absolutamente primordial.

Es intención de la Dirección del Banco cumplir y hacer cumplir las normas que conforman este Código, de manera estricta. El mismo se aplica en todo el territorio nacional, pero no afecta la aplicación de las disposiciones legales obligatorias en ninguna jurisdicción.

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

Esta organización 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.

Por otra parte, el Banco prohíbe que se realicen pruebas de HIV antes o después de contratar a cualquier persona. Además, 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. Esta política se aplica en el trabajo, así como en los entornos relacionados con el trabajo, como por ejemplo durante viajes de negocios, eventos sociales o reuniones fuera de las oficinas, patrocinados o autorizados por el Banco, u otras funciones.

Todos los empleados del Banco deben abogar por la ausencia de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias en el trabajo. La entidad 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 inherente al Código de Ética y ha concluido que no han ocurrido situaciones de discriminación en la Entidad.

Durante el año 2018 se registró una denuncia de acoso/ violencia de género por parte de un colaborador hacia

otro colaborador, utilizando el canal de la Gerencia de Desarrollo Organizacional, quien luego dio intervención al Comité de Ética. A raíz de dicha denuncia, se aplicó una sanción (suspensión preventiva) sobre el colaborador denunciado, mientras duró la investigación llevada adelante por el Comité de Ética.

En el mismo período, ningún organismo de fiscalización aplicó multas y/o sanciones fraude contable, discriminación en el trabajo o acciones de corrupción. Asimismo, en pos del criterio de transparencia de la información, en los estados financieros, el Banco expone los diferentes sumarios en los que interviene.

Periódicamente, la Gerencia de Área de Auditoría Corporativa revisa y actualiza el contenido del Código de Ética, 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. Además, el Código de Ética se encuentra disponible para su consulta en la sección "Institucional" propia de la Intranet del 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; la dirección de correo electrónico lineaeticabancohipotecario@kpmg.com.ar; página web lineaeticabancohipotecario.lineaseticas.com; correo postal a Bouchard 710, 6to piso, Código Postal 1001, Buenos Aires, Argentina (nota dirigida a KPMG-Línea Ética Banco Hipotecario, Fax al (11) 4316-5800) y/o Entrevistas personales. 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 abordar una resolución, la cual 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.

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 2018 el Banco recibió 198 reclamaciones originadas por diferentes prácticas laborales de las cuales 152 corresponden a colaboradores propios y 46 a terceros. Del total de reclamaciones, 56 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).

Los mecanismos formales mediante los cuales pueden presentarse reclamos vinculados a prácticas laborales son:

- Telegrama enviado por el empleado y/o tercero.
- Cédula de notificación de reclamos del Ministerio de Trabajo o Secretaría de Trabajo provincial.
- Reclamo canalizado por el Gerente o superior directo y derivado a Relaciones Laborales para su tratamiento.
- Reclamos canalizados por referentes de Desarrollo Organizacional y Calidad y derivado a Relaciones Laborales para su tratamiento.
- Reclamo canalizado por Relaciones Laborales directamente a partir del contacto del colaborador mediante línea telefónica o mail.
- Reclamo canalizado por los delegados gremiales y derivado a Relaciones Laborales para su tratamiento en conjunto.

PREVENCIÓN Y CONTROL DE FRAUDES

—
S03 – S04 - S05

Respecto del nivel de productividad en materia de prevención y control del fraude externo, durante 2018 el Banco logró incrementarlo potencialmente, sin afectar los acuerdos de servicios internos convenidos. Las pérdidas por fraude externo evitadas ascendieron a \$104 millones, acrecentándose en un 22% en relación a 2017, representando el 0,81% sobre la originación total de productos del Banco.

Las pérdidas evitadas se asocian principalmente al fraude transaccional en tarjetas de crédito / débito y al fraude documental asociado a la comercialización de tarjetas pre-aprobadas.

Las pérdidas por fraude externo ascendieron a \$2,6 millones, sosteniendo su valor monetario en relación al año anterior. Los fraudes estuvieron principalmente asociados a campañas de tarjetas de crédito y préstamos personales pre-aprobados. Resulta importante destacar que el 98% de los fraudes se detectaron previamente a la originación del producto activo solicitado.

Durante este período, se realizaron cambios en los procesos de originación de tarjetas de crédito pre-aprobadas, incorporando un proyecto de biometría facial y controles sobre la base de ANSÉS.

Asimismo, se continuó nutriendo el mapa interactivo de riesgo por geo-procedencia, reconociendo zonas peligrosas y localizando domicilios vinculados a estafas desde 2008 a la fecha.

También, se reorganizaron los equipos de operaciones, con el fin de incrementar los ambientes de control y lograr mayor eficiencia. En este sentido, durante el año 2018:

- Se implementó un sistema para la gestión de efectivo, que mejora la disponibilidad de efectivo en los cajeros automáticos, reducir simultáneamente la inmovilización de éste y hacer más eficiente la administración de los billetes en la tesorería central y red de sucursales.
- Se disponibilizaron los productos de cash management

con avanzados procesos de gestión para brindar un servicio de calidad para nuestros clientes.

- Se revisaron los procesos críticos de la operación que dan soporte a la estrategia comercial definida para los próximos años, proponiendo acciones para mejorar la experiencia del cliente en la utilización de sus productos.
- Se implementaron ciertas mejoras sobre los sistemas core que soportan los negocios de captación de fondos, buscando incrementar las transacciones de nuestros clientes en sus cuentas.
- Se modificaron los procesos vinculados a digitalización de documentos y administración de los mismos en las diferentes etapas del proceso de alta de clientes y productos.
- Se incrementaron los esquemas de controles operativos contables, como así también de gestión del presupuesto de las diferentes partidas.

Durante el año 2018, entre los casos de operaciones sospechosas de clientes informados al Organismo de Control (Unidad de Información Financiera), 15 reportes tenían relacionados a 14 personas expuestas políticamente. Más allá de lo expuesto, aún no se ha confirmado que los mismos se relacionen con hechos de corrupción comprobados. Tampoco se reportaron casos de fraude interno en el período considerado.

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 colaboradores, 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.

▶ NUESTRO PERFIL INSTITUCIONAL

En materia de revisiones del Código de Ética y Gobierno Societario, se registraron sanciones sobre 3 colaboradores por incumplimiento. Por otra parte, han surgido oportunidades de mejora operativas a los fines de optimizar los procesos y controles internos.

▶ CAPACITACIÓN.

Durante 2018 se trabajó en profundidad en la actualización del curso normativo para toda la organización. Además, 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	
Total nómina	17
Total evaluados	17
Porcentaje	100%

Gerentes	
Total nómina	107
Total evaluados	97
Porcentaje	91%

Mandos Medios	
Total nómina	341
Total evaluados	333
Porcentaje	98%

Analistas y Administrativos	
Total nómina	1456
Total evaluados	1424
Porcentaje	98%

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 el 2018, continuamos desarrollando acciones específicas relacionadas con la política integral de riesgos:

- **Pruebas de estrés:** se realizaron nuevas pruebas integrales, incluyendo el tratamiento de las empresas subsidiarias y se presentaron los resultados en el Comité de Gestión de Riesgos y al Directorio. Adicionalmente, se realizaron pruebas individuales sobre los principales riesgos.
- **Tablero de control de riesgos:** se incorporaron nuevos indicadores sobre aspectos regulatorios y de capital económico y se continuó desarrollando un 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.
- **Sistema integral de riesgos:** se continuó con el desarrollo de una herramienta que soporte de manera integral toda la gestión avanzando con el cálculo del capital por riesgo de tasa según comunicación "A" 6397.

Entre las principales políticas destinadas a la gestión integral de riesgos se destacan:

- **Política de jerarquía normativa:** define la estructura normativa interna del Banco y los lineamientos a los

que debe ajustarse el proceso de creación, emisión, administración o actualización y distribución de las normas que la componen. Jerarquiza las distintas normas, los responsables de elaboración y el esquema de aprobación de cada norma. En particular, regula el lanzamiento de nuevos productos y/o servicios, con el objetivo de asegurar su aprobación por parte de Directorio, y su posterior administración. Respecto del lanzamiento de un nuevo producto o servicio, establece la obligatoriedad de elaborar un programa de producto y, de corresponder, un programa de crédito; y obtener la debida aprobación.

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

En cuanto a los dispositivos específicos de la gestión de riesgos, podemos mencionar:

- **Estrategia de Riesgo:** documento elaborado anualmente, en ocasión de realizarse el Plan de Negocios y que manifiesta 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.) el Banco está 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.



- **Programa de Pruebas de Estrés:** consiste en una serie de ejercicios analíticos de simulación que se realizan con el objetivo de conocer la capacidad del Banco para tolerar 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.
- **Plan de Contingencia:** el Banco estableció un menú de posibles acciones y medidas para afrontar la ocurrencia o aumento de la probabilidad de situaciones de estrés en la coyuntura económica y/ o financiera y que a priori se juzgan como muy adversas en lo que refiere a la solvencia, liquidez y rentabilidad.
- **Capital Económico:** Bajo el enfoque cuantitativo "valor a riesgo (VaR), el capital económico es la suma de los "valores a riesgo" (pérdida probable en un horizonte dado y una probabilidad asociada) de cada uno de los riesgos individuales. El capital económico es el requerido por 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 (IAC):** conjunto de procesos y procedimientos implementados por el Banco con el objetivo de asegurar que posee (tanto a nivel individual como consolidado) un adecuado nivel de capital para cubrir todos sus riesgos materiales y que cuenta además, con una estrategia de mantenimiento de capital a lo largo del tiempo. Sobre éste, se efectúan pruebas de estrés para evaluar su suficiencia.
- **Sistemas de Información General:** permiten conocer y seguir la composición y las características de las exposiciones de manera oportuna y adecuada de modo tal que se pueda evaluar de manera rápida y precisa el perfil de riesgo y las necesidades de capital del Banco.
- **Gestión de Riesgo de Subsidiarias:** el Código de Gobierno Societario establece la estructura de supervisión y coordinación societaria en relación con las subsidiarias del Banco. Esta estructura permite que el Directorio de cada sociedad: revise en forma periódica las políticas y estrategias de gestión de riesgos y la determinación de los niveles de tolerancia y 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 implemente las políticas y estrategias aprobadas por su correspondiente Directorio, desarrolle procesos de gestión de riesgos e implementen sistemas apropiados de control interno. Es así como los objetivos, las estrategias de gestión de riesgo y 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. El cumplimiento de los límites establecidos en las estrategias de gestión de riesgo de cada subsidiaria es monitoreado por el Banco mediante el Tablero de Control de Riesgos que la Alta Gerencia del Banco presenta periódicamente al Directorio.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

PR8

El objetivo principal de la Jefatura de Protección de Activos de Información es proteger, asegurar y velar por la seguridad de la información en los ejes de confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad, brindando un manejo seguro de clientes externos e internos, alineándonos a las metas y objetivos del negocio propias del gobierno corporativo.

El Banco realiza sus operaciones a través de un marco normativo, el cual protege los activos de información y asegura su uso aceptable.

Durante 2018, continuamos profundizando el modelo de gestión basado en las mejores prácticas, manteniendo niveles de servicio acordes a los cambios de contexto y cambios en la Organización. Se acompañó 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.

Se participó activamente en ciclos de auditoría interna, externa y de Banco Central de la República Argentina, afianzando el compromiso de gestión. Adicionalmente, se certificaron bajo normas internacionales IRAM 27001 procesos sensibles de Seguridad como ser la gestión de riesgos de activos de información.

Asimismo, se fijaron objetivos para potenciar el uso de nuevas tecnologías para la detección temprana de siniestros, generando un equilibrio entre las herramientas de monitoreo a distancia y el uso de metodologías tradicionales. Se realizaron evaluaciones de riesgos alineadas a las necesidades del negocio con el fin último de mejorar la ecuación costo-riesgo.

Durante 2018 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.



► NUESTRA ESTRATEGIA
DE NEGOCIO



ÁREAS DE NEGOCIO

EC4

Banco Hipotecario está conformado por las siguientes áreas de negocio:

► **BANCA MINORISTA:** acerca alternativas de financiamiento al consumo de individuos 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, afianza la relación con los clientes existentes, fortaleciendo el posicionamiento del Banco en el mercado, con una estrategia centrada en el ofrecimiento continuo de 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.

Durante 2018, 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.

► **BANCA MAYORISTA:** financia a grandes empresas y emprendedores, procurando mantener un rol activo para que obtengan acceso a los mercados de capitales. Estructuran esta área las gerencias de Banca Corporativa, Banca PYME, Banca Pública y de Productos.

Con el objetivo de incrementar los saldos vista y las comisiones, durante el 2018 se llevaron adelante diversas acciones comerciales tendientes a captar mayores volúmenes transaccionales mediante productos de Cash Management, como ser: débito directo, recaudaciones, custodia de cheques de pago diferido, pago a proveedores, pagos Afip y banco pagador.

Respecto de la Gerencia de Sector Público, encargada de desarrollar negocios con organismos estatales y con participación estatal, durante 2018 estableció un criterio de segmentación para dirigir las diferentes ofertas comerciales. En dicho período, no se registraron contribuciones realizadas por los gobiernos nacional, provinciales o municipales al Banco.

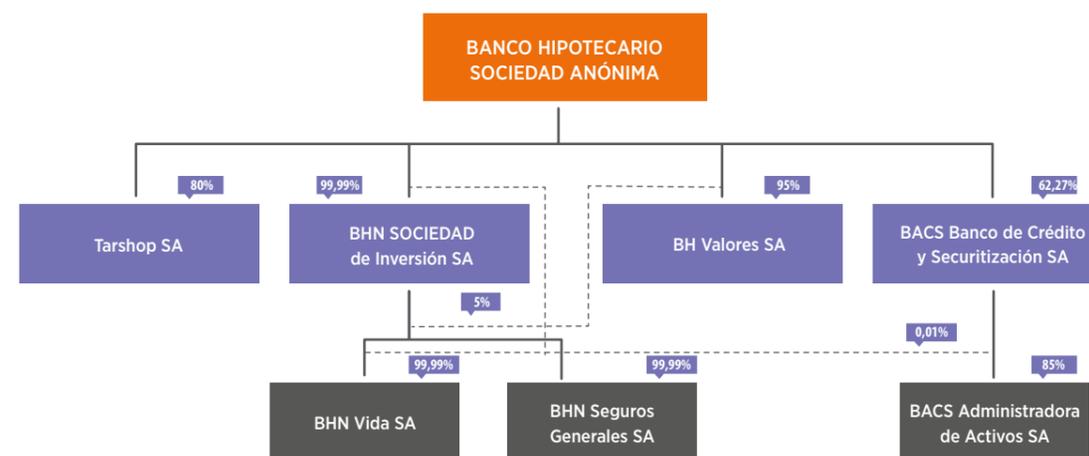
En relación al vínculo con la administración pública nacional y organismos satélites, se focalizó el trabajo con Ministerios, organismos descentralizados, Fuerzas Armadas y de Seguridad, con el objetivo de detectar posibles negocios en dicho ámbito en forma complementaria al Banco de la Nación Argentina.

Durante 2018 renovamos el contrato de agente financiero con la Universidad Nacional de Formosa por 3 años más; dicho convenio nos vincula en la recepción de Nación, el pago de haberes a sus empleados y becas de sus alumnos. Continuamos participando en los procesos a licitatorios para la contratación de los servicios de pago de haberes y de agentes financieros, adicionando el acercamiento a las obras sociales y fundaciones vinculadas a las universidades.

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.



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

► BHN SOCIEDAD DE INVERSIÓN SA. BHN SEGUROS GENERALES SA. BHN VIDA SA. COMPRAENCASA.COM.

La sociedad es la tenedora del 99% del capital de las compañías de seguros BHN Vida SA y BHN Seguros Generales SA. Dichas sociedades se encuentran sujetas

al control de la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN).

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

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

■ NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

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

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

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

Además de su participación en las compañías de seguros, BHN Sociedad de Inversión mantiene una participación del 12.5% de la compañía Comparaencasa Ltd. 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 Comparaencasa 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.

Sumado a su participación accionaria, BHN Sociedad de Inversión mantiene un 5% en BH Valores SA.

Conforme a los criterios de valuación establecidos por la SSN, los principales números de la sociedad se exponen en el Anexo E a los Estados Financieros del Banco Hipotecario.

■ BH VALORES SA.

Al cierre del año 2018 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.

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

■ TARSHOP SA.

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

Al 31 de diciembre de 2018, Tarshop disponía de más de 33.280.000 cuentas habilitadas, con una deuda promedio de \$15.000 por cuenta. La cartera total, tanto activa como no activa, ascendía a \$6.090,1 millones, correspondiendo el 49,4% a cartera securitizada a través del Programa de Fideicomisos Financieros Tarshop y de la constitución de fideicomisos financieros privados. La red comercial ascendía a 21 puntos de venta y gestión; los comercios que aceptaban la Tarjeta Shopping VISA fueron más de 450.000 y el total de transacciones correspondió a más de 5.8 millones.

El contexto macroeconómico imperante (particularmente en lo que respecta a la suba de tasas de interés) impactó notablemente sobre la situación financiera y de liquidez de Tarshop. Esto generó que se tomaran nuevas medidas para recomponer la estructura patrimonial de la sociedad. Fue así como su accionista principal, Banco Hipotecario, el 26 de diciembre de 2018 procedió al desembolso de la suma de \$480 millones como aporte irrevocable cuyo destino será tratado en la próxima asamblea general de accionistas.

Durante el 2018 Tarshop mantuvo una estrategia de diversificación de sus fuentes de financiamiento, reduciendo fuertemente su exposición en fideicomisos financieros y aumentando sus líneas de financiamiento estructurado y préstamos bancarios.

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

■ BACS BANCO DE CRÉDITO Y SECURITIZACIÓN SA.

La estrategia comercial de esta sociedad se orienta al crecimiento en activos, favoreciendo el apalancamiento financiero y operativo del Banco, reforzando su posicionamiento como uno de los líderes en el mercado de capitales local y desarrollando nuevos negocios a partir de la ampliación de la base de créditos. Durante 2018, BACS continuó incrementando la originación

propia de créditos y 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 \$6.988 millones al 31 de diciembre de 2018.

Durante el período que abarca este Reporte, BACS realizó operaciones de banca de inversión por \$45.945 millones entre obligaciones negociables, fideicomisos financieros, letras y bonos provinciales y municipales y préstamos sindicados, por un total de 52 operaciones, liderando 21 de ellas. Fue así como BACS logró ubicarse en el cuarto puesto del ranking de emisiones primarias de deuda corporativa, habiendo participado en 18 emisiones que, en su conjunto, alcanzaron un total emitido de \$27.000 millones.

En el mercado secundario de deuda corporativa con oferta pública, BACS ocupó el tercer puesto del ranking acumulado del Mercado Abierto Electrónico con un 12% del market share.

Al 31 de diciembre de 2018 la entidad registró una ganancia neta de \$102 millones y su patrimonio neto ascendió a \$526 millones, lo cual se exterioriza en el Anexo E a los estados contables del Banco Hipotecario.

■ 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.

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



VALOR ECONÓMICO

EC1

COMPONENTE	CONFORMACIÓN	IMPORTE
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (VEG)		
Ingresos	Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos	23.541.745
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.	3.203.269
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.	3.800.383
Pagos a proveedores	Dividendos a los accionistas. Pagos de intereses a los proveedores de crédito, incluyendo deuda, préstamos y pagos atrasados de dividendos.	199.777 12.970.841
Pagos a gobiernos	Impuestos de sociedad, sobre los ingresos y de propiedad. Multas.	1.347.783
Inversiones en la comunidad	Remitirse al cuadro presentado seguidamente donde se incluye el comentario adicional del Suplemento Sectorial de Servicios Financieros (*)	53.7
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER) – VEC- VED	Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.	6.712.737

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

PRODUCTOS Y SERVICIOS

FS6 - FS7 - PR3 - PR4

Durante el año 2018 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. Así, se alcanzó un gran crecimiento en los volúmenes de colocación respecto del año anterior y un incremento en los depósitos a plazo como vista.

Se continuó trabajando en mejorar la experiencia de nuestros clientes, a través de la implementación de mejoras en el modelo de atención, ajustes en el protocolo de atención, encuestas a clientes y mystery shopping sobre el total de sucursales. En relación a la estrategia de maximizar las oportunidades de venta dentro de las sucursales, se desarrolló un modelo de perfilamiento de la población de clientes que asisten a las mismas. Este modelo se utiliza para la fijación de objetivos comerciales de todos los productos minoristas y derivados y está construido con una visión 360 grados del cliente y adaptado a cada plaza de La Red.

En abril de 2018, el Banco puso en producción el proyecto de CH Digital, una plataforma digital e intuitiva donde no solo se accede a la información de las líneas de créditos, sino también a la simulación del crédito del cliente (con validación de identidad y carga de datos) antes de acercarse a la sucursal. La misma se lanzará a toda la cartera de clientes en mayo de 2019 y representará una mejora en el modelo de atención de la Red de sucursales. A través de la navegación del sitio, se mantiene una comunicación constante y fluida con los clientes.

Estos logros, desarrollos y desafíos posibilitaron un fuerte

apalancamiento, generando altas economías de escala y un crecimiento en los resultados de la Banca Minorista.

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 registran en un sistema, donde se plasman secuencialmente y se centralizan históricamente todas las consultas, pedidos y reclamos de cada cliente. Gracias a este sistema podemos extraer información estadística para generar diferentes reportes y controles. Asimismo, este registro estadístico es utilizado como fuente de información exhaustiva y oportuna para mejorar nuestros procesos y gestionar la cartera de productos.

Nuestro foco y principal objetivo es posicionar a los clientes en el centro de nuestro negocio y brindar múltiples canales para acceder al Banco, ofreciendo un servicio coherente y consistente, apoyándonos en estándares de calidad, flexibilidad y eficiencia.

Durante 2018, en materia de usuarios del sistema financiero regulado por el BCRA o sobre el Código de Prácticas Bancarias, no registramos reclamos de incumplimiento.



▮ NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

▮ RELEVAMIENTO HISTÓRICO PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Con el objetivo de confirmar el volumen de préstamos hipotecarios otorgados al año 2018, los equipos de Banca Hipotecaria y Prensa realizaron en conjunto una investigación que consistió en la recopilación de datos históricos desde 1886 al año del presente. A lo largo de su historia, el Banco otorgó créditos hipotecarios mediante diferentes tipos de líneas individuales y operatorias globales. Con el fin de alcanzar un dato fidedigno, se consideró:

- Volumen de viviendas escrituradas;
- Préstamos de cartera propia (administrados por el Banco o red de bancos) y del fideicomiso PRO.CRE. AR (categorizados en el sistema como préstamos

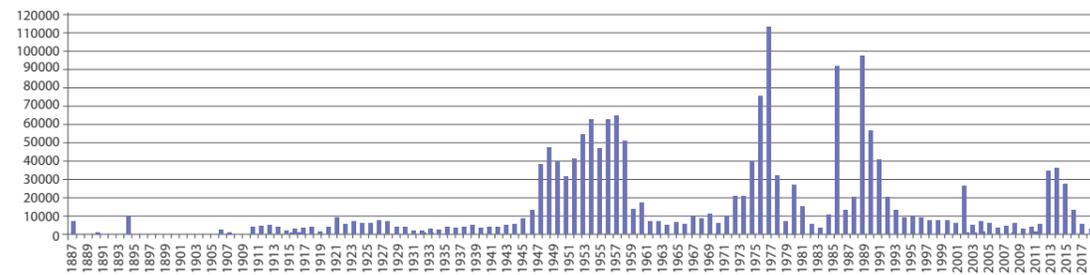
hipotecarios). No se incluyeron los préstamos de terceros administrados por el Banco;

- Para los casos de operatorias globales se contabilizó el volumen de viviendas escrituradas en cada una, según detalle informado en los libros. Para la realización del trabajo, se debió acceder a los libros de Memoria y Balances desde la apertura del Banco y las bases de registros digitalizados de préstamos hipotecarios, a saber:

- >Años 1887 a 1982: Memorias y Balances de Banco Hipotecario;
- >Años 1983 a 1997: Sistema Host;
- >Años 1998 a julio 2018: Sistemas NSP y Cobis.

Es así como podemos afirmar que **los préstamos hipotecarios otorgados durante 132 años de historia son 1.804.878.**

▮ EVOLUCIÓN DE LA ORIGINACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS DESDE 1886 A JULIO 2018



El volumen de originación anual puede corresponder a altas masivas en el sistema de préstamos otorgados en periodos anteriores.

Se describen a continuación los principales hitos de cada período analizado:

Referencias: Hitos BH Contexto Histórico Reforme de carta orgánica Conversión a S.A.

AÑO	# PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	HITOS
1887		
1888	7.417	
1889		
1890	769	
1891		Crisis económica. Etapa de fuerte especulación financiera. Burbuja en los precios de las tierras. Cesación de pagos.
1892		
1893		
1894	9.954	
1895		
1896		
1897		
1898		
1899		
1900		
1901		Cédulas hipotecarias como instrumento para ahorrar a mediano y largo plazo, respaldados por garantías de hipotecas sobre inmuebles.
1902		
1903		
1904		
1905		
1906	1.930	
1907	1.151	
1908		
1909		
1910	4.409	
1911	4.781	
1912	5.060	
1913	4.027	
1914	1.996	
1915	486	La cartera de BH constituía el 19% de las inversiones en créditos reales colocados en el país.
1916	444	
1917	2.613	
1918	3.503	
1919	3.848	Reforma de carta orgánica: posibilidad de otorgar créditos para fomentar la colonización de terrenos en lotes hasta 200 hectáreas.
1920	1.713	
1921	3.795	



■ NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

AÑO	# PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	HITOS
1922	8.982	
1923	5.855	
1924	7.580	
1925	6.596	La cartera de BH constituía el 37% de las inversiones en créditos reales colocados en el país.
1926	6.293	
1927	7.195	
1928	7.472	
1929	4.222	
1930	4.095	El 50% de los inmuebles adquiridos por crédito habían sido financiados por BH.
1931	2.623	Crisis financiera internacional. Gran depresión de 1929/30 afecta la actividad crediticia.
1932	676	
1933	842	
1934	2.204	
1935	2.959	
1936	2.557	
1937	4.268	
1938	3.598	Crecimiento y cotización de cédulas hipotecarias en alza pese al estallido de la Segunda Guerra Mundial.
1939	4.009	
1940	4.858	
1941	4.016	
1942	4.373	
1943	4.089	
1944	5.189	
1945	5.838	
1946	8.275	
1947	13.134	Reforma de la carta orgánica: oferta crediticia hacia sectores medios y medios bajos.
1948	38.224	
1949	47.379	
1950	39.506	
1951	31.076	
1952	41.040	
1953	54.733	
1954	62.590	
1955	46.758	
1956	62.740	
1957	64.290	Reforma carta orgánica: mayor promoción de los incentivos privados para la construcción de viviendas.

AÑO	# PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	HITOS
1958	50.499	
1959	13.894	
1960	17.455	
1961	7.674	
1962	7.262	
1963	4.902	
1964	6.539	
1965	5.658	
1966	9.634	
1967	8.532	
1968	10.812	
1969	5.549	En 1969, se implementó el Plan VEA a través de la Secretaría de Vivienda. Luego conocido como Plan 17 de octubre. Se mantuvo hasta 1976.
1970	10.143	
1971	20.880	
1972	21.171	
1973	38.906	
1974	75.174	
1975	112.884	
1976	31.117	
1977	7.011	
1978	26.544	
1979	15.154	
1980	5.774	
1981	3.714	
1982	10.940	
1983	91.642	
1984	12.996	
1985	19.861	
1986	96.619	
1987	55.849	
1988	40.135	
1989	19.425	
1990	13.445	
1991	8.972	
1992	10.216	
1993	8.708	
1994	7.498	
1995	7.572	
1996	7.598	
1997	5.392	

AÑO	# PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	HITOS
1958	50.499	
1959	13.894	
1960	17.455	
1961	7.674	
1962	7.262	
1963	4.902	
1964	6.539	
1965	5.658	
1966	9.634	
1967	8.532	
1968	10.812	
1969	5.549	En 1969, se implementó el Plan VEA a través de la Secretaría de Vivienda. Luego conocido como Plan 17 de octubre. Se mantuvo hasta 1976.
1970	10.143	
1971	20.880	
1972	21.171	
1973	38.906	
1974	75.174	
1975	112.884	
1976	31.117	
1977	7.011	
1978	26.544	
1979	15.154	
1980	5.774	
1981	3.714	
1982	10.940	
1983	91.642	
1984	12.996	
1985	19.861	
1986	96.619	
1987	55.849	
1988	40.135	
1989	19.425	
1990	13.445	
1991	8.972	
1992	10.216	
1993	8.708	
1994	7.498	
1995	7.572	
1996	7.598	
1997	5.392	



NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

AÑO	# PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	HITOS
1998	26.213	
1999	5.367	Ingreso de capital privado. Grupo IRSA adquiere el control de la S.A.
2000	6.856	
2001	6.136	Luego de la crisis del 2001, BH redireccióna la estrategia del negocio para proteger el capital y las operaciones.
2002	146	
2003	20	Primera empresa en reestructurar su deuda.
2004	908	BH comienza su conversión a banca universal y mantiene el liderazgo en préstamos para la vivienda.
2005	3.728	
2006	4.646	
2007	5.538	
2008	891	Crisis financiera internacional.
2009	3.290	
2010	4.388	
2011	1.131	
2012	5.067	Procrear Administrador del fideicomiso Procrear con financiamiento del Estado Nacional. Desarrollos urbanísticos y líneas individuales para la construcción y compra de viviendas para segmentos medios y bajos.
2013	34.690	
2014	35.850	
2015	27.203	
2016	12.515	PH UVA Diversas líneas de créditos hipotecarios indexados por UVAs. Información actualizada a julio 2018
2017	5.923	
2018	2.592	
TOTAL	1.804.878	

PRO.CRE.AR BICENTENARIO.

Durante el año 2018 el Banco cumplió su sexto año como administrador del fideicomiso del programa de crédito Argentino PROCREAR, una iniciativa del Gobierno Nacional orientada a atender las necesidades habitacionales de los ciudadanos de todo el territorio nacional.

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

Con el fin de ampliar el universo de beneficiarios PRO.CRE.AR. a través de Solución Casa propia, el Banco acercó la modalidad de financiamiento destino construcción, atendiendo las necesidades habitacionales de los ciudadanos de todo el territorio nacional. De esta forma, se contemplaron las diferentes condiciones socioeconómicas y la multiplicidad de situaciones familiares de los prospectos, basándose en dos pilares fundamentales: la financiación de líneas individuales y el desarrollo urbano de viviendas sobre terrenos del Estado Nacional, Provincial o Municipal.

Durante el mismo período, la Secretaría de Vivienda implementó la Línea Mejor Hogar, programa que permite

a las familias acceder a créditos para la conexión a la red de servicios básicos, hacer refacciones o mejoras en sus casas y así poder tener, progresivamente, una vivienda más segura y de calidad, siendo el Banco Hipotecario el exclusivo originador. Asimismo, la Secretaría de Vivienda implementó la operatoria denominada AHORRO JOVEN, para jóvenes de hasta 35 años, con ingresos tanto formales como no registrados, para que puedan comprar su primera vivienda a través de un crédito hipotecario. Los seleccionados durante el 2018 conformaron el proceso de ahorro que le permitirá durante el 2019 acceder al crédito y el subsidio necesarios para alcanzar el sueño de la vivienda propia.

» 1. Financiación de vivienda individual

Las líneas de créditos individuales están orientadas a la construcción, ampliación, terminación y refacción de viviendas. Además, en función a las necesidades de los beneficiarios, se lanzaron líneas de crédito destinadas a familias que deseaban construir pero no disponían del dinero para comprar un terreno y una línea de crédito adicional para 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 2018:

LÍNEA	CANTIDAD DE CRÉDITOS	MONTO DEL OTORGAMIENTO	FONDOS PROPIOS DEL BHSA	FONDOS DE PRO.CRE.AR.
Construcción de vivienda	282	\$398,2 millones	X	
Adquisición de vivienda	442	\$628,8 millones	X	
Casa Propia – Adquisición	135	\$83,5 millones	X	
Casa Propia – Construcción	238	\$205,2 millones	X	
Microcréditos Mejor Hogar	18.035	\$361,9 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 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. Esta estrategia de abordaje de la temática del hábitat genera valor agregado, al facilitar el control y uso social del suelo urbano, lo cual contribuye a limitar la especulación inmobiliaria. En este sentido, los proyectos urbanísticos que se desarrollan (actualmente, el porcentaje de avance promedio es del 96%) buscan optimizar el uso del suelo y priorizar la localización de las viviendas, promover el desarrollo de actividades complementarias a la residencial (como las comerciales y/o productivas) e incorporar sistemas productivos y materiales empleados en el ámbito local. Además, gran parte de estos emprendimientos incluyen 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.

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.

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.

Con presencia en todas las provincias argentinas, exceptuando Catamarca, los Desarrollos Urbanísticos, a diciembre de 2018 reflejaron los siguientes resultados:

- 70 predios adjudicados y en marcha, lo cual representa el 96% de avance físico de las obras.
- Viviendas en ejecución: 23.304.
- Volumen de obra en ejecución: 2.197.650 m2.
- Inversión en obras: \$42.098 millones (incluyendo 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 20 predios, representando un total de 2.907 viviendas. El número de viviendas entregadas al mes de diciembre de 2018 fue de 8.310.
- Línea Lote con servicios: 8.461 lotes en proceso de desarrollo; se sortearon 5.292 lotes y se entregaron 1.230.

» 3. Asociación público-privada

La línea PRO.CRE.AR. Desarrolladores fomenta la actuación público-privada, de manera tal que los desarrollistas construyen proyectos inmobiliarios sobre tierras del Programa.

La línea aporta tierra del Fideicomiso, el desarrollista efectúa el proyecto y la construcción y recibe opcionalmente asistencia financiera del Programa o de otras entidades financieras. La tierra es financiada por el Programa y el emprendedor la cancela con unidades terminadas o con saldo de precio proveniente de la venta a terceros adquirentes que califiquen dentro de las líneas individuales de PRO.CRE.AR. vigentes.

Bajo esa línea, se efectuaron cuatro llamados y están adjudicados los predios de Rosario y Ciudad de Santa Fe. Durante el ejercicio 2018 no se efectuaron nuevos lanzamientos debido a la suba de tasas de financiamiento y la coyuntura del mercado inmobiliario y de la construcción. Se prevé un próximo llamado con algunos predios seleccionados para el primer semestre de 2019, en un contexto de mejora del mercado.

▮ CARTERA DE PRODUCTOS POR BANCA

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

BANCA MINORISTA		
Pasivos		
CAJA DE AHORRO	Caja de Ahorro	35,5%
CUENTA CORRIENTE	Cuenta Corriente	0,1%
PLAZO FIJO	Plazo Fijo	64,4%
Activos		
PRÉSTAMOS	Personales	29,6%
	Hipotecarios	17,2%
TARJETA DE CRÉDITO	Aerolíneas Argentinas	10,0%
	Cartera General	28,1%
	Dark	2,6%
	Colaboradores	0,4%
	HML	10,0%
	Otras	0,0%
	Plan Sueldo	2,0%
Racing	0,0%	

BANCA MINORISTA	
Agropecuaria	5,0%
Industria	10,5%
Comercio	45,2%
Servicios	34,6%
Construcción	4,8%

BANCA MAYORISTA - CORPORATE	
Real Estate	16,1%
Energía	14,7%
Alimentos/bebidas	11,5%
Consumer Finance	10,7%
Traders/Aceite	9,5%
Petróleo/Gas	7,9%
Agroinsumos	6,6%
Supermercados/Retail	4,2%
Agropecuaria	4,2%
Agroquímicos	3,1%
Sectores Atomizados	2,8%
Ingenios	2,1%
Construcción/Ingeniería	1,8%
Proyectos Constructivos	1,7%
Automotriz	1,6%
Transporte/Logística	0,9%
Textil/Calzado	0,4%
Biocombustibles	0,2%



CADENA DE VALOR

Nuestra cadena de valor está integrada por 1245 proveedores, 1.936 colaboradores y más de 1 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.

DISTRIBUCIÓN GASTO 2018	Cantidad	%	Volumen \$
Proveedores Nacionales	1224	98%	\$5.136.723.096
Proveedores Extranjeros	21	2%	USD 420.619
Total de proveedores	1245	100%	-----

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.

► 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 instalar una cultura orientada a la alta performance de nuestros colaboradores, promoviendo la eficiencia, productividad y excelencia en los resultados. En este marco, implementamos el nuevo "modelo de Competencias" que nos permite responder a la actualidad del negocio e impulsar sus resultados.

Al 31 de diciembre de 2018, el Banco contaba con una nómina de 1936 personas, distribuidos entre Casa Central 1231 y Sucursales 705, con un promedio general de antigüedad de 11 años.

PLANTILLA DE EMPLEADOS	CANTIDAD DE EMPLEADOS			
	1936			
TOTAL	Analistas y Administrativos	Supervisores, Líderes y Jefes	Gerentes	Alta Gerencia
Desglose por sexo				
Hombres	37,13%	7,60%	3,98%	0,86%
Mujeres	42,56%	6,06%	1,76%	0,05%
Desglose por grupo etario				
Menores de 30 años	9,91%	0,18%	-	-
Entre 30 y 50 años	58,62%	10,72%	4,12%	0,50%
Más de 50 años	11,17%	2,76%	1,63%	0,41%
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 casi del 12%, mientras que el índice de contratación fue del 8,5%.

DISTRIBUCIÓN GASTO 2018	Año 2018
Índice de rotación media	11,85%
Índice de contrataciones	8,50%

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



LÍNEA	MENORES DE 30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS	
	H	M	H	M	H	M
Rotación	8,40%	9,16%	35,50%	37,02%	8,40%	1,53%
Altas	15,43	25,00%	33,51%	21,81%	3,19%	1,06%

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 31/12/2018. 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.

ÍNDICE DE REINCORPORACIONES TRAS BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD	AÑO 2018	
	H	M
Empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	44	77
Empleados que ejercieron su derecho a baja por maternidad/paternidad	44	77
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad/paternidad	44	77
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad/paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su incorporación	42	73
Índice de reincorporación	95,45%	94,81%

Los honorarios de nuestros colaboradores, hombres y mujeres, superaron al salario mínimo Vital y Móvil en un 335%.

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL Y EL SMVM	AÑO 2018
Rango entre el salario inicial y SMVM – Mujer	335,23%
Rango entre el salario inicial y SMVM – Hombre	335,23%

El Salario Mínimo Vital y Móvil (SMVM) considerado es el de Diciembre de 2018. El mismo asciende a \$ 11.300,00. El SMVM anterior se utilizó desde Julio a Diciembre de 2017 y el importe fue de \$ 8.860,00. 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	79,70%
Supervisores, Líderes y Jefes	110,89%
Gerentes	127,78%
Alta Gerencia	185,29%

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 2018
Cantidad de directivos (total)	146
Cantidad de directivos locales	143
Porcentaje de directivos locales	98%

El área de Capital Humano (Gestión de Personas, Cultura y Gestión del Cambio y Referentes de Desarrollo Organizacional) trabajó durante todo el año 2018 para construir 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 estratégico.

» Cultura y Gestión del cambio

Este sector tiene como objetivo fortalecer la cultura y el desarrollo organizacional, siendo los facilitadores del proceso de transformación, e implementando el modelo de Gestión del Cambio en los proyectos estratégicos. Durante el año contribuyó con la implementación de los siguientes proyectos estratégicos:

Dynamo: Esta implementación tuvo como objetivo impulsar el modelo de negocio “centrado en el cliente” integrando en una sola herramienta los procesos de atención, con el fin de brindar soluciones financieras en forma ágil, integral y eficiente. Más de 170 colaboradores fueron parte de este proyecto. Se generaron más de 200 acciones que incluyeron jornadas de formación presencial, e-learning, clínicas y certificación de conocimiento además de comunicaciones con tips de gestión, mejoras, testimonios, novedades, etc. Se llevó a cabo el roll out en toda la Red de sucursales y en 14 anexos HML. Al cierre del proyecto, se lanzó un encuesta que arrojó un nivel de satisfacción general del 70%.

Paquete de Productos: El proyecto Pack se lanzó con el objetivo de alcanzar la comercialización de paquetes de productos a clientes de Banca Minorista para aumentar el fondeo en cuentas, incrementar las transacciones y rentabilidad. Con esta premisa desde Gestión del Cambio se implementó una metodología de trabajo en un “espacio único” que promueve el trabajo en equipo y facilita la gestión.

Este proyecto estuvo conformado por un equipo de más de 130 colaboradores y tuvo un impacto en el 51% de la nómina (aproximadamente 1000 colaboradores). Se llevaron a cabo más de 240 acciones desde Cultura y Gestión del Cambio (comunicaciones, capacitaciones,

encuentros, etc.). La encuesta final arrojó un 88% de satisfacción general.

Proyecto Reconquista: Durante 2018 finalizó la obra que tenía como objetivo promover el trabajo colaborativo y la sinergia entre las áreas, constituyendo así un nuevo paradigma de trabajo en pos de la eficiencia y productividad.

Como resultado, más de 1300 colaboradores fueron mudados y se crearon más de 30 espacios colaborativos. Desde GDC se realizaron acciones desde el momento de la mudanza, acompañando a los equipos a lo largo de todo el proceso. Se identificaron y formaron referentes por área, y se realizaron planes de comunicación específicos para los equipos impactados. En total se realizaron más de 400 acciones de comunicación.

Se evaluó cada movimiento que generaba la mudanza y obtuvimos en promedio un 86% de satisfacción de los colaboradores impactados.

Gestión del Gasto: En este proyecto los objetivos se alinearon a los procesos de negocios con la misión de alcanzar mejores resultados, rentabilidad, generar ahorros y elevar los niveles de eficiencia.

Acompañamos este proceso a través de la difusión del status del proyecto, realizando encuentros con referentes de presupuesto, cursos presenciales a mandos medios y adecuando circulares y políticas para una gestión más eficiente del presupuesto:

- Curso presencial a mandos medios, para el cual se realizaron 7 encuentros y en el que participaron 58 colaboradores.
- Comunicaciones que promovieron la adhesión al nuevo modelo de gestión: 12 publicaciones en News BH y difusión e instalación del Rol de Referente de Presupuesto en todas las áreas con comunicaciones dirigidas en cada sector.

Nuevo modelo de Competencias BH: Este modelo nos permitió definir los conocimientos, habilidades, actitudes, valores y motivos que necesita un colaborador para lograr desempeñarse en su puesto de trabajo.

Por ello, podemos seleccionar, desarrollar y evaluar a las personas para que puedan alcanzar la estrategia organizacional definida. Además de tomar decisiones más objetivas y con criterios homogéneos con la misión de alinear las actitudes de nuestros colaboradores a los objetivos estratégicos de la organización.

El recorrido del año se concentró en la presentación y conocimiento del modelo. Se llevaron a cabo más de 20 acciones de comunicación, 205 encuentros presenciales

y la evaluación diagnóstica para conocer el nivel de instalación en la organización, logrando que el 97% de los colaboradores tuvieran su proceso de evaluación/feedback y el 53 % del Banco realizó el proceso de autoevaluación que enriquece la acción de devolución que realizaron los líderes.

» Formación

Durante el 2018, el Banco ha transitado más de 25500 horas hombre de formación, tanto e-learning como presencial.

- El Plan de Formación se elaboró con la misión de responder a las demandas del negocio 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.
- El programa “La Red de Aprendizaje” abarcó a toda la Red de sucursales. Su objetivo es la formación continua, la profesionalización y el crecimiento de nuestros colaboradores, tanto comerciales como operativos. Este programa está alineado a los lineamientos estratégicos de la organización:

- >Certificación para Jefes Operativos, con un programa de 4 módulos y 2 evaluaciones integradoras.
- >Certificación de cajeros y tesoreros, cumplimos con dos actualizaciones para el desarrollo de la posición.
- >Más de 9 actualizaciones de negocio para la Red de Inversiones y promoción de un programa de certificación para idóneos en Mercado de Capitales y Agentes Institorios.

Promoviendo el desarrollo profesional, gestionamos 72 cursos externos y 57 becas, a partir de la alianza con diferentes instituciones y entidades educativas.

Internamente, el Centro de Formación Virtual aumentó su oferta, sumado 7 nuevos cursos e incorporando herramientas concretas para el desarrollo de nuestros colaboradores: gamming, tutoriales, clases virtuales, entre otras, que han permitido llegar de manera más innovadora y efectiva a cada colaborador.



PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO.

Datos formación general	
Total nómina 2018	1936
Total hs formación 2018	25577
PROMEDIO HS FORMACIÓN POR EMPLEADO	13,211
Datos formación por género	
Total nómina masculino 2018	961
Total hs formación masculino	12663
PROMEDIO HS FORMACIÓN MASCULINO	13,183
Total nómina femenino 2018	975
Total hs formación femenino	12914
PROMEDIO HS FORMACIÓN FEMENINO	13,239

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL.

Alta Gerencia	
Total nómina	20
Total hs formación	32
PROMEDIO	1,6
Gerentes	
Total nómina	128
Total hs formación	2857
PROMEDIO	22,320
Mandos Medios	
Total nómina	468
Total hs formación	4761
PROMEDIO	10,173
Analista y Administrativos	
Total nómina	1595
Total hs formación	11211
PROMEDIO	7,029

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. El "Programa de Inducción" alcanzó a todos los ingresantes durante el 2018, 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.

Total hs formación 2018	25577
Total hs formación masculino	12663
Total hs formación femenino	12914
Total hs Alta Gerencia	49
Total hs Gerentes	3095
Total hs Mandos Medios	6585
Total hs Analistas y Administrativos	15848

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.

▮ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO.

Durante el año 2018, 63 colaboradores transitaron nuevos senderos profesionales; se concretaron 33 promociones internas y 30 sponsors, junto con 25 planes de desarrollo individual.

Impulsamos el modelo de gestión de desempeño "Gestión por Objetivos + Gestión por Competencias" 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. La fijación de objetivos de extendió hasta los niveles de conducción, alcanzando un 95% de cobertura y la evaluación diagnóstica de competencias se extendió al 97% de los colaboradores.

Asimismo, respecto del proceso de selección, se logró la cobertura de 125 vacantes, bajo el tiempo y calidad esperada, en base a las capacidades de la organización, otorgando respuesta a las necesidades requeridas por el negocio. El 42% correspondió a colaboradores para la Banca Minorista; por otra parte, se han generado 67 incorporaciones en una subsidiaria, maximizando especialmente el área comercial.

Se consolidó 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.

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 2018 participaron de esta evaluación:

Datos evaluación general por género	
Total nómina 2018	1936
Total evaluados	1604
TOTAL PORCENTAJE EVALUADO	83%

Total evaluados femenino	
Total nómina femenino 2018	975
Total nómina femenino evaluada	800
PORCENTAJE FEMENINO EVALUADO	82%

Total evaluados masculino	
Total nómina masculino 2018	961
Total nómina masculina evaluada	804
PORCENTAJE FEMENINO EVALUADO	84%

DATOS EVALUACIÓN GENERAL POR CATEGORÍA.

Alta Gerencia	
Total nómina	18
Total evaluados	14
PORCENTAJE	80%

Gerentes	
Total nómina	112
Total evaluados	94
PORCENTAJE	84%

Mandos Medios	
Total nómina	410
Total evaluados	384
PORCENTAJE	85%

Analistas y Administrativos	
Total nómina	1397
Total evaluados	1149
PORCENTAJE	82%

El Banco ha participado en las ferias universitarias "Expo Bumeran" y "San Andrés", con el objetivo de consolidar nuestra marca empleadora y acercar la Comunidad BH a los jóvenes estudiantes.

Se implementó el Primer Programa de Jóvenes Profesionales, con más de 8000 postulaciones y 200 candidatos entrevistados. El programa se inició con la incorporación de 8 jóvenes a distintas áreas de negocio, junto al programa de formación, con rotaciones internas para generar una sólida visión de negocio en los colaboradores.

▮ CLIENTES.

Durante 2018, el sector Experiencia del Cliente comenzó a formar parte de la estructura de la Gerencia de Área Banca Minorista, con el objetivo de comprender el negocio desde la óptica del cliente y diseñar experiencias de largo plazo que potencien la rentabilidad de la cartera.

Durante todo el año conocimos la voz de más de 140.000 clientes y eso nos permitió identificar los principales aspectos que tienen alto impacto en la satisfacción de nuestros clientes y establecer planes de trabajo para abordar esa información.

Identificamos 50 aspectos de los cuales se priorizaron 10 para trabajar durante el año, considerando su impacto, nivel de ocurrencia y factibilidad del Banco para llevarlas a cabo. Entre estas últimas, se destacan la implementación de los turnos on-line en la Red de sucursales, la simplificación del esquema de validación de identidad en Customer y la implementación de un Protocolo de Atención para toda la Red.

En el mes de marzo lanzamos la encuesta "Experiencia en Sucursales" para captar mensualmente las experiencias de nuestros clientes. Este programa había iniciado en 2017 y se continuó para evaluar el impacto de las acciones implementadas el año previo.

Los resultados anuales de los principales atributos fueron los siguientes:

- NPS: 15%
- Calidad de atención: 61%
- Tiempo de espera: 43%
- Disposición a seguir siendo cliente: 74%

Adicionalmente, relevamos el proceso de venta a través de todos los canales, para identificar fortalezas y oportunidades de mejora que surgen a partir de la implementación de CRM en toda la Red y el lanzamiento del proyecto Paquetes.

El análisis de la información y la elaboración de conclusiones emergentes de las encuestas se realizan



■ NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

en el sector Experiencia de Clientes. Los resultados se comparten con las áreas involucradas y diversos grupos de interés para definir en conjunto planes de acción que generen un impacto positivo en la satisfacción de los clientes e incrementen la rentabilidad del Banco.

Un emergente que surgió en el estudio sobre TASI ameritó la generación de una mesa interdisciplinaria para elaborar en conjunto mejoras concretas sobre el canal. Al respecto, se implementó un folleto que facilita la derivación al canal pero con asistencia sobre las operaciones más frecuentes, informar a los clientes sobre el horario de disponibilidad de la terminal y la posibilidad de utilizar los billetes de \$1.000.

El 18% de las mediciones anuales 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. El resto de los estudios estuvieron orientados a dar apoyo al negocio, midiendo la percepción sobre los beneficios de productos, los medios de pago, la usabilidad de canales y el relevamiento de gustos y preferencias de la Renta Alta.

En el segundo semestre del año lanzamos un Mystery Shopping para evaluar la experiencia y calidad de atención que perciben los clientes en nuestra Red de sucursales y una auditoría de imagen para relevar de manera integral el estado edilicio y de imagen de cada una de las sucursales. Se realizaron dos visitas de Mystery por sucursal y una visita de auditoría de imagen, alcanzando un total de 189 visitas a toda la Red.

Con el objetivo de generar uniformidad y eficiencia en el contacto y mejorar la experiencia del cliente en toda la Red del Banco, definimos estándares de calidad de atención aplicables a cada etapa de la interacción con nuestros clientes. El "Protocolo de Atención" se desplegó en toda la Red en el último trimestre del año. Esta guía de buenas prácticas contribuye a la estrategia de relacionamiento con clientes definida por la Dirección en el Banco y a las competencias definidas a nivel organizacional, en especial "Cliente en el centro".

Aquellos clientes que se comunican con el Centro de Atención al Cliente son invitados a realizar una breve encuesta para conocer su satisfacción. De esta forma, nos interiorizamos acerca de la percepción de nuestros clientes respecto del servicio brindado. Esta información nos posibilita realizar mejoras en los procesos y en la gestión.

La encuesta, basada en el método Net Promoter Score, más conocido por sus siglas NPS, 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) %.

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

Los resultados obtenidos durante 2018, en puntuación de promotores y top two box, fueron:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	2018
Recomendación de Banco Hipotecario a Familiar o Amigo - PROMOTORES	39%
Del cliente en relación a la atención del asesor	93%
Acerca del tiempo de espera antes de ser atendido	74%
FCR (First Call Resolution) %	88%

»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 al superar exitosamente las siguientes auditorías de mantenimiento:

- Gerencia de Área de Desarrollos Urbanísticos: ISO 9001:2015 en el servicio que el Banco presta en su función de fiduciario del Programa PROCREAR.
- Gerencia de Área de Auditoría Corporativa: ISO 9001:2015 y Referencial N°13 en todos sus procesos.
- Sector Cash Management: en los procesos de recaudación y plan sueldo: ISO 9001:2015.
- Sector Protección de Activos de Información: ISO 27001:2015.



▶ NUESTRO
RELACIONAMIENTO
CON LA COMUNIDAD



IMPRONTA

Somos un Banco que gestiona responsablemente su inversión social. Nuestro plan estratégico es aprobado y monitoreado por el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales, el cual estableció de manera unánime destinar entre el 3% y el 5% de las ganancias anuales netas de la organización a proyectos y programas en la comunidad. Es así como las donaciones se administran de manera sustentable, alineadas directamente con la estrategia de negocio.

Año a año nos relacionamos con diversas organizaciones de la sociedad civil de diferentes localidades del país, construyendo vínculos sólidos, atentos a las diferentes problemáticas sociales, con una mirada integral y una actitud abierta a la escucha. Abordamos distintas temáticas que son claves para nuestra sociedad, en alianza con los principales líderes y organizaciones sociales de Argentina.

Nuestro trabajo en la comunidad está sustentado en dos aspectos que son constitutivos institucionalmente: el compromiso sostenido en el tiempo y el alcance federal. Ambos aspectos definen una impronta clara, un estilo que genera vínculos perdurables, proyectos desarrollados en el tiempo y un alcance nacional con impacto local que contribuyen a lograr un cambio social con impacto positivo.

Desde el año 2016, el Directorio del Banco aprobó la "Política de Responsabilidad Social", la cual establece los lineamientos de gestión de nuestra inversión social, con el fin de garantizar la transparencia de la misma y dar a conocer la forma en que la organización se relaciona con la comunidad. Este documento contribuyó a la formalización de la transparencia corporativa, la profesionalización de los procesos, la estrategización y sistematización de la gestión dentro de la organización. Asimismo, esta herramienta ha promovido la creación de capital social a ser instalado en la comunidad, capaz de perdurar a través del tiempo.

▀ CONVERSACIONES SIGNIFICATIVAS.

El desarrollo sostenible plantea el desafío de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. El futuro nos interpela y nos invita a promover el crecimiento económico, social y la protección del medio ambiente de manera equilibrada, con la participación activa del sector público, el sector privado y las organizaciones sociales.

Teniendo en cuenta esta visión y en el marco de la redefinición de nuestras áreas de acción en la comunidad, abrimos un espacio de encuentro con periodistas especializados en RSE. Denominamos esta apertura al diálogo "conversaciones significativas". El foco radicó en la detección de aquellos núcleos temáticos en los cuales nuestras áreas de acción en la comunidad se articulan con la agenda vigente (en base a su pertinencia, alcance, impacto, etc.), de acuerdo a las perspectivas de los principales referentes periodísticos en sustentabilidad.

Durante el segundo semestre del año la Gerente de Asuntos Sociales, Paula Solsona, se reunió con medios como La Nación Comunidad, ComunicaRSE y Visión Sustentable, enriqueciendo la mirada institucional con un enfoque más exhaustivo del contexto social nacional, a partir de la lectura periodística.

El abordaje de temáticas como la asistencia directa y la construcción de ciudadanía requiere la atención responsable e integral que favorezca el desarrollo de acciones transformadoras con visión de futuro. Es por eso que el Banco se compromete con diferentes comunidades vulnerables del país promoviendo el desarrollo local, el acceso a la educación; brindando herramientas que colaboren con la participación ciudadana y el respeto por la dignidad humana.

Este espacio de diálogo reafirmó la convicción que históricamente guía el accionar del Banco en la comunidad. Ser conscientes de que todas nuestras operaciones presentes pueden impactar positivamente en el futuro nos posiciona como actores sociales activos y atentos a las necesidades del país. Es así como la gestión integral del negocio sustenta nuestra misión social.

GESTIÓN SUSTENTABLE

EN3 – EN27

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 2018 el Banco alcanzó excelentes resultados en su gestión:

» Económico

- **\$2051 millones** de resultado neto del ejercicio.
- Logró convertirse en la primera entidad en securitizar parte de su cartera de créditos hipotecarios UVA.
- Los préstamos personales alcanzaron una originación de **\$7.981 millones**.
- Mediante el Programa de Desarrollos Urbanísticos de PRO.CRE.AR., se construyeron en todo el país **23.304 viviendas**, las cuales fueron recepcionadas en un 83%.
- Se logró fidelizar una cartera de más de **700.000 tarjetas** habilitadas y activas.

» Social

- **564 organizaciones sociales** con las que interactuamos.
- **271.153 personas** a las que acompañamos con nuestros programas.
- **\$53,7 millones** invertidos en la comunidad.
- **60 organizaciones apadrinadas** por colaboradores participaron del programa de fortalecimiento a iniciativas solidarias.
- **290 colaboradores** voluntarios.

» Ambiental

- **4506 kilos de papel, 455 kilos de plástico y 282 kilos de metal**, entregados a la Fundación Garrahan.

- Se destinaron **762 equipos** mobiliarios y equipamientos tecnológicos a **12 organizaciones de la sociedad civil** dentro del programa "Equipados para dar".

» Valor ambiental

El cuidado del medio ambiente es un valor en sí mismo. Por eso, la gestión integral de nuestro negocio no solo contempla su impacto económico y social sino también medio ambiental. Durante 2018 hemos alcanzado los siguientes resultados:

CONSUMO DE ENERGÍA INTERNO (GJ)	2018
A) Consumo de combustible renovable	0 GJ
B) Consumo de combustible no renovable	7066150 GJ
Energía eléctrica	4575571 GJ
Diésel	297780 GJ
Gas Natural	2190781 GJ
Consumo energético total dentro de la organización: A+B	7066150 GJ

Base para conversión de unidades

1 KW/h = 3.6 GJ
1 m3 Gas Natural = 42.12 GJ
1 Lt Gasoil = 36.313 GJ

El consumo eléctrico tuvo una baja de consumo del orden del 16 %.

El consumo de gas natural tuvo una baja del consumo del orden del 46 %.

El consumo de gasoil en los grupos electrógenos tuvo una baja de consumo del orden del 22%.



▀ NUESTRO RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

La baja de consumo energético anual comparando los periodos del 2017-2018 fue del orden del 28%.

- El consumo eléctrico disminuyó un 16% debido a las políticas de aprovechamiento de los recursos eléctricos, la sustitución de elementos de iluminación a LED y la baja de un edificio en el mes de septiembre (Proyecto mudanza).
- El consumo de gas ha disminuido un 46% respecto al año 2017, al lograr reemplazar el uso de las calderas por termotanques en Casa Central y dar de baja un edificio en el mes de septiembre (Proyecto mudanza).
- El consumo de gasoil ha disminuido un 22%, debido al bajo porcentaje de cortes externos, limitando el uso de grupos electrógenos solamente para realizar protocolos de mantenimiento y a la baja de un edificio en el mes de septiembre (Proyecto mudanza).

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 culminó el proyecto LED abocado al reemplazo de la iluminación convencional por nueva tecnología. El Banco ha logrado una importante reducción del consumo, mejorando la calidad de iluminación en los puestos de trabajo, incrementando aproximadamente 10 veces su vida útil para el cambio de luminarias y logrando ahorros en costos de mantenimiento.

Automatización de sistemas de iluminación, ventilación y aires acondicionados, para el encendido en horarios pico y el apagado en tiempos sin uso. Reemplazo del uso de calderas por termotanques industriales de bajo consumo de gas, en Casa Central.

Consultorías eléctricas con profesionales del rubro 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.

Se generaron **espacios verdes** en terrazas y decks externos en el edificio Casa Central, para esparcimiento de los colaboradores.

Política de reducción de residuos: colocación de recipientes reciclables por sector.

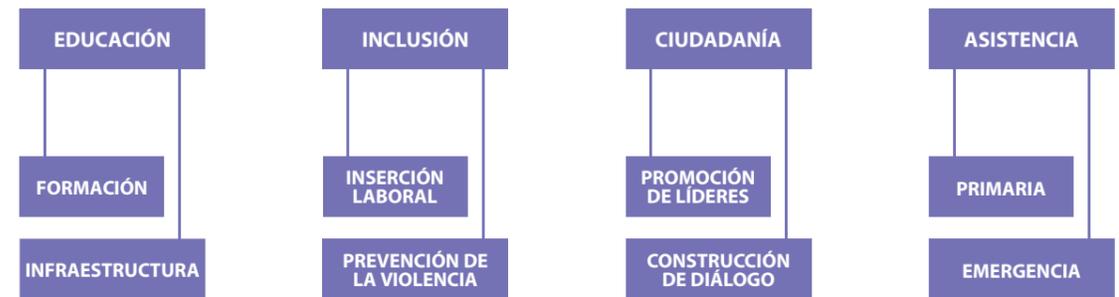
Política de clasificación de residuos: Continuamos colaborando con la Fundación Garrahan para el retiro de papel blanco. Gestionamos la separación de residuos orgánicos e inorgánicos en nuevos recipientes adaptados a tal fin. Asimismo, atendemos la clasificación y disposición final de residuos tecnológicos (baterías, pilas, monitores).

ÁREAS DE ACCIÓN EN LA COMUNIDAD

En un contexto en el cual la agenda social es tan dinámica, canalizamos nuestro aporte en la sociedad a partir de áreas de acción que nos permiten focalizar nuestro trabajo en la comunidad. En cada una de estas áreas apoyamos y potenciamos programas y acciones

desarrolladas por las mismas organizaciones, que son quienes conocen en profundidad el campo social. Buscamos que estos programas tengan un alcance nacional, al igual que nuestro negocio.

Las 4 áreas de acción desde las cuales abordamos nuestro trabajo son:



VARIABLES ESTRATÉGICAS.



▀ **EDUCACIÓN.**

Promovemos una educación inclusiva e integral porque creemos que es clave para el desarrollo de oportunidades futuras de crecimiento en una sociedad. Desde los numerosos abordajes y maneras de contribuir al desarrollo de la educación, en Banco Hipotecario nos centramos en:

- **Formación:** formación de las personas que integran la comunidad educativa, principalmente docentes y alumnos, a través de la capacitación profesional y el desarrollo de becas escolares.
- **Infraestructura:** mejoramiento edilicio y aporte de recursos para las escuelas de nuestro país a través del desarrollo local.



▮ NUESTRO RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

▮ INCLUSIÓN.

La inclusión social es un concepto estrechamente ligado a la equidad. En el Banco centramos nuestras acciones para promover la inclusión social de la siguiente manera:

- **Inserción Laboral:** promovemos la integración de personas de entornos vulnerables al trabajo a través del desarrollo de habilidades, herramientas y oficios.
- **Prevención de la violencia:** defendemos la erradicación de toda forma de violencia, abuso y discriminación, mediante el apoyo a organizaciones sociales que realizan actividades de asistencia, capacitación e investigación. También promovemos prácticas dedicadas al abordaje integral y la atención del uso y abuso de drogas, así como también a la formación de agentes multiplicadores en la materia.

▮ CIUDADANÍA.

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

- **Promoción de líderes:** contribuimos a la formación de líderes empresariales, políticos y sociales que apuesten al desarrollo y empoderamiento de sus comunidades para alcanzar un desarrollo sostenible. Promovemos el trabajo solidario de diferentes personas, entre ellas nuestros colaboradores, quienes aportan recursos (tiempo, capacidades, conocimiento y materiales) para colaborar en organizaciones sociales.
- **Construcción de Diálogo:** promovemos el encuentro interreligioso, intercultural, social y político como un aporte constructivo hacia aquellas comunidades respetuosas de la diversidad.

▮ ASISTENCIA DIRECTA.

Realizamos aportes directos de recursos económicos y materiales para atender las problemáticas sociales básicas que ponen en riesgo la dignidad humana. Desde el Banco centramos nuestros aportes en asistencia directa considerando:

- **Primaria:** apoyamos a organizaciones sociales que trabajan para garantizar condiciones de alimentación, salud y habitacionales dignas en distintas comunidades de nuestro país.

- **Emergencia:** contribuimos en ocasiones puntuales con situaciones que requieren de una atención urgente por causa de un suceso inesperado.

A las 4 áreas de acción y sus sub ejes, adicionamos 2 variables estratégicas: tiempo y alcance geográfico.

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

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

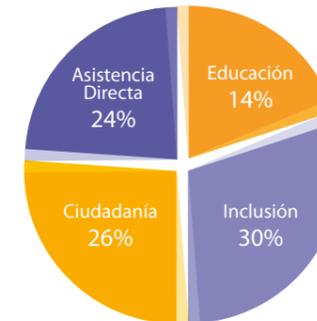
En la matriz integral de gestión las áreas de acción suman un total de 90 puntos y las variables de tiempo y alcance 10 puntos dando un total de 100 puntos de ponderación. De acuerdo a la agenda social, cada año revisamos y actualizamos los 90 puntos de las áreas de acción distribuyéndolos entre las mismas sin que finalmente ninguna de ellas obtenga el mismo puntaje.

Una vez actualizada la ponderación, analizamos cada uno de los proyectos y organizaciones sociales con las cuales trabajamos según las áreas de acción definidas y las variables tiempo y alcance con sus correspondientes puntajes. De esta manera, podemos establecer la forma más eficiente para que nuestra inversión social contribuya a alcanzar nuestros objetivos anuales.

La matriz se sustenta, a su vez, en la Política de Responsabilidad Social en la que formalizamos nuestra manera de gestionar nuestra inversión en la comunidad, trascendiendo a las personas que hoy llevan adelante esta tarea.

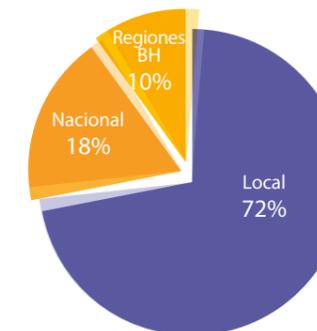
Durante 2018 la inversión social privada del Banco se distribuyó de forma tal que el 21% estuvo representado por iniciativas solidarias presentadas por colaboradores y el 72% por programas sociales estratégicos con ONGs. El 7% restante fue contemplado como fondo disponible para futuras acciones hacia la comunidad.

DISTRIBUCIÓN ISP 2018, SEGÚN LINEAMIENTOS .



Para el año 2019 el Banco propone una redistribución económica (donaciones) entre las organizaciones sociales que integran cada área de acción. En este sentido, se promoverá un incremento del 17% en el área de educación y una disminución del 15% en el área de ciudadanía. Más allá de lo anteriormente expuesto, no variará la cantidad de ONGs que recibirán donaciones económicas.

DISTRIBUCIÓN ALCANCE GEOGRÁFICO, DONACIONES A ONGS 2018.



El 72% de las ONGs con las que el Banco se relaciona tienen un alcance local, es decir, son de base comunitaria, vecinal o municipal. Esto se asocia directamente con la naturaleza de la organización social. Ahora bien, esto no representa una disminución del alcance nacional de los programas. La capilaridad de los proyectos está fortalecida tanto por la presencia en todo el territorio nacional o en las ciudades donde el Banco tiene presencia, como también por el involucramiento de la Red de sucursales en el Programa Unidos para Dar.



IMPACTO POSITIVO

► RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN MUNICIPAL DEL SUELO URBANO.

Durante el último trimestre de 2018 las organizaciones de la sociedad civil TECHO y RIL (Red de Innovación Local) implementaron la primera etapa del proyecto "Gestión municipal del suelo urbano".

La iniciativa contempla la elaboración de un "Índice de generación y consolidación de suelo urbano", el relevamiento territorial y la posterior premiación de aquellos municipios que presenten oportunidades de mejora en su gestión y de los que cuenten con buenas prácticas ya implementadas en esta materia. El objetivo general de este proyecto ideado por el Banco es incidir en el desarrollo e implementación de políticas públicas municipales vinculadas a la generación de suelo urbano formal y accesible. Además, colabora con el fortalecimiento institucional de nuestra organización, honrando su histórica misión social y empoderando a las comunidades locales en la gestión integral del suelo urbano.

Específicamente, la primera etapa del proyecto contempló la creación de varias Mesas de Expertos (integradas por especialistas de Gobierno Nacional y Municipal, ámbito académico, Colegios Profesionales, referentes de opinión...) para la construcción de una Herramienta de Autodiagnóstico (indicadores vinculados a regularización dominial, servicios, normativa, etc).

Posteriormente, el proyecto contempla el relevamiento de la información requerida en la Herramienta en 100 municipios con más de 10.000 habitantes, el diseño integral del Ranking (bases y condiciones, creación del jurado, difusión, etc.) y el futuro reconocimiento de algunos municipios.

Participar activamente en los procesos que permiten el desarrollo urbano con mayor integración social y equidad, mayor sostenibilidad ambiental y transparencia en la gestión municipal es un constante desafío que motiva a nuestra organización. Promovemos instancias donde nuestro compromiso permita visibilizar instancias de mejoramiento comunitario en el corto, mediano y largo plazo.

► INCLUSIÓN FINANCIERA.

Durante el mes de septiembre de 2018 se desarrolló la XII Jornada de Microfinanzas de la Red Argentina de Instituciones de Microcrédito (RADIM) en la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA. Paula Solsona, Gerente de Asuntos Sociales, y Guillermo Mansilla, Gerente de Área Banca Minorista participaron en el panel sobre instrumentos de inclusión financiera en representación del Banco Hipotecario.

Ambos se refirieron al acuerdo con la Fundación Pro Mujer Argentina a partir del cual las mujeres emprendedoras del país que integran la organización iniciaron un proceso de bancarización. "El vínculo con Pro Mujer comenzó en el año 2006 cuando el Banco le donó U\$D 250.000 para cooperar económicamente con el desarrollo y expansión de las operaciones de la Fundación, aplicadas a la asistencia técnica y capacidad institucional. Asimismo, le otorgó un financiamiento reembolsable por la suma de U\$D 500.000 para la entrega de microcréditos, capacitación en micro-emprendimientos y servicios básicos de salud, con el fin de acompañar a las primeras 1000 mujeres y sus familias. Hoy, este vínculo da verdaderos frutos, brindándole la oportunidad al Banco Hipotecario de colaborar activamente con el logro de la sustentabilidad personal, familiar y comunitaria de este grupo de mujeres.", sostuvo Paula Solsona durante la jornada.

Este hito constituye un ejemplo para el sistema financiero, donde la visibilización de su impacto positivo invita a comprometerse genuinamente con la inclusión financiera y la formalidad económica de sectores vulnerables de todo el país.



► VOLUNTARIADO CORPORATIVO.

Durante el mes de diciembre, la Fundación SI se acercó al Banco para llevar adelante una acción solidaria, a pocos días de la celebración de Navidad. Más de 50 voluntarios participaron junto a sus hijos en la "Fábrica de juguetes" y juntos armaron más de 130 piezas que fueron donadas a niños y niñas de todo el país.

El voluntariado corporativo es un verdadero pilar para la cultura organizacional. Esta acción solidaria es un ejemplo de cómo el empoderamiento de los colaboradores genera un impacto positivo dentro y fuera del Banco.



► PROGRAMA UNIDOS PARA DAR.

Alineados a las áreas de acción y con la convicción de continuar fortaleciendo el carácter federal de nuestro negocio, impulsamos desde hace 10 años el Programa "Unidos para Dar". Esta iniciativa fue motivada principalmente por el espíritu solidario que caracteriza a nuestra organización; reúne a todos los colaboradores de Casa Central y la Red de Sucursales y permite afianzar vínculos con organizaciones sociales de su mundo referencial.

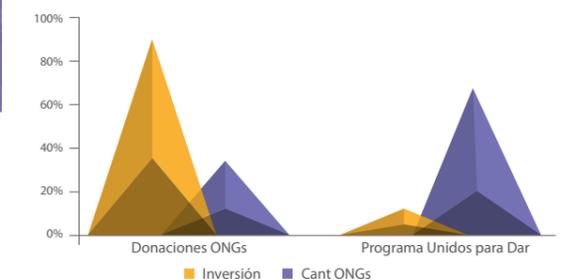
El enorme potencial de este programa empodera a los colaboradores y otorga coherencia a nuestra inversión social en la comunidad. Además, potencia el crecimiento sostenido de nuestra presencia institucional en todo el territorio nacional. De esta manera, promovemos la

capilaridad de nuestro compromiso social, otorgándole alcance nacional.

Gracias a este programa el Banco procura acompañar a quienes viven en situaciones de precariedad, tanto económica como social. Es así como en el marco del comienzo de clases, donamos útiles y materiales escolares a instituciones educativas y organizaciones sociales de todo el país, en Pascuas y Navidad distribuimos alimentos no perecederos y, antes del comienzo del invierno, brindamos abrigo y alimento.

Colaborar con organizaciones de la sociedad civil que trabajan para garantizar condiciones de alimentación, salud y habitacionales dignas en distintas comunidades de la Argentina nos permite afirmar que una de las áreas de acción del Banco es la Asistencia Directa y que el Programa Unidos para Dar es un eslabón fundamental en su desarrollo.

Con la edición Navidad concluyó el Programa 2018. El mismo contó con la participación de todas las sucursales del país y una inversión total anual de \$6.4 millones de pesos.



Actualmente contamos con un equipo de 290 voluntarios activos, de los cuales 60 presentaron sus iniciativas solidarias para que el Banco acompañe económicamente a las ONGs que apadrinan. Los 230 restantes, es decir, casi el 80% del voluntariado, solamente participa en el Programa Unidos para Dar. El rol estratégico de este programa colabora con el fortalecimiento del carácter federal del Banco y permite que con una baja inversión económica (12% del presupuesto anual) se genere un alto impacto en el relacionamiento con diferentes organizaciones sociales.

UNIDOS PARA DAR	INICIO DE CLASES	PASCUAS	INVIERNO	NAVIDAD
Sucursales participantes	53	48	49	57
Organizaciones beneficiadas	150	127	116	140
Beneficiarios	6500	68000	57360	74760

▮ NUESTRO RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD



Inicio de Clases – Apoyo Escolar Casita de los Sueños - Victoria



Navidad – Asociación Civil Hogar Familia – Venado Tuerto

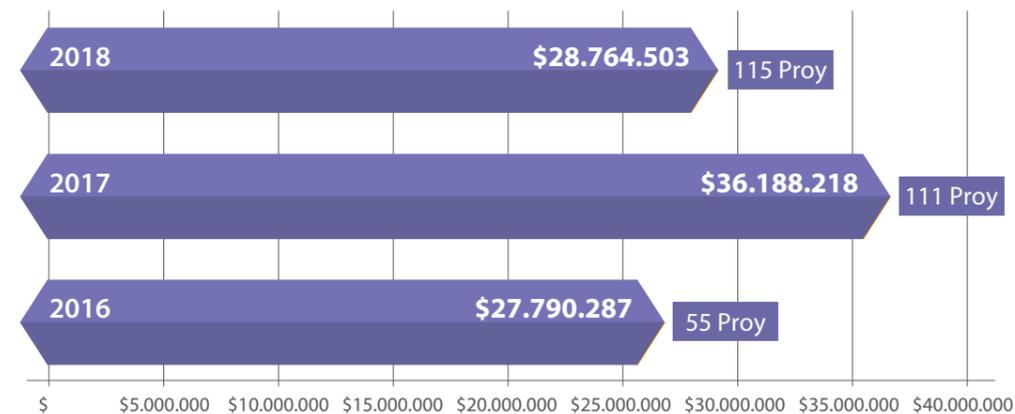
▮ LEY DE MECENAZGO.

Desde el año 2011 el Banco se desempeña como un actor destacado en el "Régimen de Promoción Cultural de la Ciudad de Buenos Aires", más conocido como Ley de Mecenazgo. Esta Ley promueve el acercamiento a diversos artistas y organizaciones de la sociedad civil, avalando el interés cultural de sus proyectos.

Principalmente el Banco procura acompañar las propuestas presentadas por las nuevas generaciones de artistas y aquellas cuyo objetivo sea la preservación

y el mejoramiento del Patrimonio Cultural. Durante el año 2018 el Banco incrementó la cantidad de proyectos acompañados respecto de 2017 y en ocho años logró superar los \$110 millones donados.

Por decisión del Comité de Asuntos Sociales, una vez reglamentada la Ley de Participación Cultural N° 6026, que reemplazará a la Ley de Mecenazgo durante 2019, el Banco continuará participando asumiendo la figura de patrocinador. De esta manera, reafirma su compromiso institucional con el patrimonio cultural.



▮ LA NOCHE DE LOS MUSEOS.

Por tercer año consecutivo, el pasado 10 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 más de 1000 visitas.

El recorrido se inició en el hall central de la planta baja del Banco y se pudo subir hasta el segundo piso por la escalera principal. Los visitantes tuvieron acceso a una audioguía, a charlas técnicas acerca de la arquitectura, y contemplaron

espacios audiovisuales, medallas conmemorativas, planos históricos y objetos alegóricos que simbolizan los más de 130 años de historia de Banco Hipotecario. Asimismo, el evento se transmitió en vivo a través de las cuentas de Instagram y Facebook de nuestra entidad.

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



ESTRATEGIA PARA EL 2019

Con 132 años de trayectoria, Banco Hipotecario es una de las instituciones más tradicionales y sólidas del sistema financiero argentino. En los últimos años, se ha consolidado como banca universal, con el objetivo de brindar soluciones integrales en materia de crédito, ahorro e inversión, orientadas a familias, empresas y organismos del sector público.

Históricamente, construye vínculos duraderos con individuos, familias, organizaciones sociales y con la comunidad nacional, atento a la diversidad de necesidades, facilitando recursos y herramientas que promuevan el desarrollo social.

Durante 2019, la inversión social rondará entre un 3% y un 5% de las utilidades del Banco. De esta forma, seguiremos gestionándola de manera sustentable, alineándola fuertemente a nuestra estrategia de negocio.

El Programa Unidos para Dar continuará atravesando la gestión integral de nuestro relacionamiento con la comunidad, a partir del fortalecimiento de vínculos entre colaboradores de todo el país y ONGs de comunidades locales, capilarizando el alcance nacional de las diferentes acciones solidarias. Este Programa es un pilar para la cultura organizacional como para el crecimiento del voluntariado.

Se acompañará de manera directa a organizaciones de la sociedad civil comprometidas con el desarrollo de la Educación, como baluarte de la inclusión. En este sentido, serán relevantes los proyectos dedicados a la capacitación profesional y el desarrollo de becas escolares para docentes y alumnos. También se continuará mejorando la infraestructura de diversas escuelas del país.

Se continuará colaborando con aquellas ONGs focalizadas en la inclusión social a partir de programas de inserción laboral y prevención de la violencia, en especial aquellas que realizan actividades de asistencia, capacitación e investigación.

Avanzaremos en la implementación de la segunda etapa del Ranking de la gestión municipal del suelo urbano, a partir de la cual TECHO y RIL planificarán el relevamiento territorial y, en base a la información obtenida, se difundirán los resultados. El objetivo final es promover el incentivo para la implementación de mejoras y reconocer las buenas prácticas ya ejecutadas.

También se acompañará a organizaciones sociales que garanticen condiciones de alimentación, salud y habitacionales dignas en distintas comunidades de nuestro país y estaremos presentes en situaciones que requieran una atención urgente del sector privado, por causa de sucesos inesperados causados por la naturaleza.

Se planificará una nueva visita a ONGs por parte de la Alta Gerencia del Banco, ya que representa una destacada modalidad para acercar diversas realidades sociales al Management de la organización. Es fundamental poder realizar un recorrido territorial, permitiendo una interacción directa con las autoridades de las organizaciones sociales y con los beneficiarios de cada proyecto.

Durante la temporada de verano 2019, por primera vez invitaremos a todos nuestros clientes VIP (alta renta) y a prospectos corporativos al Ciclo Verano Planeta, que se desarrollará en Mar del Plata y Pinamar, para que participen en los diferentes encuentros, en primera fila y disfruten de la escucha de los escritores más importantes y los libros más leídos del año 2018. Esta oportunidad de fortalecer relacionamiento con nuestros clientes convoca al trabajo articulado entre la Gerencia de Productos y Segmentos, la Gerencia de Área de Relaciones Institucionales y la sucursal donde radica cada evento. Proyectamos acercar un abanico de experiencias únicas durante todo el año, reforzando nuestra impronta institucional que ubica al cliente en el centro.

Como todos los años, con posterioridad a la publicación de esta Memoria Integrada, se presentará el Reporte de Sustentabilidad en la web del Banco, de acuerdo a los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4.

▶ 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 2018, 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.
- Seguridad de la información.
- Impacto ambiental.
- 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 2018. 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 2018. 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 63 sucursales, gracias al trabajo de 1.936 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.

▮ TABLA DE INDICADORES GRI

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 42	
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 42; 47; 48; 60 y 61	
G4 - 10	Desglose de empleados (tipo de contrato, región y sexo)	Páginas 3 a 42	
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 36	
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 47	
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 Argentinos" (ADEBA) y de "IDEA". Desde el 2016 somos miembros de AMCHAM (Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América en la República Argentina).	
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	Páginas 60 y 61	
G4 - 19	Aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Páginas 60 y 61	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		PÁGINA / RESPUESTA	LIMITACIONES A LA COBERTURA
Aspectos materiales y cobertura			
G4 - 20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material	Páginas 60 y 61	
G4 - 21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material	Páginas 60 y 61	
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 11; 22; 23; 27 a 42; 52 a 55; 60 y 61	
G4 - 25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Páginas 60 y 61	
G4 - 26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Páginas 60 y 61	
G4 - 27	Cuestiones y problemas clave surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés	Páginas 60 y 61	
Perfil de la memoria			
G4 - 28	Periodo de la memoria	Enero a Diciembre 2018	
G4 - 29	Fecha de la última memoria	Enero a Diciembre 2017	
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 11	
Ética e integridad			
G4 - 56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Páginas 12 a 19; 36 y 42	



▮ TABLA DE INDICADORES GRI

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 2018 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 38	No incluye BH Valores
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Página 38	No incluye BH Valores
Prácticas de adquisición			
EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Página 36	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 160 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 47	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 48	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 37 y 38	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 38	No incluye BH Valores

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 40	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 40	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 41	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 37	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.	Página 38	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 12 y 13	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA



▮ TABLA DE INDICADORES GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	PÁGINA / RESPUESTA	LIMITACIONES A LA COBERTURA	
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 Banco Hipotecario no cuenta con ninguna sucursal en donde se vea o pueda verse afectada la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Se trata de derechos regulados por la ley, con la cual el Banco cumple estrictamente. El Banco defiende la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva permitiendo el libre ejercicio de la actividad sindical por parte de sus delegados como así también, generando los espacios de negociación colectiva para tratar diferentes temas tanto con los delegados como así también con las autoridades gremiales. Durante 2018 no se registraron situaciones en donde se viera amenazada la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos, en lo que respecta a colaboradores en relación de dependencia con el Banco.	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA
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 2018, 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
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 13	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 2018 fue recibida, abordada y resuelta 1 reclamación social en la sucursal Santa Fe.	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	PÁGINA / RESPUESTA	LIMITACIONES A LA COBERTURA	
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 42	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
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.	Durante 2018, no se reportaron multas significativas por incumplimiento de la normativa vigente en relación con el 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	Página 35	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	Página 34	No incluye Tarshop SA, BACS, BHN Sociedad de Inversión SA ni BH Valores SA





hipotecario.com.ar