



**DOCUMENTO DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31-12-2024
CONTIENE LA CARTA A LOS SEÑORES ACCIONISTAS, LA
MEMORIA Y SUS ANEXOS I Y II, CORRESPONDIENTES AL
REPORTE DE SUSTENTABILIDAD E INFORME SOBRE EL
CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO, RESPECTIVAMENTE.**





CARTA A LOS SEÑORES ACCIONISTAS DEL BANCO HIPOTECARIO S.A.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en representación del Directorio de Banco Hipotecario S.A. (BH) reconocido como el “Banco del Hogar” en su 138 aniversario de vida, a los efectos de poner a su consideración la Memoria correspondiente al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2024, que incluye los Anexos I y II correspondientes al Reporte de Sostenibilidad y al Informe sobre el Código de Gobierno Societario, respectivamente.

Considero propicia esta oportunidad para comentarles algunos aspectos de la gestión llevada a cabo durante el ejercicio 2024, producto del desarrollo de las diferentes líneas de negocio en el marco de la estrategia comercial definida, cuyo resultado neto representó una ganancia de \$80.486 millones.

En concordancia con dicho resultado, se propondrá a la Asamblea de Accionistas una distribución de dividendos en efectivo de \$62.000 millones, cuyo detalle se incluye como “Proyecto de Distribución de Utilidades” en el cuerpo de los estados financieros.

A juicio del Directorio y del mío propio, el resultado alcanzado es muy promisorio, considerando el contexto económico y político en el cual el Banco debió desarrollar su actividad en este ejercicio, caracterizado aún por una alta tasa inflacionaria, aunque con una nueva administración que promete un cambio de ciclo económico, enfocada en reducir la inflación, controlar la emisión monetaria y alcanzar el equilibrio fiscal.

Asimismo, en el aspecto social, el desafío del Banco como organización es asumir un rol como verdadero agente de cambio. En tal sentido, la gestión estuvo marcada por un fuerte compromiso con la comunidad, promoviendo el trabajo colaborativo, detectando oportunidades para la construcción del bien común, y generando oportunidades para el mejoramiento de la vivienda y su equipamiento. Todo ello se encuentra pormenorizadamente descrito en el Reporte de Sostenibilidad, Anexo I de la presente Memoria, cuyo resultado es fruto de la participación activa de todos los colaboradores que forman parte de este Banco.

Entre los aspectos más relevantes de la gestión, se destacan los siguientes:

- Relanzamiento de los créditos hipotecarios UVA, siendo pioneros en la liquidación 100% digital en tan solo 20 días hábiles desde el inicio de la solicitud y profundizando el liderazgo como agentes financieros de la vivienda (663 créditos y \$53.140 millones desembolsados en el segundo semestre del 2024).
- Se continuó profundizando el proceso de transformación digital con foco en lograr una experiencia del cliente innovadora, omnicanal y reconocida por su excelencia.
- Se obtuvo el puesto N°11 como una de las mejores empresas para profesionales sub-35 en Argentina y el puesto N° 8 en el ranking sub-35 de profesionales en tecnología del estudio Employers for Youth (EFY).

A través de la Memoria y sus Anexos, se describe el contexto macroeconómico general, internacional y local y en particular la situación financiera y patrimonial del Banco al cierre del ejercicio 2024, lo cual incluye la gestión del Banco como fiduciario de PRO.CRE.AR mostrándose las estrategias que se prevén desarrollar durante el próximo año, tanto en la faz económica y comercial como de sostenibilidad en la comunidad. Finalmente, tanto en nombre del Directorio como en el mío propio, deseo manifestar nuestro agradecimiento y destacar el compromiso de todos los colaboradores que forman parte de esta organización para obtener los resultados que nos propusimos, manteniendo siempre el foco en lograr altos estándares de calidad y satisfacción de nuestra cartera de clientes, bregando permanentemente para mantener al Banco Hipotecario como el Banco del Hogar y al servicio de la comunidad.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 de febrero de 2025

Eduardo S. Elsztain

**En representación del Directorio
del Banco Hipotecario S.A.**





MEMORIA BANCO HIPOTECARIO S.A. EL BANCO DEL HOGAR AÑO 2024

INDICE:

1. **CONTEXTO MACROECONOMICO.**
 - 1.1. Contexto Internacional.
 - 1.2. Contexto Local.

2. **SITUACION PATRIMONIAL Y DE RESULTADOS, COMENTARIOS Y ANALISIS.**
 - 2.1. Estado de Situación Financiera consolidado.
 - 2.2. Productos activos.
 - 2.2.1. Préstamos hipotecarios.
 - 2.2.2. Financiamiento al consumo.
 - 2.2.3. Actividad aseguradora – Agente Institorio.
 - 2.2.4. Financiamiento corporativo y PyME.
 - 2.3. Inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos – Edificio del Plata.
 - 2.4. Productos pasivos.
 - 2.4.1. Depósitos a la vista.
 - 2.4.2. Depósitos a plazo.
 - 2.4.3. Otras fuentes de financiamiento.
 - 2.5. Estructura de activos y pasivos.
 - 2.6. Estado de Resultados consolidado.
 - 2.6.1. Ingresos y egresos por Intereses.
 - 2.6.2. Ingresos y egresos por Comisiones.
 - 2.7. Indicadores de Calidad de la cartera, Eficiencia y Cobertura.

3. **OTROS DATOS DE LA GESTION DEL BANCO.**
 - 3.1. Banca minorista.
 - 3.1.1. Red de sucursales.
 - 3.1.2. CRM (Customer Relationship Management).
 - 3.1.3. Home banking y mobile banking.
 - 3.1.4. ChatBot.
 - 3.1.5. Búho Bank.
 - 3.1.6. Marketing.
 - 3.1.7. Segmentos y X Sell de portafolio.
 - 3.2. Banca mayorista.
 - 3.2.1. Banca empresas.
 - 3.2.2. Banca PyME.
 - 3.2.3. Banca Pública.
 - 3.2.4. Productos mayoristas.
 - 3.3. Seguridad física.
 - 3.4. Sistemas y Tecnología.
 - 3.5. Datos.
 - 3.6. Gestión integral de riesgos.
 - 3.7. Gestión de recupero.
 - 3.8. Procesos.
 - 3.9. Desarrollo organizacional.
 - 3.10. Transformación digital.





4. **INFORMACION REQUERIDA POR LA LEY 26.831 – ART. 60.**
 - 4.1. Aspectos vinculados a la organización para la toma de decisiones y al sistema de control interno del Banco.
 - 4.2. Política de dividendos propuesta o recomendada por el Directorio.
 - 4.3. Modalidades de remuneración del Directorio y política de remuneraciones de los cuadros gerenciales del Banco.
 5. **COMPOSICION DEL DIRECTORIO.**
 6. **COMPOSICION DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA.**
 7. **EMPRESAS SUBSIDIARIAS.**
 - 7.1. Estructura del Banco y sus Subsidiarias.
 - 7.2. Subsidiarias.
 - 7.2.1. BHN Sociedad de Inversión S.A. y sus controladas BHN Seguros Generales S.A., BHN Vida S.A. y Comparaencasa.com.
 - 7.2.2. BACS Banco de Crédito y Securitización S.A. (BACS) y su controlada BACS Administradora de Activos S.A. (BACSSA).
 8. **PRO.CRE.AR. BICENTENARIO.**
 - 8.1. Financiación de vivienda individual.
 - 8.2. Desarrollos Urbanísticos.
 - 8.3. Asociación Pública-Privada.
 9. **ESTRATEGIA ECONOMICA Y COMERCIAL PARA EL AÑO 2025.**
- ANEXO I – REPORTE DE SOSTENIBILIDAD.**
- A. SOMOS EL BANCO DEL HOGAR.
 - B. PILARES DE SOSTENIBILIDAD.
 - C. IMPACTO POSITIVO.
 - D. COMUNIDAD.
 - E. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD PARA EL 2025.
- ANEXO II – INFORME SOBRE EL CODIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO.**
- A. LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO.
 - B. LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARIA CORPORATIVA.
 - C. COMPOSICION, NOMINACION Y SUCESION DEL DIRECTORIO.
 - D. REMUNERACION.
 - E. AMBIENTE DE CONTROL.
 - F. ETICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO.
 - G. PARTICIPACION DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS.





1. CONTEXTO MACROECONÓMICO.

1.1. Contexto Internacional.

El crecimiento global se estabilizó en la medida que la inflación volvió a niveles cercanos a los objetivos de los principales Bancos Centrales ayudado por los estímulos monetarios que apuntalaron la actividad, tanto en las economías desarrolladas como en los mercados emergentes. En este contexto, la política fiscal no tuvo una gran incidencia en el crecimiento global, sin grandes medidas de estímulo, pero tampoco con pasos significativos en términos de consolidación fiscal.

El comercio internacional de bienes experimentó cierto repunte mientras que los servicios moderaron su crecimiento en 2024 y podrían mejorar en 2025. Al mismo tiempo, los precios de los principales *commodities* se mostraron a la baja a pesar de las tensiones políticas, ante una oferta que mejoró y una demanda que no reaccionó de la misma forma.

Igualmente, con varios frentes de incertidumbre abiertos, el contexto internacional se mantuvo desafiante. Si bien se despejaron algunas dudas en torno al sendero de crecimiento a nivel global, todavía persisten conflictos remanentes que podrían al menos comenzar a despejarse con el regreso de Donald Trump a la Casa Blanca. En este sentido, dado el perfil del presidente reelecto de EEUU, podemos esperar una disminución de las tensiones de dos grandes focos de conflicto: entre Ucrania y Rusia, con impacto directo en Europa; y entre Israel y Palestina, en Medio Oriente. La relación con China y las disputas por la hegemonía global ocuparán un párrafo aparte.

Con respecto a la economía norteamericana, los temores inflacionarios se fueron disipando en 2024 al tiempo que logró recuperar un sendero de crecimiento y baja del desempleo. Desde el punto de vista monetario, esto da espacio a la FED para continuar relajando la política monetaria lentamente, aunque esta relativa estabilidad podría verse perturbada por la nueva administración que, al menos desde lo discursivo, plantea un rumbo más cercano al proteccionismo que podría fortalecer al dólar.

En este contexto, el desarrollo de nuevas tecnologías (en especial de la Inteligencia Artificial) introduce un elemento importante en la economía global en donde el liderazgo aparentemente indiscutido de EEUU será desafiado por otros actores, en especial China. Durante 2024, el gigante asiático logró mantenerse en un delicado equilibrio político brindando cierto apoyo a Moscú al tiempo que sostuvo sus relaciones comerciales con EEUU (punto en el cual la administración Trump sacudirá el tablero en 2025). Al mismo tiempo, en el frente externo China logró mantener gran parte de su dinamismo internacional exportando a Europa, el bloque que más viene sufriendo las consecuencias económicas de la invasión rusa a Ucrania. Igualmente, el crecimiento de China viene siendo más moderado que en los años previos ante el debilitamiento del consumo interno y del sector inmobiliario. Ya sin tanto espacio para estímulos fiscales y monetarios, China continuará con tasas de crecimiento por encima del promedio global pero menores que las de las últimas décadas.

En este sentido, Europa perdió el suministro de energía de Rusia y se vio obligada a reemplazarla con fuentes menos eficientes, incrementando sus costos. Al mismo tiempo, sin poder solucionar sus problemas demográficos (de más largo plazo) que afectan al factor trabajo, observamos que el continente viene mostrando tasas de crecimiento por relativamente bajas. Este combo de incremento en precios de los insumos (principalmente primarios) y altos costos en servicios redundó en una baja en la productividad, un escaso crecimiento y un débil consumo. Por lo pronto, no se vislumbra una mejora en el corto plazo, aunque una disminución de las tensiones con Rusia podría servir de alivio en 2025.

Los principales mercados emergentes continuaron siendo los de mayor aporte al crecimiento global, con tasas que promedian un 4%. Aunque con divergencias dentro de este grupo, en términos generales fueron el consumo y la producción industrial fueron los principales impulsores del crecimiento.

1.2. Contexto Local.

Argentina experimentó un año de transición y cambio de régimen lo cual, por supuesto, implicó fuertes desafíos que abarcaron todos los ámbitos de la actividad económica.

Luego del cambio de Gobierno, Argentina inmediatamente ingresó en un período de severo ajuste fiscal que implicó unos 15 puntos de recorte de déficit consolidado (sumando al Tesoro al déficit cuasifiscal del BCRA)





lo cual permitió que en tan solo un mes de gobierno se pusieran en equilibrio las cuentas públicas. Por supuesto, un ajuste semejante tuvo impacto directo en la economía, que experimentó una fuerte contracción durante el primer cuatrimestre. La suba repentina (aunque esperada) del tipo de cambio y la inflación (aunque el máximo fue en diciembre de 2023) repercutieron en una abrupta caída en los ingresos y los salarios reales, con la consecuencia de una depresión del consumo durante los primeros meses de 2024.

Desde el inicio de la gestión, el Gobierno se abocó a resolver los problemas de la hoja de balance del BCRA, encarando el exceso de oferta de pesos (pases) e instrumentando diversos mecanismos para evitar que continuara la emisión endógena de dinero. Uno de los puntos más importantes de la estrategia consistió en disminuir las tasas de interés por debajo de la inflación, lo cual le permitió al BCRA licuar parte de sus pasivos (pases), al tiempo que el Tesoro reconoció esa deuda como propia, sustituyendo los pasivos del BCRA por pasivos del Tesoro (LEFI). Esto permitió desactivar el riesgo inminente de una hiperinflación, dado que se fijó la oferta monetaria amplia (el BCRA dejó de emitir nuevos pesos) al tiempo que, apalancado en el superávit fiscal, el Tesoro también actuó como una fuente de absorción de los pesos ya emitidos.

Por otro lado, existía una enorme deuda con importadores originada principalmente durante el régimen de las SIRA, con lo cual el BCRA tenía pasivos no registrados por haber autorizado importaciones y no haber entregado los dólares a los importadores. Para solucionar este problema de stock, el BCRA llevó adelante la emisión de bonos en dólares (en tres series de BOPREAL) que permitieron formalizar las deudas y sustituirlas por instrumentos líquidos con mercado secundario.

En el plano cambiario, se adoptó un régimen de *crawling peg* para fijar las expectativas de devaluación con miras a la inflación, junto con una política de “emisión 0” para restringir la oferta de pesos. Si bien esta política es útil como ancla nominal, presenta el problema de que no permite al BCRA la acumulación de Reservas (que continúan siendo netas negativas), lo cual se espera que sea resuelto por otros mecanismos (sustitución de deuda del Tesoro en el activo del BCRA por dólares líquidos).

Todas estas medidas lograron un veloz descenso de la inflación y una baja en la cotización del peso (libre), con lo cual los tipos de cambio paralelos fueron lentamente convergiendo al tipo de cambio oficial. Este es un proceso típico de los casos de procesos de estabilización y salida de regímenes de alta inflación, en donde se experimenta una apreciación cambiaria que vuelve al país “caro” en moneda dura hasta ganar en eficiencia y acomodarse a los precios internacionales. Es menester destacar con relación a la inflación que los precios de los servicios públicos (precios regulados) traían un significativo retraso de la gestión anterior (inflación reprimida) con lo cual durante todo 2024 las subas en las tarifas fueron muy superiores al promedio.

Como consecuencia de las medidas iniciales, la actividad económica se vio muy castigada en particular durante el primer cuatrimestre, pero promediando el segundo semestre, algunos sectores comenzaron a dar señales de recuperación. Los relacionados con la energía y el bancario fueron los primeros en recuperarse mientras que otros, más cercanos al consumo, todavía no logran repuntar. Particularmente en el mercado de créditos se evidencia una fuerte demanda tanto del sector empresarial como el minorista, en especial hacia el último cuatrimestre del año. En este ámbito cabe también destacar el blanqueo de capitales que se llevó durante el tercer trimestre ya que incorporó al sistema unos USD 20 mil millones que en gran medida vienen fondeando créditos a sectores exportadores.

Entre los sectores más golpeados se encuentra la construcción (aunque en este caso se explica principalmente por el rotundo corte en la obra pública producto de la contracción del gasto) y algunos sectores manufactureros vinculados al comercio minorista. Esto se explica porque, si bien los salarios medidos en dólares se recuperaron, en términos reales tras caer muy fuertemente durante el primer cuatrimestre, mostraron una rápida recuperación al promediar el año, pero igualmente no lograron retornar a los niveles de 2023.

Con miras a 2025, las expectativas se centran en dinamizar una economía que logró disminuir su riesgo país a unos 650pb (desde cerca de 2.900) con una moneda apreciada y que necesita mejorar sus costos para ser competitiva a nivel internacional. En este sentido, la aprobación del RIGI (Régimen de Incentivos a las Grandes Inversiones) puede ser fundamental tanto para dinamizar la actividad en 2025 como para aportar divisas, junto con la definitiva liberación de las restricciones al acceso al mercado cambiario (cepo) para lo cual puede ser relevante la negociación/renegociación de un acuerdo con el FMI.





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

2.1. Estado de Situación Financiera consolidado.

	En millones de pesos		
	31/12/2024	31/12/2023	Variación
ACTIVO			
Efectivo y Depósitos en Bancos	278.913	215.137	29,64%
Efectivo	33.052	35.589	-7,13%
Entidades financieras y corresponsales	245.857	179.547	36,93%
- B.C.R.A.	243.781	171.017	42,55%
- Otras del país y del exterior	2.076	8.529	-75,66%
Otros	4	1	267,08%
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	1.203.263	313.327	284,03%
Instrumentos derivados	139	877	-84,10%
Operaciones de pase	15.246	2.069.045	-99,26%
Otros activos financieros	61.139	77.878	-21,49%
Préstamos y otras financiaciones	687.607	310.962	121,12%
Sector Público no Financiero	2	0	709,45%
Otras Entidades Financieras	42.430	8.182	418,59%
Sector Privado no Financiero y Residentes en el exterior	645.175	302.780	113,08%
Otros Títulos de Deuda	220.642	76.426	188,70%
Activos financieros entregados en garantía	225.812	40.308	460,22%
Inversiones en Instrumentos de Patrimonio	16.293	12.573	29,59%
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	61.938	69.695	-11,13%
Propiedad, planta y equipo	84.458	87.163	-3,10%
Activos Intangibles	6.809	4.887	39,33%
Activo por impuesto a las ganancias diferido	1.112	493	125,45%
Otros activos no financieros	19.842	21.809	-9,02%
TOTAL ACTIVO	2.883.214	3.300.579	-12,65%
PASIVO			
Depósitos	1.758.985	2.460.911	-28,52%
Sector Público no Financiero	183.864	74.549	146,64%
Sector Financiero	0	1	-86,41%
Sector Privado no Financiero y Residentes en el exterior	1.575.121	2.386.361	-33,99%
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	28.313	60.168	-52,94%
Instrumentos derivados	40	-	100,00%
Operaciones de pase	155.090	-	100,00%
Otros pasivos financieros	159.149	107.742	47,71%
Financiaciones recibidas del B.C.R.A. y otras instituciones financieras	2.691	5.994	-55,12%
Obligaciones negociables emitidas	82.776	83.448	-0,81%
Pasivo por impuesto a las ganancias corriente	63.900	7.096	800,53%
Provisiones	10.071	6.698	50,36%
Pasivo por impuesto a las ganancias diferido	21.967	25.218	-12,89%
Otros pasivos no financieros	100.935	73.094	38,09%
TOTAL PASIVO	2.383.917	2.830.370	-15,77%





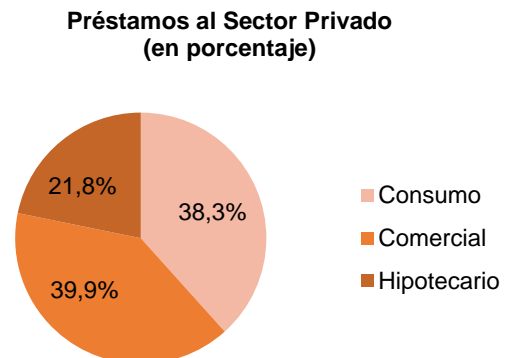
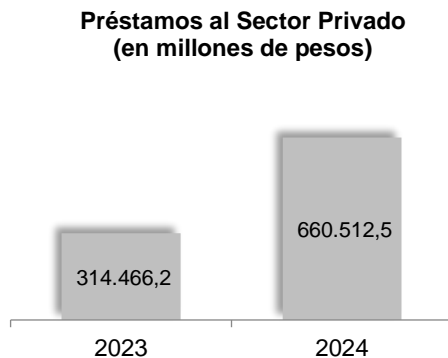
	En millones de pesos		Variación
	31/12/2024	31/12/2023	
Patrimonio neto atribuible a los propietarios de la controladora	480.501	457.722	4,98%
Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras	18.796	12.486	50,53%
TOTAL PATRIMONIO NETO	499.297	470.209	6,19%
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO NETO	2.883.214	3.300.579	-12,65%

2.2. Productos activos.

Al 31 de diciembre de 2024, el monto de los activos alcanzó un saldo de \$2.883.214 millones registrando una disminución del 12,65% respecto al saldo de \$3.300.579 millones del 2023, donde el rubro “Préstamos y otras financiaciones” representa el 23,85% del activo y el monto de los mismos alcanzó un saldo de \$687.607 millones registrando un aumento del 121,12% respecto al saldo de \$310.962 millones a diciembre de 2023.

La cartera de préstamos del sector privado aumento un 110%, impulsado principalmente por el aumento de los préstamos al consumo del 101,8% y de los préstamos comerciales del 148%.

Al finalizar el ejercicio, la cartera de préstamos mencionada estaba compuesta por un 60,1% de préstamos para el consumo y vivienda y un 39,9% de préstamos comerciales.



2.2.1. Préstamos hipotecarios.

Comenzado el segundo trimestre de 2024 con los primeros inicios de reordenamiento de la macroeconomía, en su rol preponderante en el mercado de financiación a la vivienda, el Banco se propuso relanzar las líneas de crédito hipotecario de cartera propia.

El relanzamiento abarcó los destinos tradicionales de adquisición, construcción, ampliación y terminación tanto para vivienda única como para segunda vivienda o inversión ofreciendo créditos ajustables por Unidades de Valor Adquisitivo (UVA) con baja tasa, plazo de cancelación hasta 30 años y hasta 80% de financiación.

Fiel a la visión de ser el prestador de servicios financieros del hogar, pero también de las familias y las empresas argentinas, durante este año se propuso ofrecer líneas con condiciones preferenciales para aquellos clientes que elijan al Banco como su entidad principal pasando sus ingresos o su giro comercial por las cuentas de BH.

Durante este año, se trabajó fuertemente en el desarrollo del canal 100% digital para la gestión de créditos a la vivienda, minimizando los tiempos de proceso, haciéndolos más eficientes y logrando una experiencia ágil y sencilla para los clientes que, desde su celular o computadora en pocos pasos puede solicitar su crédito hipotecario.





Asimismo, se firmó un convenio exclusivo con la desarrolladora inmobiliaria Consultatio, que permitió a ofrecer un nuevo producto para la compra de departamentos aún en etapa de construcción. Gracias a este acuerdo sin precedentes, los clientes pudieron acceder a créditos hipotecarios en UVA para adquirir unidades en pozo que hasta el momento sólo podían comprarse de contado.

Financiación de unidades en pozo Edificio del Plata

En una innovadora propuesta, se lanzó una línea exclusiva para adquirir unidades del emblemático Edificio del Plata que consiste en la calificación precrediticia de los interesados en el momento de la firma del boleto y el comienzo del pago de las cuotas cuando se entrega la posesión de la vivienda. De esta forma, los interesados financian hasta el 100% de la vivienda en dos etapas, la preventa a cargo del fideicomiso de Edificio del Plata, durante la etapa de construcción y el crédito hipotecario del Banco, una vez entregada la unidad.

Viviendas industrializadas

En un contexto de gran déficit habitacional y un presente en crecimiento que combina innovación tecnológica, eficiencia y cuidado del medio ambiente, se firmaron convenios con las principales empresas de la industria para financiar viviendas industrializadas.

Está en proceso de desarrollo un crédito personal en UVA que permite financiar hasta el 100% de la vivienda con un monto máximo de 50.000 UVAs a un plazo de 72 meses y tasa nominal anual del 15% que se comercializará exclusivamente para la construcción de viviendas industrializadas y modulares ofrecidas por las empresas que firmen convenio con el Banco.

El esfuerzo continuo por brindar nuevos productos y servicios que se alineen con las necesidades de los clientes y los objetivos de sostenibilidad de la organización se ven reflejados en los resultados obtenidos durante 2024, alcanzando una originación al 31 de diciembre de 2024 de \$54.200 millones en créditos a la vivienda.

2.2.2. Financiamiento al consumo.

El producto préstamos personales se ofreció durante el 2024 a todos los clientes preaprobados del Banco a través de múltiples canales, fundamentalmente en la red de sucursales, mobile banking, home banking, telemarketing y atención telefónica. Sobre esta base el share de originación fue 42% en sucursales, 52% a través de canales digitales y 6 % por la vía de telemarketing-customer. Durante el mes de diciembre de 2024, se ha logrado una gestión récord de ventas, se relanzaron campañas comerciales y se continuó trabajando en la construcción del nuevo flujo transaccional de mobile banking, entre otras acciones.

La colocación acumulada a de diciembre 2024 alcanzó los 50.376 préstamos por \$59.792 millones, lo cual representa un 205% más en transacciones y un 955% más en volumen que en el año 2023.

Cabe indicar que durante el año se mantuvieron las ofertas de tasa diferencial a los segmentos target de “renta alta” y “plan sueldo” que fueron estimulados en campañas por canales digitales y por sucursales. La oferta actual a clientes del segmento minorista es a tasa fija con financiamiento hasta 80 meses y un monto máximo de \$100 millones.

En relación con tarjetas de crédito, la cantidad de cuentas con resumen a diciembre de 2024 asciende a 249.916, correspondientes a los productos VISA Nacional, VISA Internacional, VISA Gold, VISA Platinum y VISA Signature. Se continuó desarrollando la estrategia comercial con foco en los segmentos target (plan sueldo, negocios y profesionales, renta alta y jubilados) con acciones de fidelización y retención de clientes. Adicionalmente, se continuó con las alianzas de Aerolíneas Argentinas e Hipermercados Libertad.

A diciembre de 2024, las compras totales de la cartera de tarjetas de crédito ascendieron a \$81.100 millones, de los cuales \$38.096 millones fueron en cuotas. Para el consumo total, representa un crecimiento anual del 198% y del 280% para consumos en cuotas.

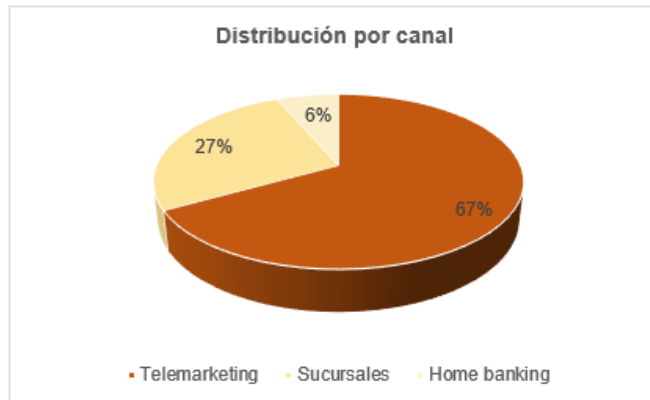




El objetivo a futuro es continuar trabajando para mantener una cartera saludable, generando nuevas altas y reteniendo a los clientes rentables. Buscaremos seguir optimizando nuestros productos y servicios con foco en la eficiencia del gasto, siempre con el cliente en el centro, aprovechando al máximo la alianza con VISA.

2.2.3. Actividad aseguradora – Agente institorio.

La actividad de Agente Institorio del Banco relacionado con la actividad de seguros finalizó el año 2024 con 144.123 altas con la siguiente distribución por canal:



La cartera de seguros cerró el año con 378.437 pólizas vigentes y un nivel de primas devengadas acumuladas en el año de \$20.265 millones, resultado de la actualización de los precios para nuevas ventas y ajustes de precios realizados a la cartera vigente.

2.2.4. Financiamiento corporativo y PyME.

Durante el 2024, la banca corporativa mantuvo la estrategia de acompañar a los clientes en las necesidades de financiamiento ya sea para capital de trabajo o para inversiones, manteniendo siempre una cartera equilibrada en plazo y moneda logrando así una adecuada exposición al riesgo crediticio. Asimismo, se continuó trabajando en el ofrecimiento de diversas alternativas de fondeo mediante colocaciones primarias en el mercado de capitales. De esta forma, durante el año 2024 el Banco participó como colocador en más de 60 operaciones de mercado de capitales, ratificando el compromiso de ofrecer a los clientes las mejores opciones de financiamiento.

En lo que respecta a la banca PyME, en el marco del compromiso con el desarrollo productivo del país, durante 2024 se acompañaron las líneas crediticias del BCRA, orientadas a impulsar el crecimiento de las PyMEs mediante la utilización de las garantías ofrecidas por las Sociedades de Garantías Recíprocas (SGR). Al cierre del ejercicio, la exposición por financiamiento a estas empresas alcanzó los \$15.100 millones.

En línea con los objetivos estratégicos, se decidió fortalecer la atención del segmento de medianas y grandes empresas mediante la incorporación de un nuevo equipo comercial especializado. Como resultado de esta gestión, se incorporaron 74 nuevas empresas a la cartera de clientes, alcanzando un total de 738 empresas activas en el segmento. A través de estas compañías, las líneas de créditos alcanzaron un volumen total de \$42.000 millones.

2.3. Inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos – Edificio del Plata.

Al 31 de diciembre de 2024 se registró en el rubro Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos, la tenencia por adhesión al Fideicomiso Financiero Edificio del Plata por un valor de \$61.938 millones producto que, con fecha 28 de diciembre de 2023, el Banco firmó la escritura de transferencia de dominio del inmueble y la cesión de derechos a título de aporte al Fideicomiso, lo que le concedió derechos al Banco de obtener el 28,5% del producido final de las unidades construidas y vendidas.





2.4. Productos pasivos.

Al 31 de diciembre de 2024, la principal fuente de fondeo del Banco fueron los depósitos. El monto de depósitos alcanzó un saldo de \$1.758.985 millones registrando una disminución del 28,52% respecto al saldo de \$2.460.911 millones del 2023. Adicionalmente, el monto de otros pasivos financieros alcanzó un saldo de \$159.149 millones registrando un aumento del 47,71% respecto del saldo de \$107.742 millones del 2023.

2.4.1. Depósitos a la vista.

Durante el año 2024, la captación de cuentas continuó enfocada en la estrategia de colocación de paquetes de productos, logrando la apertura de 85.469 cuentas nuevas en pesos, alcanzando una activación aproximada del 22%. El 22% de estas altas se realizaron por la red de sucursales y el 78% a través de los canales electrónicos.

Por su parte, se originaron 44.164 cajas de ahorro en dólares, lo que arrojó sobre el stock un saldo promedio total de USD118,6 millones.

Se continuó con la estrategia de paquetizar a los clientes, alcanzando un total de 47.108 dados de alta.

A diciembre de 2024, el total del volumen promedio en la banca minorista para los productos de caja de ahorro en pesos, cuenta corriente y caja de ahorro en dólares alcanzaron los \$99.828 millones, \$777 millones y USD117,6 millones, respectivamente.

2.4.2. Depósitos a plazo.

El esquema de tasas para personas humanas inició el 2024 en el marco de las tasas reguladas por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) con una tasa mínima para los plazos fijos hasta \$30 millones para todas las inversiones de este tipo en pesos. A partir del 12 de marzo de 2024, con la emisión de la Comunicación "A" 7978 del BCRA se estableció que la tasa para los depósitos a plazo fijo a tasa fija sea la que libremente se convenga.

Con respecto a la gestión sobre los clientes institucionales, se siguió fortaleciendo el liderazgo en las sucursales del interior del país, a través de la gestión personalizada y de la oferta segmentada de productos según el tipo de cliente. Además, se continuó con la estrategia de derivación a canales electrónicos (home banking, Terminales de Autoservicio (TAS) y mobile banking) para realizar plazos fijos, fomentando así el uso de cuentas generando float en las mismas.

El 97% de las altas de certificados a plazo fijo se generaron mediante canales electrónicos, mientras que el 3% restante fueron generados por la red de sucursales.

El Banco logró incrementar el volumen de saldos de depósitos a plazo de personas humanas en toda la red de sucursales. El crecimiento fue de \$37.136 millones y alcanzó a 24.082 clientes.

A diciembre de 2024, el volumen total en la banca minorista para los productos de plazo fijo en pesos, plazo fijo ajustable por UVAs y plazos fijos en dólares alcanzaron los \$113.384 millones, \$6.218 millones y USD15,92 millones, respectivamente.

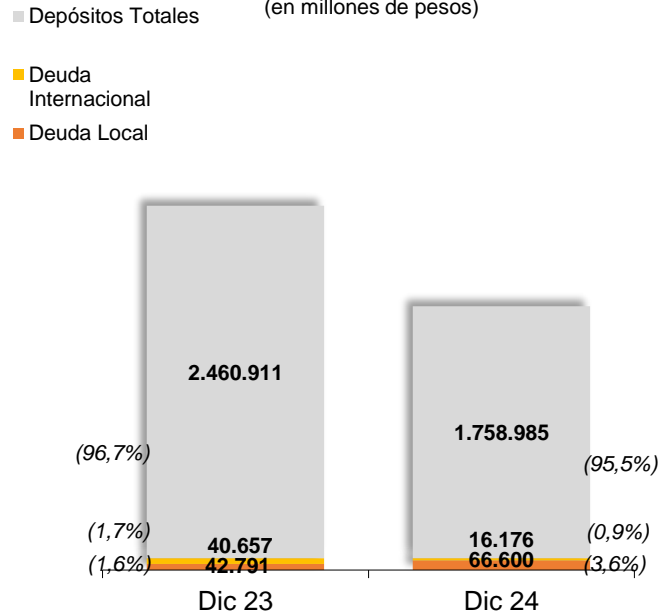
2.4.3. Otras fuentes de financiamiento.

Durante 2024 el Banco colocó deuda en el mercado de capitales. El Banco continúa con su estrategia de diversificación de las fuentes de fondeo, basada en depósitos a la vista y a plazo y, en menor medida, en deuda en los mercados de capitales (DCM).





Fuentes de fondeo
(en millones de pesos)



Frente a un constante análisis de diferentes alternativas de financiamiento ya sea propio o externo, para el año 2025, el Banco se encuentra evaluando la posibilidad de realizar un aumento de capital con el objetivo de reforzar el patrimonio neto, acompañando las expectativas del negocio propuestas para el próximo ejercicio.

2.5. Estructura de activos y pasivos.

El Banco mantiene una estructura equilibrada de activos y pasivos que le permite continuar con su estrategia de crecimiento. Al respecto, en los últimos años la estrategia del Banco fue subordinar la originación de préstamos a la generación de pasivos de calidad.

Por otro lado, se continuó trabajando con la diversificación de los pasivos, incrementando la participación de depósitos y disminuyendo la participación de obligaciones negociables.

Adicionalmente, el Banco mantiene reservas de liquidez por aproximadamente el 97,67% de sus depósitos y el nivel de solvencia (PN/Activos) alcanza el 17,2%.

2.6. Estado de Resultados consolidado.

El resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora fue de \$80.486 millones, comparado con \$123.178 millones del 2023.

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

- La intermediación financiera lograda por la Mesa de Dinero de los saldos obtenidos de los depósitos a la vista (pasivos con bajo costo de fondeo).
- Reactivación del negocio core hacia el segundo semestre 2024, a partir de la desregulación de tasas y la desaceleración de la inflación.
- Administración más eficiente de los gastos.

A continuación, se expone el cuadro de resultados del ejercicio consolidado y mayor detalle sobre los ingresos y egresos del Banco:





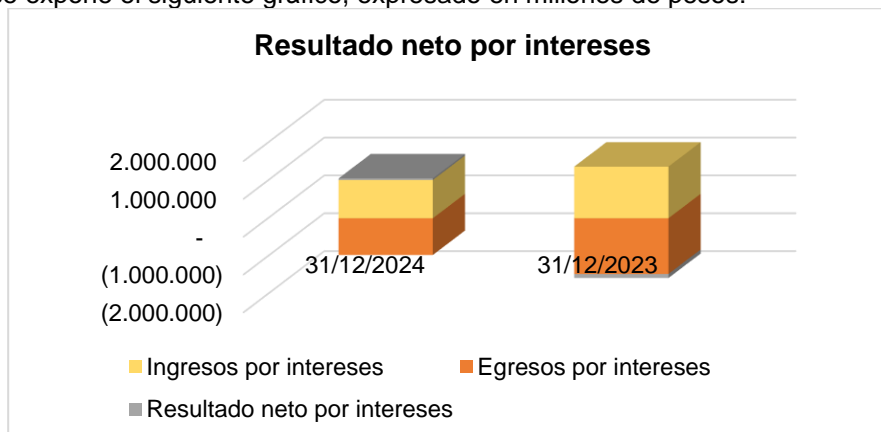
	En millones de pesos		Variación
	31/12/2024	31/12/2023	
Ingresos por intereses	1.011.225	1.364.696	-25,90%
Egresos por intereses	(968.851)	(1.471.081)	-34,14%
Resultado neto por intereses	42.374	(106.385)	-139,83%
Ingresos por comisiones	50.136	64.326	-22,06%
Egresos por comisiones	(3.906)	(4.230)	-7,66%
Resultado neto por comisiones	46.231	60.097	-23,07%
Resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	654.107	821.796	-20,41%
Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado	-	(17.456)	-100,00%
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	(15.144)	(42.521)	-64,39%
Otros ingresos operativos	77.029	115.930	-33,56%
Cargo por incobrabilidad	(15.523)	(11.185)	38,78%
Ingreso operativo neto	789.074	820.275	-3,80%
Beneficios al personal	(174.426)	(161.268)	8,16%
Gastos de administración	(64.226)	(72.069)	-10,88%
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(9.538)	(10.259)	-7,03%
Otros gastos operativos	(151.707)	(152.040)	-0,22%
Resultado operativo	389.176	424.639	-8,35%
Resultado por la posición monetaria neta	(244.268)	(278.813)	-12,39%
Resultados antes de impuesto de las actividades que continúan	144.908	145.826	-0,63%
Impuesto a las ganancias de las actividades de continúan	(58.230)	(20.284)	187,08%
Resultados neto de las actividades que continúan	86.678	125.542	-30,96%
Resultado neto del ejercicio	86.678	125.542	-30,96%
Resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	80.486	123.178	-34,66%
Resultado neto del ejercicio atribuible a participaciones no controladoras	6.193	2.364	161,99%

2.6.1. Ingresos y egresos por Intereses.

Al 31 de diciembre de 2024, los ingresos por intereses comparados con el ejercicio anterior disminuyeron un 25,90% mientras que los egresos por intereses también disminuyeron en un 34,14% respecto al año anterior.

El resultado neto por intereses del ejercicio fue de \$42.373 millones, comparado con los (\$106.385) millones del ejercicio anterior. El ratio de margen financiero neto sobre los activos promedios es del orden del 22%.

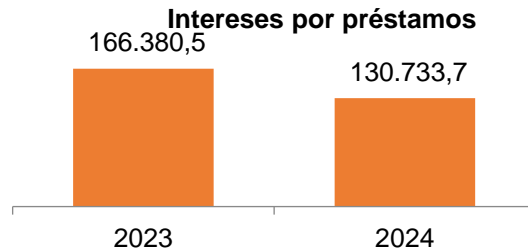
A continuación, se expone el siguiente gráfico, expresado en millones de pesos:





El retorno sobre los activos promedios del año fue del 2,6%, comparado con el del año 2023 de 4,51%.

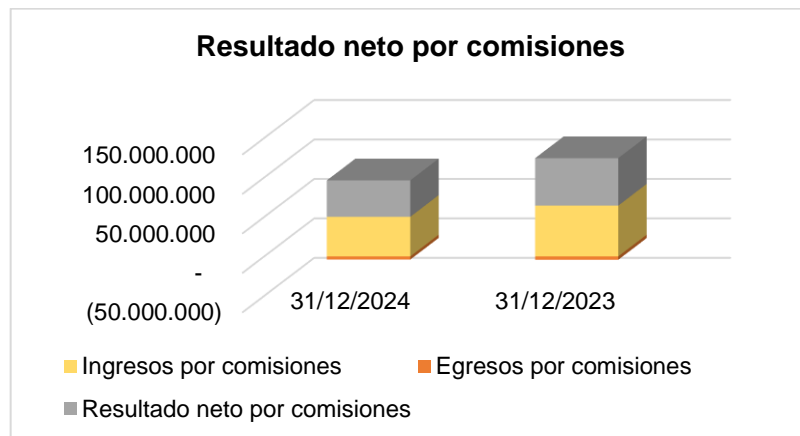
Los intereses por préstamos del ejercicio fueron de \$130.733,7 millones representando una disminución del 21% sobre los \$166.380,5 millones del ejercicio anterior.



2.6.2. Ingresos y egresos por comisiones.

El resultado neto por comisiones en 2024 fue de \$46.231 millones, comparado con \$60.097 millones de 2023, representando una disminución del 23,07%.

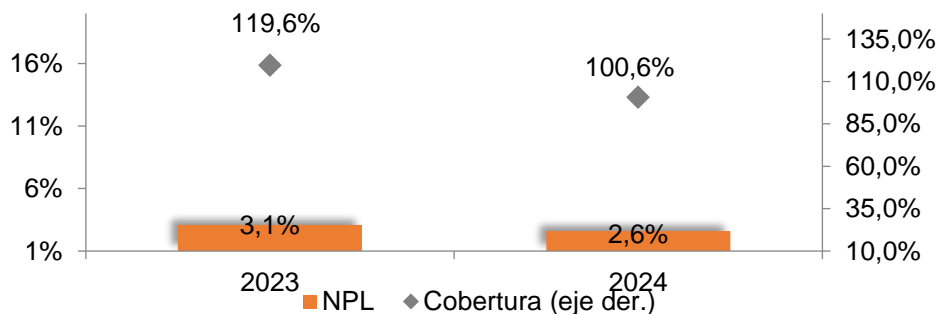
A continuación, se expone el siguiente gráfico, expresado en millones de pesos:



2.7. Indicadores de Calidad de la cartera, Eficiencia y Cobertura.

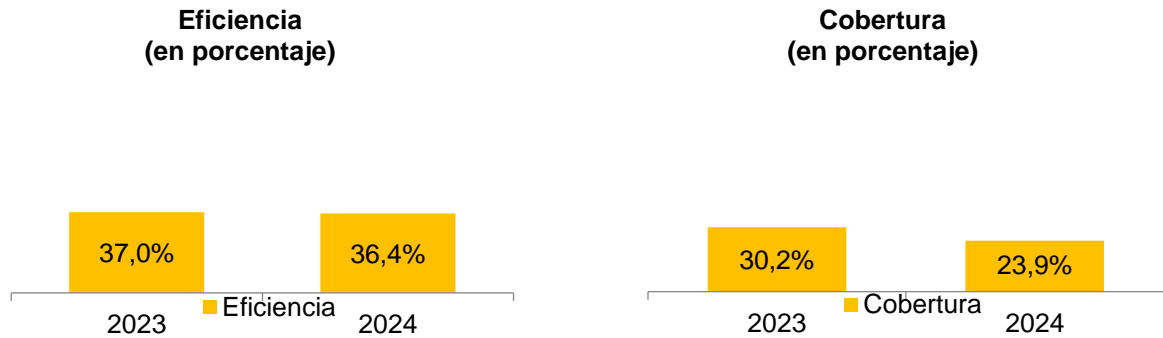
Los préstamos en situación irregular sobre el total de financiaciones disminuyeron del 3,1% en 2023 a 2,6% en el presente ejercicio, mientras que el ratio de cobertura fue de 100,6%.

**Préstamos en situación irregular
(Como porcentaje del total de préstamos y provisiones sobre NPL)**





Los beneficios al personal aumentaron un 8,16% respecto del 2023 mientras que los gastos de administración disminuyeron un 10,88% en el año 2024. El ratio de eficiencia (definido como gastos de administración más beneficios al personal más depreciaciones sobre resultado neto por intereses más resultado neto por comisiones más resultado neto de instrumentos financieros más diferencia de cotización más algunos conceptos incluidos en otros ingresos y egresos operativos) fue de 36,4% mientras que el ratio de cobertura (definido como resultado neto por comisiones más servicios relacionados con préstamos neto sobre gastos administrativos más beneficios al personal) fue de 30,2%.



3. OTROS DATOS DE LA GESTIÓN DEL BANCO.

3.1. Banca minorista.

Durante el año 2024, el principal eje de acción se mantuvo en profundizar la relación con los clientes, fortaleciendo el posicionamiento del Banco en el mercado, con una estrategia centrada en el ofrecimiento continuo de productos transaccionales y de crédito. Se profundizó la estrategia del posicionamiento “Hogar” trabajando en desarrollos de una comunidad de beneficios para el mismo.

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

- el otorgamiento de préstamos hipotecarios a través de las diferentes tareas que ha desarrollado el equipo de “Comprá tu Hogar”, bajo metodología “Agile”.
- la mejora sostenida en los canales digitales, profundizando el trabajo del equipo mencionado previamente.

Los canales tradicionales del Banco, como ser la red de sucursales y el contact center, continuaron trabajando muy enfocados en el mantenimiento y crecimiento de los negocios.

3.1.1. Red de sucursales.

Durante el 2024, se profundizó la acción para vincular clientes de banca empresas. Respecto a clientes individuos, se continuó con la generación de alianzas del rubro hogar, buscando profundizar la relación con nuestros clientes. Adicionalmente, se focalizó en capturar la principalidad a partir de la mejora en los ratios de utilización y cross-sell de la cartera.

Por otra parte, se reactivó fuertemente la colocación de préstamos personales y se relanzaron los préstamos hipotecarios.

Nuevo modelo operativo

Se trabajó en un nuevo modelo operativo con el objetivo de adecuar la gestión de sucursales a la tendencia de mercado, en pos de una mejor agilidad en la gestión. Un modelo flexible adaptado a las necesidades cambiantes, maximizando la rentabilidad de nuestras sucursales y mejorando la productividad individual. La estructura y el ambiente de control está conformado por cuatro coordinadores operativos centralizados y un jefe.





Sucursal digital

Durante el mes de octubre de 2024, se puso en marcha la sucursal digital cuyo principal objetivo es brindar un modelo de atención digital, personalizado e inmediato, orientado a segmentos target y clientes especialmente seleccionados por su potencial.

Esta nueva unidad de negocio está compuesta por 12 oficiales, que operan a través de nuevos canales de contacto en horario extendido, con el objetivo captar nuevos clientes y negocios, de fidelizar los existentes, rentabilizar la operatoria, ampliar la cobertura geográfica, mediante un servicio focalizado en la calidad de atención.

En esta primera etapa, se incorporaron 15.000 clientes, con el objetivo de seguir ampliando la cartera y potenciar el desarrollo comercial bajo este modelo de relacionamiento.

3.1.2. CRM (Customer Relationship Management).

Durante el 2024, se trabajó en la automatización de gestiones de postventa para resolver en el primer contacto los pedidos de nuestros clientes de forma automática, lo que ayudará a los clientes a aumentar su autogestión en los canales digitales.

3.1.3. Home banking y mobile banking.

En 2024, la actividad de los clientes en home banking y mobile banking se incrementó en un 10%. Actualmente, el 78% de los clientes que interactúan con el Banco se autogestionan por algún canal digital. De las encuestas realizadas a los clientes del Banco se obtuvieron los siguientes resultados:

- el 81% indicaron que se encuentran “Altamente” o “Muy Satisfechos” con home banking.
- el 87% indicaron que se encuentran “Altamente” o “Muy Satisfechos” con mobile banking.

3.1.4. ChatBot.

Durante 2024, se continuó con la evolución nuestro Webchat que se puede visualizar en la página web del Banco, dentro del home banking. Tiene como objetivo continuar brindando el soporte que nuestros clientes necesitan a la hora de operar por los canales digitales. La solución evolucionó para que los clientes puedan operar de manera más eficiente en los productos tales como préstamos hipotecarios, sueldo dúho, jubilados, cuentas y responder consultas sobre canales digitales y seguros.

En 2024, se generaron más de 90.000 conversaciones en donde el 80% se encuentra “Altamente” o “Muy satisfechos” con la información brindada por el canal.

3.1.5. Búho Bank.

Todo aquel cliente potencial que desee abrir una cuenta u obtener un paquete de productos en el Banco puede hacerlo desde el celular. Es un proceso digital de alta de clientes que consta de una validación de datos de contacto y validación de identidad a través de los servicios de RENAPER. Se disponibiliza la oferta de productos y en caso de calificar se procede al alta con creación de usuario y clave para comenzar a operar con el Banco.

Es relevante destacar que durante el año 2024 se habilitó la originación a través de “Búho Inversor”, en el cual el canal obtuvo 268 clientes nuevos. En julio de 2024, se sumó la originación de paquetes por este canal con un total de nuevos usuarios de 8.262.

Durante el 2024, el Banco alcanzó más de 62,7 miles de ventas realizadas acumulando más de 141 mil desde que se lanzó el canal.





3.1.6. Marketing.

El Banco valora significativamente la experiencia de los clientes, y se centra en crear momentos positivos y memorables que simplifiquen su vida. El objetivo principal es que cada cliente sea un embajador y promotor de la marca del Banco, para que lo recomienden de manera espontánea. De esta forma, se potencia el negocio, al mismo tiempo que se brinda un servicio excepcional.

Poner al cliente en el centro de cada una de las decisiones que se toman, tanto a nivel de canales como de servicios y productos, representa la principal estrategia del Banco. Para identificar los resultados de la gestión, se realiza una encuesta de satisfacción e índice de recomendación de marca (NPS).

En el ejercicio 2024, se obtuvieron los siguientes resultados:

41 PUNTOS EN BANCA MINORISTA, CRECIMIENTO DE 13 PUNTOS RESPECTO 2023
8 PUNTOS EN BANCA MAYORISTA, AUMENTO DE 2 PUNTOS RESPECTO 2023
76% DE SATISFACCIÓN EN USO DE CANALES

Durante el año 2024, se consolidó la posición como el “Banco del Hogar”, patrocinando los principales eventos vinculados al hogar en todo el país y desarrollando eventos propios para clientes y socios estratégicos, aumentando la cantidad de alianzas con foco en hogar; relevando y mejorando la experiencia de clientes en los distintos canales y puntos de contacto.

Se lograron avances en el desarrollo de soluciones con foco en el cliente para fortalecer las comunicaciones, las alianzas y los programas de fidelización; buscando que cada iniciativa contribuya al objetivo general de mejorar la experiencia de quienes nos eligen como su banco principal.

Alianzas estratégicas y programas de fidelización:

Desde el área de Alianzas Comerciales, se continuó fortaleciendo el posicionamiento en el segmento hogar, con el objetivo de tener la mejor propuesta de beneficios para nuestros clientes. Buscamos el reconocimiento como el Banco con mayores descuentos y promociones en el rubro de la construcción (por ejemplo, en pinturerías, tiendas de materiales, ferreterías, griferías, etc.) como también en electrodomésticos, hogar y decoración, supermercados, entre otros.

Actualmente, el Banco cuenta con la red de comercios más amplia en los sectores del hogar. El Banco cuenta con más de 4.000 alianzas con acuerdo firmado de descuento y cuotas sin interés con más de 10.000 comercios en todo el país. Entre ellas, se mantienen más de 1.500 alianzas activas acreditan cupones en las cuentas del Banco de manera regular lo que implicó durante el 2024 un crecimiento del 60% en comparación con el 2023. De esta forma, se complementaron los negocios de la banca mayorista y minorista.

Además, se incrementó la participación en el consumo con tarjetas de créditos en el rubro hogar dentro del sistema. En este sentido, en noviembre de 2024, se alcanzó un 38% versus el 31% del sistema (considerando como rubro hogar a las tiendas de electrodomésticos, supermercados y materiales de construcción).

En julio del 2024, el Banco comenzó con el “Plan de Grandes Marcas” con el objetivo de fortalecer el posicionamiento en el rubro hogar, que potenció aún más la presencia en este segmento. El objetivo principal fue la alianza con las principales marcas del rubro (Frávega, Musimundo / Oncity, Carlos Isla, Sodimac, Easy, Pinturerías Rex, etc.) con una propuesta de beneficios atractiva para los clientes, lo que permitió mejorar la visibilidad del Banco a través de las grandes cadenas, así como en plataformas de comercio electrónico, sitios web y redes sociales.

Además, se realizaron acciones como “semana de la construcción”, “semana de la pintura”, “semana de deco & hogar”, etc., con el objetivo de tener todos los meses una propuesta diferencial y atractiva tanto para comercios con alianza vigente como también para los clientes minoristas.





Programas de Fidelización:

Búho Puntos (fidelización desde el 2011). Durante el 2024, se lanzó la oferta de pago con puntos (pay with points) que busca potenciar los consumos del rubro hogar, otorgando a los clientes la opción de pagar sus compras con tarjeta de débito con puntos. Mediante una notificación al celular, que llega inmediatamente luego de efectuar el pago con la tarjeta de débito, el cliente recibe la oferta de canje puntos. Una vez aceptada, el dinero se acredita en la caja de ahorros. El NPS del programa fue de 45.

Aerolíneas Argentinas (Co-branding desde 2012). El Banco mantiene una exitosa colaboración con Aerolíneas Argentinas a través del programa de fidelización, diseñado para clientes de renta alta. Esta alianza permite acumular millas a través de los consumos con tarjetas de crédito y canjearlas por pasajes. Los pilares claves de la estrategia de dicho co-branding, son:

- Crecimiento selectivo de activos, enfocado en clientes de alta renta con acreditación de sueldo.
- Comunicación continua con Aerolíneas Argentinas, incluyendo actualizaciones semanales sobre destinos disponibles y cupos para canje.
- Publicidad estratégica en pantallas a bordo de aviones, medios propios y redes sociales de ambas marcas, asegurando alta visibilidad.
- Gestión activa de membresías bonificadas y optimización de pricing. Este enfoque permite maximizar el valor para el cliente, reforzando la propuesta de fidelización.

Hipermercados Libertad (Co-branding desde 2005). Se mantiene una alianza de co-branding con Hipermercados Libertad que, en 2024 experimentó una mejora sustancial en los beneficios y cuotas para los clientes. Se continúan ejecutando acciones especiales de financiación, consolidando el vínculo con el Hipermercado.

Un avance clave fue la migración de descuentos en línea de caja a descuentos a través de MODO, lo que permitió una experiencia más ágil y conveniente para los clientes.

Asimismo, durante el 2024, como parte de la transformación digital, el Squad de Fidelización, implementó una serie de iniciativas orientadas a fortalecer la fidelización, optimizar la experiencia del cliente y consolidar el posicionamiento del hogar. Estas acciones se han enfocado en mejorar las funcionalidades de los programas y los avances en la integración de los canales digitales con Salesforce.

Entre los principales logros alcanzados se destacan:

- **Salesforce:** en el contexto de la implementación de la herramienta de Marketing Cloud diseñada para centralizar las comunicaciones de los canales propios y hacer más eficiente el contacto con nuestros clientes, se desarrollaron y ejecutaron las integraciones necesarias con los canales digitales. En una siguiente etapa, se puso foco en el envío de eventos, comenzando a gestionar de manera integral todos los flujos de clientes provenientes de los canales digitales home banking y mobile banking. Esto permite no solo optimizar la coordinación entre sistemas, sino también garantizar una experiencia más fluida y personalizada para los clientes. Se continuará con esta iniciativa durante el ejercicio 2025.
- **Pay with points (pago con puntos):** continuando con el proyecto, se completó la integración de la solución en todas las tecnologías y la migración de la cartera de clientes hacia esta funcionalidad. Esto permitió incrementar significativamente el volumen de canjes, potenciar la adopción de la herramienta y elevar los niveles de satisfacción de los clientes.
- **ABM - Portal de beneficios:** en este proceso, se dio especial atención al desarrollo de la integración dentro del ABM del buscador de Beneficios web, con el objetivo de optimizar los tiempos de carga. Paralelamente, se realizaron ajustes para mejorar la eficiencia de la página del buscador, reduciendo el tamaño de algunos recursos y logrando una página más ligera y con un tiempo de respuesta más rápido. Se continuará con la integración de los archivos en la base de datos y en las bases de alianzas para facilitar la carga masiva de datos y a su vez, con el desarrollo del módulo de Alianzas y Reglas de Beneficios. En el 2025, con el objetivo de fortalecer la red de socios y optimizar la gestión de campañas, este desarrollo será uno de los principales focos.





- **Automatización de procesos:** se avanzó con una de las automatizaciones más esperadas, que optimiza los procesos de bonificación, asegurando una mayor precisión y consistencia, especialmente en la experiencia del cliente. Esta mejora contribuye a percibir de manera concreta y efectiva los beneficios para los usuarios.
- **Design System:** se inició este proyecto con el objetivo de estandarizar y optimizar la creación de interfaces, promoviendo consistencia visual y operativa en todos los productos digitales. El equipo adoptó este sistema como una herramienta clave para mejorar la colaboración entre diseño y desarrollo, garantizando una experiencia de usuario coherente y escalable.

UX (User Experience – Experiencia del Usuario)

Se crearon componentes diseñados y desarrollados para la librería UI (User Interface) que se utilizarán en home banking para disminuir costos y tiempos de entrega. Se inició el mismo proyecto para mobile banking.

Por otro lado, se levantaron puntos de mejora del mobile banking a partir de comentarios realizados por los usuarios en la aplicación.

Adicionalmente, se realizó el seguimiento de los desarrollos una vez puestos en producción, con el equipo de Experiencia al Cliente, haciendo encuestas de satisfacción sobre nuevas funcionalidades.

Por último, propusimos un flujo de trabajo de UX, que los equipos deberán llevar a cabo, para revisar los desarrollos con el objetivo de reducir errores en producción.

Marketing Digital:

Se implementaron, midieron y optimizaron las propiedades digitales y las comunicaciones del Banco con el propósito de:

- posicionar al Banco como el “Banco del Hogar” llevando al frente la propuesta de valor y las alianzas dedicadas al rubro hogar.
- adquirir y activar clientes de la banca minorista por el canal Búho Bank y Búho Inversor.
- potenciar la adquisición de créditos hipotecarios de manera online.
- fomentar la adquisición de préstamos personales y plazos fijos.
- adquirir potenciales clientes de la banca mayorista.

El hito más importante del 2024 y que acompañó el propósito de la gerencia fue la implementación de “Salesforce Marketing Cloud”, para la ejecución de las comunicaciones a clientes. Ese cambio radical significó eficientizar las comunicaciones, concentrando todos los canales de comunicación disponibles pudiéndolas automatizar y optimizar los mensajes. Para esta implementación, se trabajó en conjunto con el equipo de Comunicación e Imagen, Datos, IT y Squads.

Para la comunicación de posicionamiento, trabajamos sobre el concepto de “El banco del hogar: Mudate para mudarte”. Se rodó un comercial que tuvo su despliegue y presencia en los medios digitales de mayor impacto y difusión del país.

También, se geolocalizaron mensajes para un mejor alcance de la comunicación de las alianzas en zonas específicas a clientes actuales y potenciales.

Adicionalmente, el Banco sumó a Salesforce Marketing Cloud campañas buscando el posicionamiento como alternativa de elección ante clientes y no clientes. En este sentido:

- para los créditos hipotecarios se realizaron campañas de email marketing a clientes y ciclo de vida a quienes ingresaron a solicitar créditos.





- para los préstamos personales se implementaron campañas en medios y se activó un journey automático a quienes abandonaron el proceso de adquisición de préstamos. Este journey contiene email y personalización en home banking.
- para los plazos fijos se implementaron campañas en medios y se activaron automatizaciones para la comunicación de los vencimientos y renovación.

Comunicación e Imagen:

En 2024, y como parte de la estrategia de posicionamiento como el Banco del Hogar, se continuó fortaleciendo la presencia del Banco como “main sponsor” en los principales eventos del sector hogar en el país: Casa FOA (Córdoba), BATEV (Buenos Aires), Expocon (Santa Fe), Casa DIR (Jujuy), BADA (Buenos Aires), Casa FOA (Buenos Aires) y Jardín Fest (Buenos Aires).

Además, se realizó por segunda vez, el “Evento del Hogar” con las principales alianzas del Banco. En esta segunda edición, participaron más de 400 invitados entre clientes, expertos, personalidades y otros invitados. El evento contó con un espacio para el análisis de las perspectivas económicas 2025 y con un panel de especialistas del hogar y la construcción. Hubo entrega de premios, sorteo de millas y un cocktail para agasajar a los invitados.

Uno de los focos principales consiste en renovar constantemente la forma de comunicación, alineados con las necesidades de los clientes. Este proceso incluyó la implementación de nuevas estrategias y herramientas de inteligencia artificial para la creación de tutoriales y animaciones dinámicas, diseñadas para captar la atención del público. El propósito es aumentar el alcance y la interacción de los clientes actuales, seguidores y potenciales.

Se continuó trabajando con la embajadora de la marca del Banco, quien es una reconocida experta en decoración e interiorismo, con el objetivo de conectar aún más con los clientes. Su experiencia permite inspirar y acompañar a las personas a transformar sus espacios en hogares únicos, reflejando el compromiso asumido como el “Banco del Hogar”.

Por otra parte, el Banco lanzó en medios online y offline la campaña “Mudate para mudarte”, cuyo objetivo principal fue anunciar el regreso de los créditos hipotecarios de cartera propia de forma 100% online, un producto clave para los clientes. Esta campaña marcó el inicio de una estrategia de comunicación más amplia, convirtiéndose en el puntapié inicial para promover otros productos y beneficios que complementan la oferta integral del Banco, tales como el mobile banking, inversiones, préstamos personales y productos y servicios para PyMEs y consorcios.

Se implementó una plataforma donde los comercios y emprendedores que poseen alianzas pueden descargar el material para sus puntos de venta y redes sociales, con el objetivo de gestionar sus propias comunicaciones, a fin de preservar nuestra estética y forma de comunicar.

Por último, se renovó la imagen de todas las vidrieras en las sucursales del Banco a nivel nacional, incorporando la gráfica basada en vectores que simbolizan los techos de los hogares. Este diseño busca transmitir cercanía y el compromiso con acompañar y brindar a los clientes soluciones para el hogar.

3.1.7. Segmentos y X-Sell de portafolio.

Durante el año 2024, se continuó trabajando en la estrategia de segmentación de la cartera minorista, priorizando una visión centrada en el cliente y generando mejoras en las diferentes propuestas de valor.

El foco durante este año estuvo en mejorar el potencial de ventas, adaptar los procesos de alta de productos y servicios por segmento y seguir incorporando mejoras a las propuestas de valor de los segmentos target: (i) plan sueldo, (ii) renta alta y (iii) personas físicas con actividad comercial y (iv) jubilados.





3.1.7.1. Búho sueldo – Plan sueldo.

En relación con este segmento target, se destaca que durante 2024:

- Se concluyó el año con 150.109 clientes que eligen al Banco para recibir sus haberes y operar.
- El 46% del stock| corresponde a sueldo Dúho, servicio que permite a los clientes que cobran sueldos en otros bancos transferirlo mensualmente al Banco de manera automática. Esto les permite obtener los beneficios del segmento Búho Sueldo, siendo el único Banco con esta funcionalidad automatizada en el mercado.
- Se continuó trabajando en el seguimiento de la cartera, mejorando las acciones y comunicaciones orientadas a la reactivación y retención de clientes.
- Se mejoraron las propuestas de cash-back de bienvenida dirigidas a clientes Plan Sueldo, tanto para mercado abierto como para conversión de clientes existentes. Esta iniciativa se posicionó durante todo el año como la propuesta más competitiva y agresiva del mercado, marcando el acuerdo del Banco de otorgar beneficios significativos para los clientes y de ese modo continuar creciendo en este segmento.
- El NPS de 49 acumulado a diciembre 2024 nos reafirma el compromiso de continuar trabajando con el cliente en el centro, escuchando sus necesidades y desafiando las propuestas vigentes.

3.1.7.2. Búho One – Renta Alta.

Con el objetivo de incrementar la cartera, fidelizar y rentabilizar a los clientes de altos ingresos, durante el 2024 se implementaron las siguientes acciones:

- **Mejoramos la propuesta de las tarjetas de crédito:**
 - Se hicieron incrementos masivos de límites de crédito, con montos agresivos y competitivos en el mercado.
 - Se realizó la unificación del límite de compra en 1 pago más el de compras para toda la cartera de clientes, con el fin de que utilicen su límite como ellos prefieran.
 - Se aumentó el beneficio de millas extra para clientes Búho One - Plan Sueldo.
- **Acciones en conjunto con Visa Internacional de fidelización y captación de nuevos clientes:**
 - Se realizaron eventos con la temática “Banco del Hogar” para fidelizar clientes Búho One.
 - Se obtuvo la exclusividad de marca y 4 salas para el estreno de película Intensamente 2.
 - Sorteo de viaje a Lisboa todo pago mediante la sumatoria de puntos a través del uso de los productos.
- **Acciones comerciales:**
 - Se buscó la rentabilización de clientes con bajo rendimiento.
 - Se implementó la política de riesgo de “Decisores de Empresas” que permite el forzado a paquete Black para aquellos dueños, socios, accionistas que figuren en el acta constitutiva de las empresas con convenio el Banco.
 - Se lanzó una campaña de referidos.
- **Acciones de fomento de plazo fijo:**
 - Se implementó una nueva variable de bonificación para paquetes Búho One por inversiones en plazo fijo.
- **Se continuó trabajando muy cerca del equipo de oficiales Búho One, con encuentros mensuales, para identificar oportunidades de mejora hacia el segmento y logro de objetivos.**
 - Se continuó durante todo el año con los eventos de mañanas financieras.
 - Se realizó charla con clientes de Blanqueo de Capitales.
 - Se implementó el Fondo Común de Inversión (FCI) “Money Market 24/7” en pesos.
 - Se implementó un FCI Money Market en dólares.
 - Se lanzó la campaña Búho Inversor para la adquisición de referidos con premios de cuotapartes en FCI.





- **Blanqueo de Capitales:**
 - Se realizó charla con clientes de Blanqueo de Capitales.
 - Se realizó capacitaciones para oficiales y gerentes sobre Blanqueo de Capitales.
 - Se llevó a cabo, para toda la red de sucursales, una competencia de Blanqueo de Capitales para incentivar depósitos e incrementar cartera y stock. con lo que se lograron captar \$6.217 millones y USD85 millones con 1.760 clientes.
- **Se escuchó a los clientes a través de encuestas sobre la propuesta de valor el Banco.**

Se mejoró el indicador de NPS con un acumulado anual de 46 (5 puntos arriba de 2023), llegando a meses picos de 52 en el segmento.

Entre las principales variables de seguimiento, se generaron 14.473 altas de packs Búho One, alcanzando un stock de 60.034 clientes de la cartera a diciembre de 2024, que entre todos cuentan con un saldo vista promedio a diciembre de 2024 de \$35.419 millones.

3.1.7.3. Búho Emprendedor – Personas humanas con actividad comercial.

Con el objetivo de brindar una propuesta integral para las personas humanas con actividad comercial (responsables inscriptos y monotributistas), se continuó con el desarrollo de la propuesta Búho Emprendedor, a través de las siguientes acciones:

- Se incorporaron más oficiales Búho Emprendedor en la red de sucursales que no contaban con esta posición, para seguir profundizando la estrategia de modelo de atención dedicada al segmento.
- Se escuchó a los clientes a través de encuestas, logrando una mejora en el NPS del segmento de 11 respecto a 2023, siendo el de diciembre de 2024 de 43.
- Se focalizó en captar a clientes de mercado abierto, con el objetivo de crecer en cartera de la banca, implementando un plan de salidas semanales de los oficiales y creciendo en captación digital.
- Se fue actualizando durante el año el beneficio de cash-back para Banco Pagador, tanto a clientes de mercado abierto como x-sell interno, con el objetivo de captar acreditaciones.

Entre las principales variables de seguimiento, se creció un 29% en el stock de clientes Búho Emprendedor, acompañado por más de 3.000 altas de comercios de Banco Pagador.

3.1.7.4. Búho jubilados.

El pago de haberes previsionales a beneficiarios de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) comenzó a realizarse a partir de junio de 2023, dando origen al segmento target “Búho Jubilados”. El lanzamiento de este servicio permite atender y acompañar las necesidades financieras de los clientes jubilados o pensionados, reafirmando el compromiso del Banco de brindar soluciones personalizadas y eficientes que acompañen las distintas necesidades de los clientes a lo largo de su vida.

Sobre este segmento target se puede destacar que:

- Se finalizó el 2024 con un stock de 10.386 clientes.
- Se realizaron encuentros en centros de jubilados de diferentes plazas para acercarse, escuchar sus necesidades y compartirles la propuesta de Banco. Esto permite mejorar la propuesta de valor para que tengan una experiencia simplificada.
- Se continuó trabajando en campañas dedicadas a la captación de nuevos clientes jubilados, así como a la conversión de aquellos clientes existentes que se encuentran en la etapa jubilatoria o próximos a jubilarse.
- Se trabajó en sinergia constante con ANSES para mejorar los servicios ofrecidos por el Banco y generar un vínculo comercial que permitió ser elegidos para recibir beneficiarios de reestructuraciones masivas realizadas por dicho organismo.





3.1.7.5. X-Sell de portafolio.

Durante el 2024, se continuó con los esfuerzos de x-sell sobre la cartera de clientes del Banco, con foco prioritario en incrementar la activación y la transaccionalidad. Para cumplir con este objetivo:

- Se mejoró la forma en cómo se calificaron a los clientes para productos de crédito.
- Se continuó desarrollando nuevas funcionalidades e implementando mejoras en los canales digitales.
- Se agregaron nuevas funcionalidades en los módulos de inversiones en los canales digitales, para facilitar el acceso a estos productos a todos los clientes.
- Se continuó profundizando la propuesta de valor de los segmentos.
- Se trabajó en el análisis de la cartera para la toma de decisiones basadas en datos y aplicación de modelos predictivos.

Adicionalmente, se evolucionó en una nueva visión de clientes en función de su actividad por producto lo que permitió direccionar acciones a clientes enfocados en cada ciclo de vida. El objetivo se centró en el lanzamiento de acciones comerciales que permitieran continuar rentabilizando la cartera a través de:

- El Incremento de la fidelización mediante acciones para mejorar la transaccionalidad.
- La gestión de clientes que nunca han activado ni utilizado los productos.
- La gestión de clientes que han dejado de utilizar los productos.
- La gestión de clientes que están dejando de utilizar los productos.

3.2. Banca mayorista.

3.2.1. Banca empresas.

Como todos los años, durante el 2024, la banca continuó ampliando la base de clientes incorporando 39 nuevos clientes.

Se continuó trabajando con el Área de Finanzas del Banco para ofrecer a los clientes de la banca distintos instrumentos de inversión, ya sea mediante suscripciones primarias y secundarias de distintos instrumentos de mercado de capitales, fondos comunes de inversión, plazos fijos y cuentas remuneradas; así como también de productos de coberturas de cambio (NDF – Non-deliverable Forward).

Como aspectos destacados del negocio durante el año 2024 se resalta:

- El volumen transaccional superó los \$2.000.000 millones anuales (versus \$440.000 millones del 2023), llevando los saldos vista transaccionales a niveles de \$3.000 millones en el mes diciembre de 2024 (versus \$500 millones del mismo mes del 2023).
- Los pasivos en pesos (saldos vista, cuentas remuneradas y plazo fijo) ascendieron a \$141.000 millones en el mes de diciembre de 2024 (versus \$12.312 millones a diciembre 2023).
- Al cierre de diciembre de 2024 los activos en pesos (préstamos, acuerdos, etc.) ascendieron a \$104.000 millones (versus \$12.200 millones a diciembre 2023) y los activos en dólares a USD93 millones (versus USD25 millones a diciembre 2023).

3.2.2. Banca PyME.

En el marco del compromiso con el desarrollo productivo del país, durante 2024 se acompañaron las líneas crediticias del BCRA, orientadas a impulsar el crecimiento de las PyMEs mediante la utilización de las garantías ofrecidas por las Sociedades de Garantías Recíprocas (SGR). Al cierre del ejercicio, la exposición por financiamiento a estas empresas alcanzó los \$15.100 millones.

La estrategia comercial del Banco se enfocó en impulsar un crecimiento sostenido de la cartera y ampliar los negocios transaccionales ofreciendo productos competitivos. Gracias a esta visión, se logró tener un stock de 8.980 PyMEs en todo el país, alcanzando un monto transaccional que superan los \$1.600.000 millones el 2024.





En línea con los objetivos estratégicos, se decidió fortalecer la atención del segmento de medianas y grandes empresas mediante la incorporación de un nuevo equipo comercial especializado. Como resultado de esta gestión, se incorporaron 74 nuevas empresas a la cartera de clientes, alcanzando un total de 738 empresas activas en el segmento. A través de estas compañías, las líneas de créditos alcanzaron un volumen total de \$42.000 millones.

Además, se continuó desarrollando el producto “Obligaciones Negociables PyMES”, logrando un incremento en los ingresos por comisiones derivadas de la estructuración, organización, colocación y otorgamiento de garantías. Esto también permitió aumentar los depósitos y saldos transaccionales, además de afianzar la presencia en el mercado de capitales local. Durante el 2024, el Banco acompañó a 10 PyMES en el lanzamiento y colocación de Obligaciones Negociables PyMES, alcanzando un monto total de \$4.330 millones.

En marzo y diciembre de 2024, el Banco actuó como avalista, organizador y colocador de bonos con impacto social y ambiental. Estas operaciones se llevaron a cabo en colaboración con la Asociación Civil Sumatoria para una nueva economía, en el marco del nuevo régimen simplificado y garantizado de emisiones con impacto social. En total, se emitieron bonos por un monto de \$600 millones.

Estos proyectos refuerzan las inversiones del Banco en microcréditos, promoviendo el emprendimiento y generando un impacto social y ambiental significativo. El enfoque integral busca fomentar la inclusión financiera y apoyar iniciativas sustentables que potencien un desarrollo económico sostenible en todo el país.

3.2.3. Banca Pública.

En el presente ejercicio se continuó con una estrategia focalizada en el crecimiento de pasivos, la comercialización de productos transaccionales y Plan Sueldo. Los principales esfuerzos estuvieron direccionados a la incorporación de nuevos clientes y fidelización / x-sell de clientes existentes. Por otro parte, el Banco fue un participante activo en colocaciones primarias de letras del tesoro y bonos de deuda a nivel municipal y provincial.

Como aspectos destacados podemos resaltar los siguientes crecimientos:

- Se captaron 30 nuevos clientes.
- Incremento de pasivos en más de \$80.000 millones.
- Fuerte incremento de comisiones por sobre la inflación.
- Incremento de transacciones en más del 300%.

3.2.4. Productos mayoristas.

Los negocios de banca mayorista surgen de la integración de los ecosistemas de los clientes, sus proveedores, sus empleados y sus clientes. Se puso foco en ofrecer productos de cash management, comercio exterior y financiamiento orientados a toda la cadena de valor.

Durante el 2024, el banco se direccionó en desarrollar mejoras en la experiencia de los clientes y lanzar productos innovadores para que los ecosistemas accedan a soluciones que faciliten la gestión de caja, tanto para las transacciones de cobros como las de pagos y financiamiento, locales e internacionales.

Referido a ello, el principal objetivo fue incrementar la transaccionalidad y las comisiones recurrentes teniendo un entorno muy competitivo que trae aparejado eficiencias en el manejo de la caja, en donde las empresas demandan soluciones para mantener su operatividad, migrando transacciones del mundo físico a la digital.

En este sentido, la estrategia de productos se apoyó en los siguientes ejes:

- Se direccionó a mejorar la experiencia de los clientes, mejorando los productos existentes, brindando soluciones integradas, parametrizables y escalables.
- Se amplió la oferta de productos digitales y medios de pago.
- Se desarrolló el servicio de comercio exterior transaccional y financiamiento de exportación.
- Se brindó oferta de productos para Proveedores de Servicios de Pagos (PSPs) y billeteras digitales.





- Se ofrecieron soluciones para los clientes del sector público, en particular las municipalidades y los organismos provinciales, orientadas al manejo de los flujos de caja.
- Se amplió la oferta de productos de financiamiento, que ayudan a mejorar la liquidez de las empresas de manera rápida.

Por último, se lanzó un nuevo canal digital empresas, a efectos de brindar una solución integral que permita a las empresas realizar todas sus operaciones en forma autogestiva y digital.

3.3. Seguridad física.

La estrategia para el año 2024, centró su eje en coordinar y verificar las actividades para garantizar el resguardo de la integridad física del personal, clientes, visitantes, bienes, instalaciones e información de acuerdo con las normas y leyes vigentes, estableciendo prioridades, asignando y administrando los recursos para el cumplimiento del plan de seguridad integral, no registrándose incidentes delictivos ni de daños materiales de consideración.

Se identificaron y analizaron las amenazas y riesgos circundantes a fin de implementar planes y sistemas tendientes a prevenir, disuadir, morigerar o limitar los resultados de la ocurrencia de posibles eventos adversos contra la seguridad del Banco.

En la central de monitoreo remoto se capacitó a los operadores para que colaboren en la detección de desvíos a los procesos vigentes vinculados a la seguridad de la red de sucursales, generando informes mensuales que la red capitaliza para mejorar la performance operativa y la gerencia de Auditoría considera para la evaluación del cumplimiento de los objetivos de las sucursales.

También se profundizó en la capacitación del personal de seguridad que se desempeña en Casa Central en lo que respecta a la atención de emergencias en entornos bancarios junto a personal y referentes de la Policía Federal Argentina.

3.4. Sistemas y Tecnología.

Durante el año 2024, el área de sistemas y tecnología continuó el compromiso con el crecimiento sostenido del negocio, implementando una estrategia alineada con los objetivos del Banco. Se enfocó en proporcionar soluciones tecnológicas ágiles, innovadoras y seguras, con procesos de negocio simplificados.

Se priorizó la flexibilización de la plataforma tecnológica para respaldar los productos digitales, trabajando hacia la "Obsolescencia Cero" y la migración a la nube, lo que permitió una mayor flexibilidad y resiliencia. Se migraron a la nube los canales de home banking y mobile banking, así como la página institucional del Banco, mejorando su disponibilidad y resiliencia.

En el ámbito de banca empresa, se completó el desarrollo del nuevo canal office banking, modernizando su tecnología y funcionalidad para satisfacer las nuevas demandas del mercado. Este canal ahora permite operaciones desde dispositivos móviles, y se desactivó el antiguo canal junto con su infraestructura asociada.

Siguiendo con el plan de migración a la nube, se inició la transición de la plataforma de venta y posventa de la solución CRM Dynamics de Microsoft a la nueva plataforma en la nube, que incorpora capacidades de inteligencia artificial. Esta migración está programada para concluir en el primer semestre de 2025.

En relación con la arquitectura de la plataforma, se ha continuado fortaleciendo el uso de APIs y Microservicios, los cuales son empleados tanto para la interconexión de servicios del Banco como para la externalización de funcionalidades hacia otras entidades. El Banco dispone de una sólida solución de OpenBanking, impulsada por la estrategia de APIs, que facilita la exploración de nuevas oportunidades comerciales, incluyendo PSPs e integración con billeteras digitales. Con el objetivo de mejorar la resiliencia de las APIs, se ha llevado a cabo un proyecto de contingencia en la plataforma OpenShift de RedHat, que ofrece capacidades de recuperación en cuestión de minutos.

En el ámbito de la infraestructura técnica, se ha iniciado un proyecto de modernización de la infraestructura de redes, que incorpora tecnología de vanguardia. Para elevar los niveles de seguridad de las plataformas del Banco y sus aplicaciones, se está implementando una solución de Ciberbóveda, destinada a resguardar





datos críticos y mejorar la recuperación ante posibles escenarios de Ransomware. La finalización de este proyecto está prevista para el primer semestre de 2025.

En cuanto al resto de la plataforma tecnológica, se mantiene un enfoque de “Cloud First”, priorizando la migración de soluciones hacia la nube. Este proyecto tiene como objetivo proporcionar una mayor elasticidad y flexibilidad.

Respecto al Sistema Core Bancario (Cobis), se continuó con su modernización para garantizar la sustentabilidad y evolución del negocio. Se finalizó el proyecto de renovación de la solución de Cajas en la nube y su implementación en las sucursales, logrando resultados positivos y altos índices de disponibilidad.

Se avanzó en la automatización de las pruebas de homologación, lo que permite al Banco acelerar las entregas y aumentar la seguridad en las implementaciones en producción. Además, se implementó una herramienta para la automatización de pruebas de carga y volumen, que permite evaluar si la capacidad de los sistemas soporta el volumen de operaciones.

Finalmente, desde la perspectiva de innovación, se están revisando tecnologías emergentes y su posible aplicación en el entorno bancario, realizando pruebas de concepto. En 2024, se puso especial énfasis en el desarrollo de la práctica de inteligencia artificial, iniciada en 2023, que promete transformar significativamente las operaciones del Banco.

3.5. Datos.

Durante el año 2024, se consolidaron importantes avances en el uso estratégico de los datos, cimentando la posición del Banco como líder en la transformación digital y el análisis de información.

En el ámbito de la ingeniería de datos, se logró la migración completa del Data Warehouse a entornos cloud. Este hito optimizó la seguridad, la confiabilidad y la certificación de la información, permitiendo operar de manera más eficiente y con altos estándares de disponibilidad. Esta transición no solo fortaleció la infraestructura técnica, sino que también preparó el camino para nuevas capacidades analíticas y operativas.

El enfoque en soluciones de inteligencia artificial fue clave para lograr una gobernanza adecuada de los datos. Se desarrolló e implementó un HUB de Inteligencia Artificial con herramientas que permiten generar eficiencias a lo largo de toda la organización de una manera gobernada, segura y escalable, asegurando resultados garantizados. Estas iniciativas transformaron procesos críticos y permitieron tomar decisiones más rápidas y basadas en evidencia.

Asimismo, se puso foco en lo que refiere al gobierno de los datos, trabajando de manera integral para mejorar significativamente todo el ciclo de vida del dato. El Banco identificó posibles desviaciones y diseñó un plan integral que permitió tener una excelente calidad de la información, asegurando que sea precisa, oportuna y confiable para todos los equipos internos.

En el ámbito de la analítica avanzada, se implementaron modelos predictivos y análisis de datos que generaron un valor significativo para los resultados de todos los negocios del Banco. Estas capacidades permitieron identificar oportunidades de mejora, optimizar recursos y fortalecer la posición competitiva del Banco en el mercado.

En conclusión, los avances logrados durante el 2024 impulsaron la eficiencia, la innovación y la competitividad de la organización, sentando las bases para un futuro sostenible y orientado al crecimiento a través del poder transformador de los datos.

3.6. Gestión integral de riesgos.

El Banco cuenta con un proceso integral para la gestión de riesgos, para identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar todos los riesgos significativos.





El proceso integral para la gestión de riesgos está orientado a que el Directorio y la Alta Gerencia se involucren y vigilen la gestión de todos los riesgos significativos y comprendan la naturaleza y el nivel de riesgo asumido por el Banco y su relación con la suficiencia de capital.

Asimismo, se encuentra 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 apropiados a la dimensión, complejidad, importancia económica y perfil de riesgo del Banco.

Durante el ejercicio 2024, se desarrollaron las siguientes acciones vinculadas puntualmente con la política descrita:

- Se continuó monitoreando aspectos regulatorios, de capital económico y el comportamiento de los principales factores de riesgo a los que está expuesto el Banco.
- Se adquirió una solución de monitoreo transaccional que se utilizará para la prevención y mitigación de los fraudes en los canales digitales del Banco.
- Se inició el proceso de selección del proveedor del futuro motor que permitirá automatizar decisiones de crédito del Banco tanto para la banca mayorista como para la banca minorista, sobre el cual se espera su implementación durante el transcurso del año 2025.

Respecto al marco para la gestión de riesgos, la entidad cuenta con políticas que conducen sus decisiones con el objetivo de implementar su estrategia para la gestión integral de riesgos. Las principales, de acuerdo con la estructura normativa interna, son las siguientes:

- Código de Gobierno Societario
- Política de Jerarquía Normativa
- Política de Gestión Integral de Riesgos

En lo que refiere a la estructura organizacional, el Banco cuenta con unidades responsables de la gestión de cada uno de los riesgos significativos. Las mismas en su mayoría están conformadas por áreas de nivel gerencial o adoptan la forma de Comité.

A continuación, se enumeran las unidades responsables de gestionar cada uno de los riesgos incluidos en esta política:

- **Riesgo de Crédito:**
Incluye la gestión de riesgos de activos de la banca minorista y titulización por las exposiciones subyacentes y la gestión de riesgo de crédito de contraparte y riesgo país, así como también el riesgo de concentración de activos de la banca mayorista.
- **Riesgo de Mercado:**
Abarca el riesgo de tasa de interés, precio y tipo de cambio y titulización.
- **Prevención de Fraudes, Riesgo Operativo y de Tecnología:**
Abarca (i) riesgo de fraude, que incluye fraudes internos, externos y mixtos; (ii) riesgo operacional, incluidos los riesgos de tecnología y seguridad de la información y (iii) riesgo reputacional.
- **Planeamiento, Presupuesto y Control de Gestión:**
Incluye el riesgo estratégico.
- **Cobranzas:**
Incluye la gestión de cobranzas.
- **Comité Financiero:**
Incluye el riesgo de liquidez que comprende la gestión de riesgo de concentración de pasivos.
- **Cumplimiento Normativo y Prevención y Control de Lavado de Activos:**
Incluye el (i) riesgo en la prevención contra lavado de activos y financiación del terrorismo y (ii) riesgo de incumplimiento de normativas regulatorias impuestas por los entes de fiscalización.





La conformación y responsabilidades de los Comités se encuentran descriptas en el Código de Gobierno Societario.

Por otra parte, en lo que respecta a dispositivos de gestión de riesgos, el Banco dispone de procesos adecuados –viables, estables, eficientes y eficaces– para gestionar cada uno de los riesgos significativos. Dichos procesos recogen en cada caso la especificidad de su materia.

La entidad cuenta con los siguientes dispositivos comunes a la gestión de los principales riesgos:

- a) **Estrategia de riesgo:** es un documento que se elabora anualmente, en ocasión de realizarse el plan de negocios, y que pone de manifiesto el enfoque general del Banco para administrar el riesgo. El objetivo de la estrategia de riesgo consiste en definir para cada uno de los principales riesgos del Banco el nivel de tolerancia y la estrategia de gestión de riesgo. El nivel de tolerancia es un límite que se establece sobre uno o más indicadores para determinar cuánto riesgo (de crédito, de tasa, etc.) está el Banco dispuesto a aceptar como máximo en la búsqueda de sus objetivos estratégicos (rentabilidad, crecimiento, valor, etc.) en el contexto definido en el plan de negocios.
- b) **Programa de pruebas de estrés:** este programa consiste en una serie de ejercicios analíticos de simulación que se realizan con el objetivo de conocer la capacidad del Banco para soportar situaciones económicas adversas extremas en lo que refiere a liquidez, rentabilidad y solvencia. Para ello, el análisis debe: (a) Identificar aspectos del negocio que presentan significativa vulnerabilidad ante la ocurrencia de eventos de envergadura, ya sean externos y/o internos, (b) medir el impacto en el Banco de la ocurrencia de eventos muy adversos, poco probables pero posibles y (c) inferir niveles de capitalización requeridos en relación con los escenarios planteados.
- c) **Plan de contingencia:** el Banco estableció un menú de posibles acciones y medidas para afrontar la ocurrencia o aumento de la probabilidad de situaciones de estrés en la coyuntura económica y/o financiera y que a priori, se juzguen como muy adversas en lo que refiere a la solvencia, liquidez y rentabilidad del Banco.
- d) **Capital Económico:** el Banco adoptó la metodología para determinar el capital económico que se basó en el enfoque cuantitativo de “valor a riesgo” (VaR). Bajo este enfoque, el capital económico es la suma de los “valores a riesgo” (pérdida probable en un horizonte dado y una probabilidad asociada) de cada uno de los riesgos individuales. El capital económico es aquel que requiere el Banco para cubrir tanto las pérdidas inesperadas originadas por la exposición a los riesgos materiales como así también, las que provienen de otros riesgos a los que puede estar expuesto. A diferencia de la “pérdida inesperada” que debe estar respaldada por capital económico, la “pérdida esperada” se encuentra implícita en el precio del producto (tasa de interés, comisiones, etc.), el que debe fijarse en función al riesgo y, por lo tanto, se encuentra cubierta por el resultado normal de explotación. En caso de que esto no sea así, debe también estar respaldada por el capital.
- e) **Proceso de Evaluación Interna de Adecuación de Capital (IAC):** es el conjunto de procesos y procedimientos implementados por el Banco con el objetivo de asegurar que posee -tanto a nivel individual como consolidado- un adecuado nivel de capital para cubrir todos sus riesgos materiales y que cuenta, además, con una estrategia de mantenimiento de capital a lo largo del tiempo. Sobre éste se efectúan pruebas de estrés para evaluar su suficiencia.
- f) **Sistemas de Información General:** permite conocer y seguir la composición y las características de las exposiciones de manera oportuna y adecuada de modo tal que se pueda evaluar de manera rápida y precisa el perfil de riesgo y las necesidades de capital del Banco. En tal sentido, cuenta con un tablero de control de riesgos que se presenta mensualmente a la Alta Gerencia y al Directorio de manera trimestral.
- g) **Gestión de riesgo de subsidiarias:** El Código de Gobierno Societario establece la estructura de supervisión y coordinación societaria en relación con las subsidiarias del Banco. Esta estructura permite que el Directorio de cada sociedad: (a) revise en forma periódica las estrategias generales de negocios y las políticas vigentes, incluida la de riesgos y la determinación de sus niveles aceptables y (b) controle que los niveles gerenciales tomen los pasos necesarios para identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos asumidos. A su vez facilita que la Alta Gerencia de cada sociedad, entre otros aspectos:





(i) implemente las estrategias y políticas aprobadas por su correspondiente Directorio, (ii) desarrolle procesos que identifiquen, evalúen, monitoreen, controlen y mitiguen los riesgos en que incurre la sociedad y (iii) implementen sistemas apropiados de control interno y monitoree su efectividad, reportando periódicamente al Directorio sobre el cumplimiento de los objetivos. De acuerdo con esta estructura, los objetivos, las estrategias de gestión de riesgo y en general los planes de negocio y presupuesto de cada subsidiaria son aprobados por su Directorio, conformados por el Directorio del Banco y transmitidos desde los Directorios hacia los distintos niveles organizacionales de cada sociedad. A efectos de revisar en forma periódica el cumplimiento de los objetivos, estrategias y planes generales del negocio, y controlar la gestión de riesgo de los niveles gerenciales, se definen mediante esta estructura, diversos mecanismos de supervisión y coordinación. Por un lado, mecanismos de supervisión y coordinación interna de cada Sociedad y por otro, mecanismos de supervisión y coordinación de las subsidiarias por parte del Banco. Estos últimos contemplan que el Directorio del Banco se nutra de información a través de la Alta Gerencia del Banco, que recibe información de la Alta Gerencia de cada sociedad. En este sentido cabe mencionar que el cumplimiento de los límites establecidos en las estrategias de gestión de riesgo de cada subsidiaria es monitoreado por el Banco mediante el tablero de control de riesgos que la Alta Gerencia del Banco presenta periódicamente al Directorio.

3.7. Gestión de recupero.

Durante el ejercicio 2024, la gestión de recupero se centró en la optimización de procesos y la adopción de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la detección y atención de clientes en riesgo de mora.

Se avanzó significativamente en la automatización de procesos, lo que permitió agilizar tareas administrativas y operativas, incrementando la eficiencia y precisión en las gestiones. Asimismo, se implementaron soluciones tecnológicas innovadoras mediante el uso de inteligencia artificial. Estas iniciativas permitieron eficientizar la estrategia de recupero y optimizar la interacción con los clientes.

Además, durante el año, se renovaron las herramientas tecnológicas de contacto, mejorando su capacidad de funcionamiento y logrando una gestión más eficiente.

Finalmente, se continuó impulsando la digitalización de las gestiones a través de canales como WhatsApp, home banking y mobile banking, facilitando que los clientes regularizaran su situación de manera más rápida y accesible.

3.8. Procesos.

Durante el año 2024, el área de procesos del Banco se centró en la mejora, eficiencia y automatización de procesos estratégicos. Los principales ejes de trabajo del equipo fueron:

Automatización y digitalización de procesos:

- Se implementaron soluciones de Robotic Process Automation (RPA) y Power Automate (PA), logrando una notable mejora en la eficiencia operativa mediante integraciones más robustas. Estas herramientas facilitaron el desarrollo de actividades diarias y potenciado la búsqueda de procesos simples.
- Se profundizó en la digitalización, brindando soporte a las tribus de productos minoristas y canales digitales, simplificando la documentación y promoviendo la transición hacia procesos sin papeles. Esto fue fundamental para fomentar la autogestión de los clientes, permitiéndoles acceder a servicios de manera más rápida y sencilla.

Soporte a proyectos y negocios estratégicos:

- Se continuó brindando soporte a proyectos claves para el negocio, como el riesgo crediticio de la banca mayorista, tarjeta de débito BH empresas, Cyberbóveda y Agencias Complementarias de Servicios Financieros (convenio con Rapipago y Pago Fácil).
- Participación activa en la implementación de nuevas regulaciones emitidas por el BCRA y otros organismos, especialmente en aquellas relacionadas con la desregulación del mercado cambiario y la habilitación de la Cuenta Especial para la Regularización de Activos (CERA) (Ley 27.743 - Régimen de Regularización de Activos).





- Trabajo en conjunto con el área de Comercio Exterior, identificando distintos escenarios de mejora sustancial para el proceso, lo que permitió una reducción significativa en el “cycle time” y una mejora en la experiencia del cliente.

Durante el 2024 se consolidó una transformación significativa para el área de procesos del Banco. A través de la automatización y digitalización, se logró mejorar la eficiencia operativa y ofrecer una experiencia más satisfactoria a los clientes internos y externos. Se seguirá trabajando en esta dirección, con foco en la sostenibilidad, la eficiencia y la innovación.

3.9. Desarrollo organizacional.

El objetivo principal de 2024 fue impulsar el proceso de transformación del Banco, normalizando estructuras, incorporando perfiles juniors y fomentando desarrollo genuino del talento.

3.9.1. Acciones para la transformación.

Comunicación estratégica:

El plan de comunicación interna del año se diseñó a partir de los principales focos del negocio, temas y problemáticas de las áreas.

Se impulsaron espacios de encuentros y participación para todos los colaboradores:

- **Encuentros con propósito:** Espacios periódicos y abiertos a toda la Comunidad BH que permiten comunicar la visión y el propósito del Banco, los resultados trimestrales del negocio y los avances e hitos relacionados con los cambios organizacionales. Durante el año se realizaron 4 encuentros, que obtuvieron un 95% de satisfacción y un NPS de 78.
- **Expertos BH:** Encuentros abiertos a toda la Comunidad BH o dirigidos a públicos específicos, consolidado por quinto año consecutivo. Permiten dar visibilidad a las diferentes áreas, sus hitos y desafíos, con foco en la transformación y el cambio cultural del Banco. Realizamos 3 encuentros orientados al talento joven (ver punto 3.10.2) y un espacio abierto de innovación, que recibió una valoración media del 97% y un NPS de 88.
- **Encuentros del Gerente General con Áreas:** Oportunidades de diálogo y colaboración con el Gerente General, orientadas a los colaboradores de una Gerencia de Área determinada, para fomentar la satisfacción y la generación de nuevas propuestas. Se realizaron 9 reuniones con un nivel de satisfacción promedio del 95% y un NPS de 83.

Presencia institucional en las redes:

Durante el año 2024, se trabajó para aumentar el alcance y la interacción de la comunidad del Banco en LinkedIn, destacando la cultura organizacional, innovación digital y oportunidades laborales en el Banco. Esto permitió mejorar el engagement y el posicionamiento de la marca empleadora. Los seguidores crecieron un 16%, alcanzando más de 290.000, las impresiones superaron 1.400.000 y el promedio de visitantes únicos por mes fue de más de 8.000.

Talento joven:

La estrategia de la marca empleadora se desplegó con el objetivo de incrementar el posicionamiento en segmentos específicos del talento joven con potencial, incorporarlo y fidelizarlo. Para ello, se compararon los datos salariales de empresas de diferentes sectores, como las tradicionales, los bancos, las fintech y otras empresas digitales, con el fin de ofrecer una propuesta laboral integral que sea competitiva y atractiva según las tendencias del mercado.

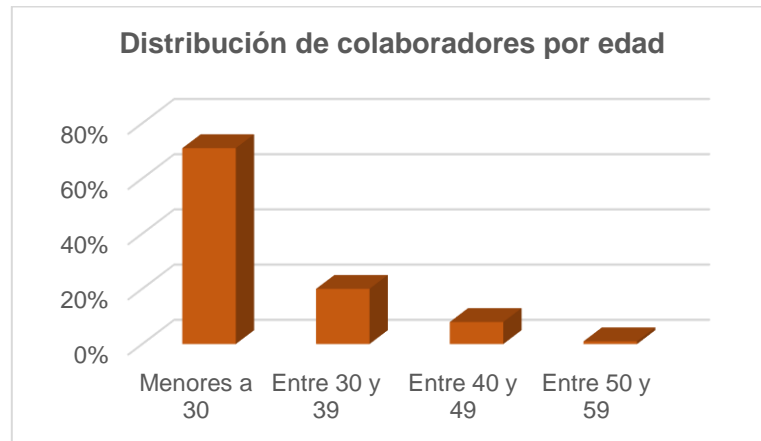
El Banco se enfocó en perfiles menores de 30 años, relacionados con la transformación y en aquellos que aportan valor al desarrollo del negocio. Para ello, el Banco participó en ferias de empleo en UADE y UDESA y se incrementaron en un 70% los convenios macro con universidades, lo que nos permitió lanzar un programa





de pasantías e incorporar a 16 pasantes en diversas áreas del Banco, instalando un semillero de talentos y ganando competitividad en el mercado. Además, el Banco se posicionó en redes a través de publicaciones de búsquedas y la actualización del portal de empleos.

Se incorporaron 244 nuevos colaboradores, de los cuales 69 fueron efectivizaciones. La distribución por edad fue la siguiente:



3.9.2. Acciones para el desarrollo de la organización.

Desarrollo interno a través de promociones y movimientos laterales:

Durante el 2024 se dieron 24 promociones y 33 movimientos laterales.

Se diseñaron iniciativas orientadas a que los procesos internos sean más proactivos y enfocados en que los colaboradores tengan un papel activo en su propio desarrollo.

Por un lado, se lanzó una campaña de actualización de perfil profesional con el objetivo de acceder a la información más actualizada de los colaboradores (como estudios completados/en curso, posibilidades de movilidad, experiencias anteriores, etc.). Esta información se considerará como input, junto con el mapeo de talento y desempeño, para futuros procesos de desarrollo. Al mismo tiempo, la iniciativa buscó generar un cambio de mentalidad, permitiendo a los empleados crear sus propios espacios de conversación con sus líderes para discutir sus expectativas de carrera dentro de la organización.

Además, en 2024 se introdujo la posibilidad, por primera vez, de generar procesos de desarrollo interno transversales entre Hipotecario Seguros y el Banco, implicando a ambas compañías en todas las iniciativas y campañas de comunicación. En esta línea, se lanzó una campaña de testimonios en los newsletters de ambas empresas, protagonizada por personas que participaron en los procesos de desarrollo interno del año 2024. Esta campaña buscó inspirar a los demás colaboradores a generar conversaciones genuinas con sus líderes sobre su plan de carrera, mantener sus perfiles profesionales actualizados y animarse al crecimiento.

El Banco también redefinió y optimizó el proceso de desempeño, estableciendo cuatro instancias claves: (i) planificación de objetivos; (ii) pre-evaluación; (iii) reuniones de calibración y (iv) feedback, para simplificarlo y brindar claridad y previsibilidad.

Bienvenida BH:

Es el programa de onboarding para facilitar la incorporación y el desarrollo de los nuevos colaboradores en la organización. En el año 2024 se realizaron 10 sesiones de inducción corporativa en formato híbrido, con la participaron de 213 personas. Estos encuentros fueron valorados con un 96% de satisfacción y un NPS de 91.





Beneficios BH:

Durante el año 2024, se continuó difundiendo la propuesta de valor, basada en tres ejes:

- Viví tu experiencia.
- Impulsá tu desarrollo.
- Disfrutá de tu hogar.

El Banco lanzó la plataforma “HAY Beneficios”, que ofrece descuentos para todos los colaboradores en compras, supermercados, restaurantes, gimnasios, turismo, universidades y marcas de primera línea. Además, incluye toda la información sobre la propuesta de valor, licencias, prepaga, productos y alianzas.

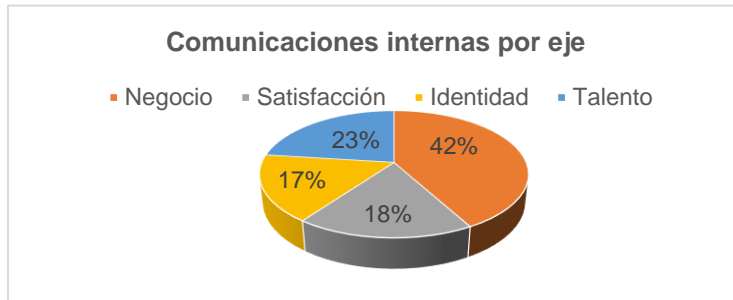
Satisfacción BH:

Corresponde al índice de satisfacción laboral que es uno de los resultados clave de la organización. En 2024, se realizó una encuesta pulso con los siguientes resultados:

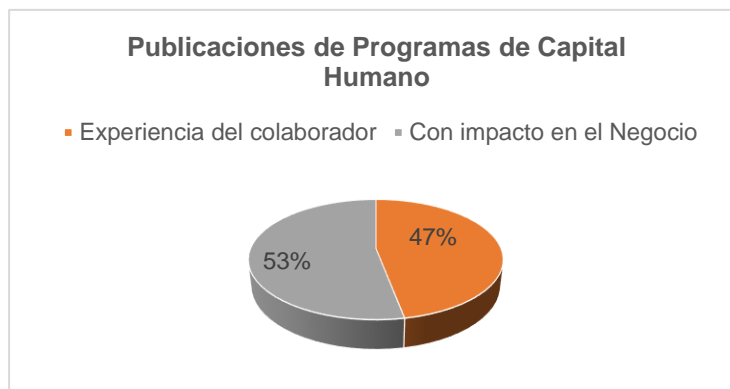
- **Índice de satisfacción:** 84%
- **Participación:** 88%
- **eNPS:** 63,9

Comunicaciones internas - Gestión de contenidos:

La estrategia del Banco se basó en organizar las comunicaciones en función los siguientes focos y temáticas:



Campañas y acciones de comunicación	
Programas de Capital Humano	Programas o acciones de otras áreas
16	14





Adicionalmente, se potenciaron los siguientes canales de comunicación:

- **News BH:** es una revista online semanal que ocupa el primer puesto de preferencia de los colaboradores para mantenerse informados sobre lo que sucede en la organización. En 2024 se emitieron 52 ediciones.
- **Intranet:** es un espacio virtual que ocupa el segundo puesto de preferencia de los colaboradores. En el año 2024, recibió más de 650.000 visitas y más de 20 minutos de lectura promedio mensual por colaborador.
- **BH Conecta:** es el canal digital con el tercer puesto de preferencia de los colaboradores. Durante el 2024, tuvo un promedio de 1,5 publicaciones semanales, 15 canales de colaboración y más de 120 posteos.

Referentes de comunicación interna:

Los colaboradores representantes de las áreas y tribus alimentaron los canales de comunicación, permitiendo visibilizar las acciones e hitos de las áreas e impulsando la divulgación de los mensajes institucionales en sus equipos.

Cabe aclarar, que la estrategia de formación se basó en cuatro grandes ejes:

- Talento.
- Liderazgo.
- Negocio.
- Autogestión.

En cuanto al eje de "Talento", se tomaron como base los resultados del mapeo de talento de 2023 y se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- **Protagonistas de la transformación:** Se abordaron diversas temáticas relacionadas con negocio, liderazgo, gestión del cambio, habilidades digitales, datos, entre otros. Esta capacitación estuvo a cargo de la Universidad Torcuato Di Tella, con la participación de 18 colaboradores, quienes completaron un promedio de 41 horas de formación cada uno y reportaron una satisfacción del 93%.
- **Escuela de Gerentes de la red de sucursales:** Orientada a personas con potencial para asumir la posición de gerente de sucursal. Esta formación fue impartida por formadores internos y las consultoras Rindo y Business Skills en la que participaron 16 colaboradores, con un promedio de 70 horas de formación y una satisfacción del 98%.
- **Negocios digitales:** Dirigido al pool de talento junior, este espacio abordó la transformación de negocios a partir de la irrupción digital, priorizando la experiencia del cliente. Participaron 27 colaboradores, con un promedio de 4 horas de formación y una satisfacción del 96%.
- **Líderes del futuro:** Orientado a colaboradores con potencial para asumir responsabilidades de liderazgo o líderes recientemente promovidos, en este programa facilitado por la consultora Estudio Lotch, se brindaron herramientas y metodologías para fortalecer habilidades de conducción vinculadas al modelo de competencias del Banco. Participaron 37 colaboradores, con un promedio de 12 horas de formación y una satisfacción del 98%.

Respecto al eje de "Liderazgo", se capacitaron a todos los líderes de la organización en habilidades de conducción, organizando la oferta académica en dos grupos:

- **Líderes estratégicos:** reportes de staff.
- **Líderes en evolución:** mandos medios.

Participaron un total de 207 líderes, con un promedio de 10,4 horas por participante y una satisfacción del 88%. La capacitación estuvo a cargo de Agile Cooking.

Además, se definieron dos nuevas competencias exclusivas para líderes: "gestiono con visión estratégica" y "desarrollo equipos". Para cada una de ellas, se establecieron comportamientos observables y síntomas de carencia. Esto permitió la evolución del modelo de competencias global, redefiniendo las cuatro competencias generales:





- Construimos en equipo.
- Cliente en el centro.
- Lo hacemos simple y claro.
- Sumamos con actitud.

En cuanto al eje de “Negocio”, se trabajó en las siguientes iniciativas:

- Ampliación de la “Escuela PyME” para nivelar los conocimientos de oficiales de banca empresa y gerentes de sucursal sobre el negocio PyME.
- Implementación del Onboarding PyME, que tuvo cuatro ediciones y contó con nuevos dispositivos para ordenar la comunicación y el acceso a la información para todos los oficiales:
 - Comunicación de bienvenida: enviado durante la primera semana del oficial, con acceso al espacio PyME, el ABC del oficial y la agenda de acciones planificadas durante sus primeros tres meses.
 - ABC del oficial: documento guía que compila el acceso a contenidos de aprendizaje online sobre procesos, productos y uso de los sistemas.
- Estreno del “espacio PyME” que consiste en un sitio de intranet con enlaces útiles para el oficial.
- Relanzamiento del grupo en Teams Comunidad PyME, administrado por la banca empresas, para enviar notificaciones y crear comunidad.
- Implementación de Workshops con áreas clave: un ciclo de 12 encuentros sincrónicos con referentes de áreas estratégicas como Riesgos, Comercio Exterior, Legales, Alianzas y Segmentos.
- Realización de la primera etapa de la certificación en análisis crediticio con cuatro webinars sincrónicos liderados por expertos, que incluyeron una evaluación final de conocimientos.

Referido a la Red de Inversiones se llevaron a cabo capacitaciones, actualizaciones y certificaciones para los roles que asesoran al público inversor. Se incorporaron cambios en la gestión de la inscripción al examen de idoneidad ante la CNV y se realizaron dos ediciones de ocho clases de repaso cada una. Se logró un 66% de efectividad y 41 personas obtuvieron su certificación.

Respecto al eje de “Autogestión”, se llevaron a cabo diversas iniciativas para promover el autodesarrollo de los colaboradores. Entre ellas se pueden mencionar:

- **Redefinición y simplificación del proceso de solicitud de cursos externos:** se implementó una nueva funcionalidad en el Portal de Autogestión, agilizando los plazos de aprobación y pago, alcanzando a 100 colaboradores.
- **Taller de PDA:** estuvo dirigido a colaboradores junior en sus primeros pasos en el Banco, enfocado en el autoconocimiento y en el otorgamiento de herramientas para el autodesarrollo. Participaron 57 asistentes con una satisfacción del 94%.
- **Workshop de Selección y Gestión de nuevos talentos:** el workshop estuvo orientado a líderes y con enfoque en brindar herramientas para la detección y gestión de nuevos talentos. Participaron 44 asistentes con una satisfacción del 93,4%. Los contenidos también fueron publicados en formato e-learning, disponibles para todos los interesados.
- **Edición 2024 de Expertos BH:** Diseñado para el segmento joven, este espacio permitió a los líderes de las bancas minorista, mayorista y finanzas compartir un espacio de integración y aprendizaje sobre las áreas estratégicas del Banco. Participaron 87 asistentes con una satisfacción del 94%.
- **Relanzamiento de las licencias UDEMY:** Se promovió el beneficio y a consecuencia de ello se incrementó su uso alcanzando a más de 200 usuarios y sumando más de 2.700 horas de aprendizaje, con una satisfacción del 94%.
- **Nuevos espacios de capacitación:** Facilitados por expertos, se desarrollaron habilidades clave para el negocio. Este año las temáticas fueron “Experiencia del Cliente basada en el modelo Disney” y “Comunicación”, entrenando a los colaboradores para presentar “elevator pitches” impactantes. Participaron 163 asistentes con una satisfacción del 83%.

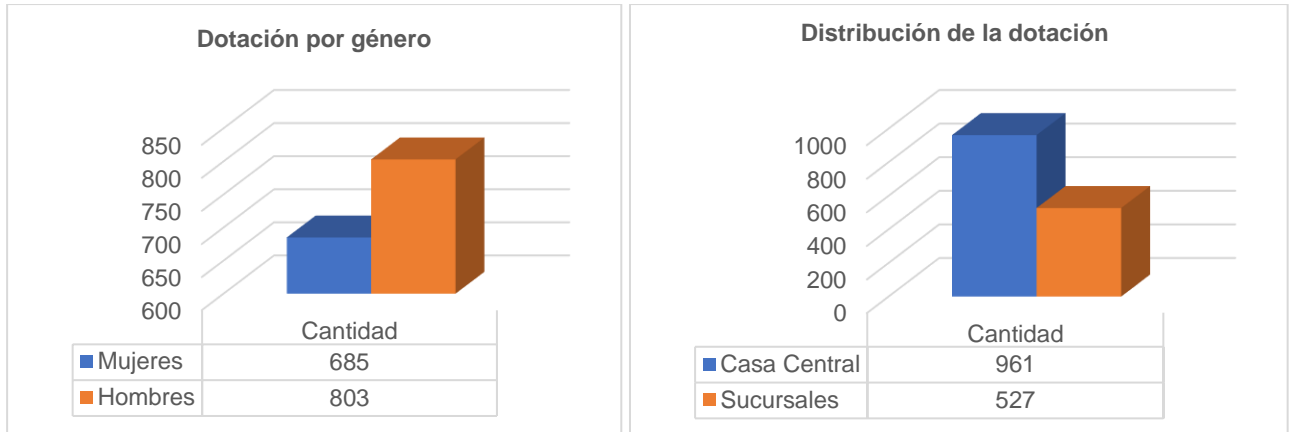




- **Ampliación de la oferta e-learning en ADN:** Se agregaron más de 30 nuevos cursos, hubo una organización del catálogo en base a las competencias del Banco y se estrenaron nuevas categorías orientadas a desarrollar habilidades para dos segmentos claves: líderes, con ADN Lidera, y nuevas incorporaciones junior, con ADN Inicia.

3.9.3. Equipo Banco Hipotecario S.A.

A continuación, se detalla la dotación del Banco:



Sobre un total de 1.488 personas a diciembre de 2024, la edad promedio de la dotación es de 41,2 con una antigüedad promedio de 10,34 años.

3.10. Transformación digital.

En 2024, el Banco continuó implementando el modelo de Tribus, con Squads multidisciplinarios dedicados a desarrollar soluciones, mejorar la eficiencia digital y la experiencia de los clientes.

Para asegurar el alineamiento, la ejecución y el seguimiento de las prioridades definidas por el negocio en las reuniones de dirección, se llevaron a cabo ferias trimestrales. En estas ferias, se presentaron los resultados y se priorizaron iniciativas con impacto en el cliente.

A medida que el proceso de transformación evoluciona y se adapta al entorno, las Tribus seguirán alineadas con los negocios clave del Banco. A través de proyectos priorizados, seguimiento constante y aportación de valor, estas son las premisas fundamentales que guiarán su trabajo durante el próximo año:

- Mantener estructuras dinámicas y adaptables.
- Enfocarse en la entrega, calidad, seguridad y eficiencia.
- Fomentar una mayor integración de prioridades entre Negocio y IT.

4. INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA LEY 26.831 – ART. 60.

4.1. Aspectos vinculados a la organización para la toma de decisiones y al sistema de control interno del Banco.

La Ley 24.855 dispuso la transformación del ex Banco Hipotecario Nacional (BHN) en Banco Hipotecario S.A. (el Banco) y lo declaró sujeto a privatización en los términos de la Ley 23.696. Por Decreto 924/97 se aprobaron los estatutos del Banco y se designó su primer Directorio.

El capital social del Banco definido en la Ley de Privatización dispuso que estará integrado por tres clases de acciones: las "A" pertenecientes al Estado Nacional con derechos especiales y las correspondientes al Fideicomiso del Fondo de Infraestructura Regional (FFIR) sujetas a privatización a través de la oferta pública;





las “B” destinadas a los miembros tenedores del Programa de Propiedad Participada (actualmente asignadas a sus beneficiarios y convertidas en “D”); las “C” reservadas para su venta primaria en oferta pública a empresas cuyo objeto sea la construcción de viviendas o la actividad inmobiliaria, también actualmente manejadas por el Estado Nacional a través del FFIR; y las “D”, pertenecientes al sector privado. La venta de las acciones “A” que efectúe el FFIR, como las que ulteriormente efectúen los futuros adquirentes de las acciones “C”, se transformarán en acciones “D”.

Desde el año 2004, donde venció el plazo para el ejercicio del derecho a opción de compra de ADRs otorgado en el proceso inicial de ofertas públicas de acciones (IPO), quedó un remanente equivalente a aproximadamente el 6% del capital social, que se mantienen en el fideicomiso de opciones y concurren con las restantes acciones clase “D” a las asambleas especiales de dicha clase conforme las instrucciones que imparte el Estado Nacional, hasta tanto el mismo no disponga su venta.

El 1° de diciembre de 2022 la Asamblea de Clase B resolvió; (a) la desafectación, del Programa de Propiedad Participada del Banco del 100% de las acciones Clase B que integran dicho Programa y (b) la caducidad y disolución del Convenio de Sindicación de Acciones suscrito por cada accionista al momento de constituirse el Programa de Propiedad Participada del Banco. Actualmente, la totalidad de las acciones Clase B se transformaron en Clase D por asignación específica a cada beneficiario del Programa.

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

Hasta la actualidad, la conducción del Banco está a cargo de un Directorio compuesto por trece miembros: dos designados por la clase de acciones “A”; uno por la “C” y diez por las “D”. Los directores correspondientes a las clases “A” y “C” son designados actualmente por el Estado Nacional y los de la clase “D” por los accionistas privados en asambleas especiales de clase. El Presidente y el Vicepresidente del Banco son designados entre los Directores de esta clase “D”.

La gestión de los negocios ordinarios está a cargo de un Comité Ejecutivo constituido por directores de la clase “D”. Conforme lo previsto en el artículo 19 del estatuto social, y sin perjuicio de otras facultades otorgadas por asamblea, las facultades y deberes de este Comité son las de conducir la gestión ordinaria de los negocios de la sociedad y de todos los asuntos que delegue el Directorio, desarrollar la política comercial, crediticia y financiera de la sociedad con sujeción a los objetivos aprobados por el Directorio, crear, mantener, suprimir, reestructurar o trasladar las dependencias y sectores de la organización administrativa y funcional de la sociedad, crear comités especiales, aprobar estructuras o niveles funcionales determinando el alcance de sus funciones, aprobar la dotación del personal, efectuar los nombramientos del Gerente General, los subgerentes generales, vicepresidentes ejecutivos y demás gerentes principales y de área, fijar sus niveles de retribuciones, condiciones de trabajo y cualquier otra medida de política de personal, incluidas las promociones, proponer al Directorio la creación, apertura, traslado o cierre de sucursales, agencias o representaciones dentro o fuera del país, supervisar la gestión de las sociedades subsidiarias y de aquellas en cuyo capital participe la sociedad y proponer al Directorio la constitución, adquisición o venta total o parcial de participaciones en sociedades, someter a consideración del Directorio el régimen de contrataciones de la sociedad, el presupuesto anual, las estimaciones de gastos e inversiones, los niveles de endeudamiento necesarios y los planes de acción a desarrollar, aprobar quitas, esperas, refinanciaciones, novaciones, remisiones de deuda y/o renuncias de derechos, cuando así resulte necesario y/o conveniente al giro ordinario de los negocios sociales, por otra parte a las reuniones del Comité Ejecutivo asisten los miembros de la Comisión Fiscalizadora.

Existen adicionalmente comités especiales compuestos por directores y comisiones compuestos por gerentes para la toma de decisiones específicas con las participaciones de áreas afines. Los Comités son: (i) Ejecutivo; (ii) de Auditoría; (iii) de Control y Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; (iv) de Gobierno de Tecnología y Seguridad de la información; (v) de Crédito; (vi) de Gestión de Riesgos; (vii) de Gobierno Societario; (viii) Financiero; (ix) de Asuntos Sociales e Institucionales, (x) de Incentivos al Personal, (xi) de Ética del Directorio; (xii) de Ética del personal y (xiii) de Protección de los Usuarios de servicios Financieros.





Las Comisiones son: (i) de Activos y Pasivos (ALCO); (ii) de Precios y tarifas de banca minorista; (iii) de Seguimiento de gastos e inversiones; (iv) de Crédito; (v) de Inmuebles y (vi) de Crisis.

El control estatutario del Banco está a cargo de una Comisión Fiscalizadora integrada actualmente por cuatro miembros: uno por las acciones "A" y tres por las acciones "C" y "D", designados en las asambleas especiales de clase.

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

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

4.3. Modalidades de remuneración del Directorio y política de remuneraciones de los cuadros gerenciales del Banco.

El Estatuto Social contempla la forma de remuneración del Directorio, delega en el Comité Ejecutivo la de los cuadros gerenciales y a partir de la emisión de las Comunicaciones del BCRA "A" 5201 y "A" 5203 - complementarias y modificatorias-, se conformó un Comité de Incentivos al Personal para participar en esta cuestión.

Las facultades y deberes inherentes a las funciones del Comité de Incentivos al Personal son las indicadas en el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Incentivos al Personal en el Código de Gobierno Societario del Banco.

En materia de remuneraciones al Directorio, el artículo 14 del Estatuto Social establece lo siguiente: (a) miembros no ejecutivos: las funciones de los miembros no ejecutivos del Directorio serán remuneradas según lo resuelva anualmente la asamblea general ordinaria en forma global y se repartirá entre ellos en forma igualitaria y entre sus suplentes en proporción al tiempo que reemplazaron en forma definitiva a los titulares. la asamblea general ordinaria autorizará los montos que podrán pagarse a cuenta de dichos honorarios durante el ejercicio en curso, sujeto a ratificación por la asamblea que considere dicho ejercicio; (b) miembros ejecutivos: el Presidente y demás Directores de la sociedad que cumplan funciones gerenciales, técnico-administrativas o comisiones especiales, recibirán una remuneración por dichas funciones o comisiones de nivel acorde con el vigente en el mercado, que será fijada por el Directorio, con abstención de los nombrados y estarán sujetas a la ratificación de la asamblea; (c) miembros del Comité Ejecutivo: los Directores integrantes del Comité Ejecutivo que desempeñen las tareas previstas por el artículo 19 del estatuto social percibirán un componente retributivo equivalente a la suma que resulte de deducir del monto máximo previsto en el punto (d) siguiente, los honorarios de los Directores no ejecutivos y las remuneraciones para el Presidente y Directores con funciones específicas aprobadas por la asamblea general ordinaria para el mismo ejercicio. el importe de esta retribución bonificatoria será distribuido entre sus miembros según lo resuelva el propio Comité Ejecutivo; (d) monto máximo: el monto total de las remuneraciones de los Directores fijado o aprobado por aplicación de lo dispuesto en los puntos (a), (b) y (c) precedentes, se limitará al 5% de las utilidades netas de impuesto que haya arrojado el ejercicio económico del que se trate cuando no se distribuyan dividendos en efectivo por cualquier causa y se incrementará proporcionalmente a la existencia de dividendos en efectivo hasta alcanzar el porcentaje máximo del 15% de las ganancias computables según lo establecido en el estatuto del Banco; (e) utilidades insuficientes: en el caso de inexistencia de ganancias en un ejercicio, o que éstas hayan sido reducidas para atender el pago de las remuneraciones contempladas en los puntos (a), (b) y (c) precedentes e imponga la necesidad de exceder los límites fijados en el punto (d) anterior y/o los establecidos en el artículo 261 de la ley 19.550, sólo podrán hacerse efectivas si fueren expresamente acordadas por la asamblea general ordinaria.

Por otra parte, durante diciembre de 2017 se comunicó la implementación de un programa de beneficios consistente en la retribución de acciones del banco a todo el personal activo que estuviera en la nómina salarial al 30 de noviembre de 2017. La finalidad del programa consiste en alinear los objetivos de la organización con los de los beneficiarios, convirtiéndolos además de protagonistas, en partícipes de sus resultados, debiendo reunir ciertas condiciones para la transferencia de la titularidad de las acciones, a saber (i) renuncia, prejubilación, jubilación, retiro voluntario, despido sin causa o fallecimiento, (ii) en caso de renuncia, además, se deberá poseer una antigüedad mínima de 5 años a esa fecha y (iii) en todos los casos,





se deberá contar con una calificación promedio igual o mayor a 90 en las 5 evaluaciones anteriores a su desvinculación, o su equivalente en caso de modificarse el régimen de calificaciones de la organización.

5. COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO.

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

Eduardo Sergio Elsztain. Presidente del Banco. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 27 de marzo de 2024 al 31 de diciembre de 2025. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 118 del 22 de marzo de 2001.

El Sr. Elsztain se ha dedicado a la actividad inmobiliaria durante más de treinta años. Es el presidente del Directorio de Banco Hipotecario S.A, CRESUD, IRSA PC, IDB Development Corporation Ltd., Discount Investment Corporation Ltd., BrasilAgro Companhia Brasileira de Propiedades Agrícolas, Austral Gold Ltd., Consultores Assets Management S.A., entre otras compañías. Asimismo, preside Fundación IRSA, es miembro del World Economic Forum, del Council of the Americas, del Group of 50 y de la Asociación Empresaria Argentina (AEA), entre otros. Es cofundador de Endeavor Argentina y se desempeña como vicepresidente del Congreso Judío Mundial.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Ejecutivo, (b) Asuntos Sociales e Institucionales, y (c) Incentivos al Personal.

Saúl Zang. Vicepresidente 1ro del Banco. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 27 de marzo de 2024 al 31 de diciembre de 2025. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 118 del 22 de marzo de 2001.

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

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Ejecutivo, (b) Créditos, (c) Incentivos al Personal, y (d) Gobierno Societario.

Rogelio Pedro Viotti. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 27 de marzo de 2024 al 31 de diciembre de 2025. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 137 del 27 de junio de 2019.

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

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Tecnología y Seguridad de la Información, (b) Control y Prevención del Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo, y (c) Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.

Mauricio Elías Wior. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 27 de marzo de 2024 al 31 de diciembre de 2025. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 057 del 6 de marzo de 2008.





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

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Ejecutivo, (b) Tecnología y Seguridad de la Información, (c) Control y Prevención del Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo, (d) Financiero, (e) Crédito, y (f) Gestión de Riesgos.

Ernesto Manuel Viñes. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 414 del 11 de octubre de 2001.

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

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Ejecutivo, (b) Gobierno Societario, (c) Créditos, (d) Control y Prevención del Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo, y (e) Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.

Matías Iván Gaivironsky. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 267 del 6 de julio de 2023.

El Sr. Matías Gaivironsky se graduó de Lic. en Administración en la Universidad de Buenos Aires. Posee un Máster en Finanzas de la Universidad del CEMA. Desde 1997 ha ejercido diversas funciones en Tarshop, IRSA CP y Cresud, donde se desempeña como Gerente de Administración y Finanzas desde diciembre de 2011.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités (a) Ejecutivo, (b) Auditoría y (c) Financiero.

Nicolás Bendersky. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 267 del 6 de julio de 2023.

El Sr. Bendersky es Licenciado en Economía y tiene un Máster en Finanzas otorgado por la Universidad del CEMA. Inició su carrera laboral en 2001 en el área de Finanzas Corporativas de IRSA y CRESUD y entre 2004 y 2014, ocupó diversas posiciones en Consultores Asset Management donde actualmente se desempeña como CIO. Entre 2015 y 2021, formó parte de los directorios de numerosas compañías públicas y privadas de primera línea en Israel y actualmente es miembro titular del Directorio de CRESUD.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités (a) Financiero y (b) Gestión de Riesgos.

Pablo Daniel Vergara del Carril. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 27 de marzo de 2024 al 31 de diciembre de 2025. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 527 del 22 de agosto de 2002.





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

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Ejecutivo y (b) Incentivos al Personal.

Daniel Ricardo Elsztain: Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 27 de marzo de 2024 al 31 de diciembre de 2025. Es un Director No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 057 del 6 de marzo de 2008.

El Sr. Elsztain obtuvo el título de Licenciado en Economía de la Universidad de Torcuato Di Tella y un Máster en Administración de Empresas en el IAE. Actualmente se desempeña como Gerente Operativo de IRSA Inversiones y Representaciones Sociedad Anónima, y como director en IRSA Propiedades Comerciales S.A., IRSA Inversiones y Representaciones Sociedad Anónima y Supertel Hospitality Inc., entre otras compañías.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Financiero (b) Crédito y (c) Gestión de Riesgos.

Nora Edith Zylberlicht. Representa a las acciones Clase D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024. Es una Directora No Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 178 del 7 de junio de 2018.

La Sra. Zylberlicht es Licenciada en Economía egresada de la Universidad de Buenos Aires y realizó estudios de posgrado en Economía Monetaria y Bancaria en la Universidad Católica Argentina. Se ha desempeñado como analista de estudios económicos del BCRA y ha ocupado cargos ejecutivos y gerenciales en bancos internacionales, tales como Credit Lyonnais, Tornquist y Sudameris. En 2003, fundó Gainvest S.A. y, en 2012, Megainver S.A. Actualmente es Directora de BACS Administradora de Activos.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Financiero y (b) Ética (Directorio y Alta Gerencia).

Marcelo Raúl Dupont. Representa a las acciones Clase A. Su mandato actual va desde el 15 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024. Es un Director Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 027 del 27 de enero de 2022.

El Sr. Dupont es licenciado en Administración de Empresas recibido en la Universidad Católica Argentina en 1990. Realizó cursos y seminarios de perfeccionamiento en Management en el IAE Escuela de Administración y Negocios de la Universidad Austral Argentina. Tiene más de 30 años de experiencia en Bancos, comenzando su carrera en el First National Bank of Boston (sucursal Argentina), desempeñando distintas funciones incluso posiciones gerenciales en diferentes áreas.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Auditoría, (b) Financiero y (c) Crédito.

Juan Martín Lanfranco. Representa a las acciones Clase A. Su mandato actual va desde el 15 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024. Es un Director Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 356 del 31 de octubre de 2024.





El Sr. Lanfranco obtuvo el título de abogado en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires y cursó el Máster en Derecho Empresario en la Universidad Austral. Ocupó el cargo de Director Nacional de Empresas con Participación del Estado durante el año 2016 hasta su designación como Director de Banco Hipotecario en representación de la Clase “C”, cargo que ejerció hasta el vencimiento de su mandato en el año 2020. Es socio del Estudio Lanfranco.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Auditoría, (b) Asuntos sociales e Institucionales, (c) Financiero y (b) Ética (Directorio y Alta Gerencia).

Daniel Hernán Ivoskus. Representa a las acciones Clase C. Su mandato actual va desde el 17 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2025. Es un Director Independiente. Aprobado su función de integrante del Directorio del Banco Hipotecario por Resolución del BCRA 356 del 31 de octubre de 2024.

El Sr. Ivoskus es licenciado en Comercialización egresado de la Universidad de Palermo. Tiene un Maestría en Desarrollo Económico de la Universidad Autónoma de Madrid, España. Fue Diputado de la Provincia de Buenos Aires, entre 2015 y 2019. Con anterioridad fue concejal del Partido de General San Martín entre 2009 y 2015.

Por otra parte, como miembro del Directorio integra como titular los Comités: (a) Tecnología y Seguridad de la Información y (b) Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.

6. COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA.

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

Francisco Daniel González. Representa a los accionistas de las acciones Clase A. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024.

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

José Daniel Abelovich. Representa a los accionistas de las acciones Clase C y D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024.

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

Marcelo Héctor Fuxman. Representa a los accionistas de las acciones Clase C y D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024.

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

Ricardo Flammini. Representa a los accionistas de las acciones Clase C y D. Su mandato actual va desde el 30 de marzo de 2023 al 31 de diciembre de 2024.

El Sr. Flammini obtuvo el título de Contador Público en la Universidad Nacional de La Plata. Fue miembro de nuestra Comisión Fiscalizadora desde septiembre de 1997 hasta agosto de 2001 y desde junio de 2003 hasta





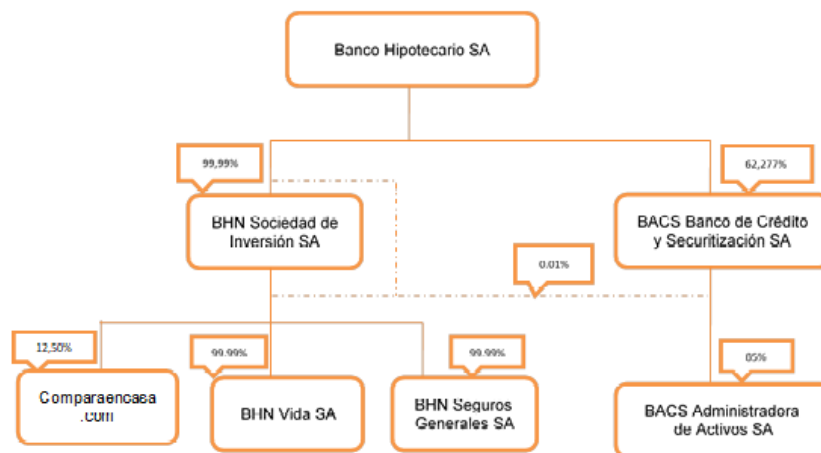
a la fecha. El Sr. Flammini se desempeñó como auditor del Tribunal de Cuentas de la Nación desde 1957 a 1976 y fue miembro de la ex Corporación de Empresas Nacionales desde 1976 hasta agosto de 2001. Anteriormente, se desempeñó como síndico en Segba SA, Hidronor SA, YPF SA, YCF SE, Encotesa, Intercargo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

7. EMPRESAS SUBSIDIARIAS.

7.1. Estructura del Banco y sus Subsidiarias.

El Banco posee el control directo o indirecto de sociedades que conforman el grupo de subsidiarias y por lo tanto las consolida. Las cuales son: (i) BHN Sociedad de Inversión S.A. que tiene por objeto efectuar inversiones y administrar las participaciones en el capital de otras sociedades; BHN Vida S.A. aseguradora del riesgo de vida de las personas, BHN Seguros Generales S.A. 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 S.A. (BACSAA).

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



Banco Hipotecario S.A., 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 seguros y operaciones de bolsa, aunque siempre manteniendo y potenciando la sinergia posible entre sus diferentes clientes.

7.2. Subsidiarias.

7.2.1. BHN Sociedad de Inversión S.A. y sus controladas BHN Seguros Generales S.A., BHN Vida S.A. y Comparaencasa.com

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

BHN Sociedad de Inversión S.A. tiene una significativa actividad comercial y financiera con empresas vinculadas, principalmente con el Banco, ya que a través de sus controladas ofrece coberturas a su cartera de productos financieros y, además, comercializan seguros bajo la modalidad del canal directo o intermediado. Dentro de este grupo se destaca el formato de Agente Institorio y toda figura de intermediación debidamente autorizada por la SSN.





Durante 2024, sus controladas BHN Vida S.A. y BHN Seguros Generales S.A., generaron facturación por \$46.000 millones, vendieron más de 162.500 pólizas de seguros, alcanzando un stock de poco más de 396.000 pólizas vigentes y adicionalmente si incorporaron carteras colectivas por más de 131.000 cápitas. Se llegó a un resultado de \$7.700 millones, manteniendo en todo momento holgados márgenes de seguridad en sus relaciones técnicas y requerimientos de capital.

El negocio de las compañías de seguros se basa en ofrecer soluciones para quienes requieran tercerizar sus riesgos, de manera ágil y simple. Dentro de esta definición, las empresas apuntan a desarrollar el negocio de líneas personales, incluyendo las modalidades de micro seguros y masivos, completando la oferta coberturas para atender el sector PyME.

Los productos vigentes de BHN Seguros Generales S.A. 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 simples y ágiles, soportadas mayormente en soluciones tecnológicas digitales, que les permiten proteger sus bienes.

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

Actualmente las coberturas comercializadas son los siguientes:

- Seguro de vida saldo deudor: cubre al acreedor del producto financiero por la deuda generada ante el eventual fallecimiento de los deudores.
- Seguro de incendio: cubre los inmuebles garantía de los productos financieros frente al riesgo de incendio y otros daños materiales.
- Seguro de accidentes personales: cubre el fallecimiento o incapacidad total y permanente a causa de accidentes. Incluye también la cobertura de renta diaria por internación, así como el reembolso de gastos médicos y farmacéuticos.
- Seguro del hogar: incluye la cobertura de incendio del edificio, incendio del contenido general, robo del contenido, responsabilidad civil, gastos de limpieza y alojamiento, granizo, todo riesgo electrodoméstico y rotura de cristales.
- Seguro de vida: cubre el fallecimiento, con la cobertura de doble indemnización por muerte accidental y anticipo del capital asegurado en caso de diagnóstico de enfermedades críticas.
- Seguro de robo en cajeros: cubre el robo del dinero en efectivo extraído del cajero automático y humano, así como también brinda cobertura por el robo de documentos personales
- Seguro de bienes móviles: se cubre la desaparición, destrucción o deterioro de los bienes personales a causa de robo o su tentativa, mientras se encuentren en tránsito. Los bienes asegurados consisten en el bolso y su contenido, equipos electrónicos, telefonía y computadoras.
- Seguro de compra protegida: brinda cobertura por la reparación, reposición o reembolso de los productos comprados con las tarjetas de crédito hasta cierta cantidad de días posteriores a la fecha de su adquisición. Se cubre el robo y los daños accidentales de dichas compras.
- Seguro de desempleo: cubre el desempleo involuntario para empleados en relación de dependencia, así como la incapacidad laboral y muerte accidental para trabajadores autónomos.
- Seguro de salud: cubre intervenciones quirúrgicas y trasplantes a los que deba ser sometido el asegurado.
- Seguro de robo contenido en auto: cubre la desaparición o destrucción de los bienes personales a causa de robo o su tentativa, mientras se encuentren dentro del automóvil.
- Seguro de protección móvil: cubre la destrucción total, daños parciales o robo de los aparatos celulares, con la consecuente reparación en una red de servicios determinada, reposición por un equipo de iguales condiciones y características, y/o reposición del valor dinerario dependiendo de la marca y modelo de ciertos equipos.
- Seguro de movilidad sustentable: cubre el robo de vehículos como bicicletas o monopatinos eléctricos (vehículos sin motor y patente), servicios sobre dichos vehículos, robo de efectos personales en vía pública al momento del uso del vehículo, asesorías y asistencias asociadas a los riesgos inherentes.
- Seguro de protección de mascotas: cubre a través de la responsabilidad civil el daño que la mascota pueda ocasionar a un tercero, gastos médicos sobre la mascota, resarcimiento en caso de muerte, asistencias y servicios asociados a la atención y cuidado de las mascotas.





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

Para los próximos 2 años las Compañías tienen como objetivo el de crecer por encima de las posibilidades ofrecidas por el Banco, su principal canal de venta. Por consiguiente, la estrategia de expansión estará centrada en la incorporación de una mayor cantidad de canales de venta, intermediarios y alianzas a partir de los cuales ofrecerán soluciones de riesgos para las cinco verticales de negocio que ha definido como estratégicas; iniciando por nuestra especialidad: habitabilidad, y luego bienestar, conectividad, continuidad de negocio y movilidad sustentable. Las Compañías buscarán diferenciación plasmando agilidad y simpleza en toda su experiencia, y tendiendo un enfoque amplio del negocio, para lo cual buscará competir como una compañía de servicios, no limitándose a la mirada de una aseguradora. Esto implica que la generación de valor provendrá en acompañar al cliente en la prevención, mitigación y cobertura de un riesgo, pudiendo ser este tercerizado o no a través de una póliza de seguros. Siempre soportados en un sólido desarrollo tecnológico que permita esta evolución. Asimismo, se está trabajando para incorporar nuevos socios comerciales pertenecientes al grupo económico y se lanzó la etapa uno de Hipotecario Bróker de Seguros como bróker propio del Grupo.

Además de su participación en las compañías de seguros, BHN Sociedad de Inversión S.A. mantiene una participación del 12,5% de la compañía Comparaencasa Ltd. Esto es producto de la inversión realizada en 2017 y de la conversión de préstamos en acciones durante 2021. Comparaencasa Ltd, es una compañía radicada en Inglaterra, controlante de la Sociedad Argentina Comparaencasa S.A. y de Comparaencasa Servicios de Informacao Ltda. de Brasil, que operan bajo el nombre comercial “comparaencasa.com”. La Sociedad Argentina Comparaencasa S.A. 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 del Banco en Comparaencasa es estratégica y permite incursionar en la venta de seguros de manera digital.

De acuerdo con los criterios de valuación establecidos por los principios contables generalmente aceptados de las normas contables profesionales, los organismos IGJ y SSN, los principales números de la Sociedad controlante se exponen en nota a los estados financieros separados del Banco al 31 de diciembre de 2024, bajo el título “Inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos”.

7.2.2. BACS Banco de Crédito y Securitización S.A. (BACS) y BACS Administradora de Activos S.A. (BACSAA).

La estrategia de BACS está orientada a crecer en activos incrementando el apalancamiento financiero y operativo y a reforzar su posicionamiento como uno de los líderes en el mercado de capitales local. El banco tiene como objetivo continuar ampliando su base de clientes y desarrollando nuevos negocios en los segmentos de banca corporativa, banca de inversión incluyendo inversores y brokers del exterior, administración de activos y servicios de tesorería.

En el año 2024, BACS realizó operaciones de banca de inversión por un total de \$1.918.510 millones incluyendo obligaciones negociables, fideicomisos financieros, títulos públicos provinciales y préstamos sindicados en el mercado de capitales.

A su vez, BACS en los otros segmentos bancarios realizó compras de carteras de créditos por \$10.910 millones, otorgó adelantos a fideicomisos financieros por \$9.257 millones, participó en operaciones de préstamos corporativos por \$5.448 millones, también efectuó compras de activos a corto plazo incluyendo compra de cheques y pagares por \$13.949 millones, mantuvo un stock de activos por cupones de tarjetas de crédito por \$41.790 millones al cierre del ejercicio 2024, y fue fiduciario de fideicomisos financieros por un monto total de emisión de \$24.402 millones.

Al 31 de diciembre de 2024, el total de depósitos en pesos en cuenta corriente remunerada y plazos fijos ascendió a \$97.128 millones y el total de depósitos en dólares en cuenta corriente remunerada y plazos fijos ascendió a \$14.527 millones.





BACS emitió en el mercado de capitales en diversos años un total de 23 clases de obligaciones negociables y al 31 de diciembre de 2024 mantuvo un saldo en circulación de obligaciones negociables por un monto de \$20.000 millones.

BACS continuó ampliando su balance y alcanzó un saldo de activos consolidados al 31 de diciembre de 2024 de \$184.002 millones.

Por otra parte, BACS controla a BACS Administradora de Activos S.A.S.G.F.C.I., que es el Agente N° 9 de Administración de Productos de Inversión Colectiva de los Fondos Comunes de Inversión Toronto Trust. La participación de BACS es el 85% del paquete accionario, adquirida en mayo de 2012, fecha en que cambió su denominación (antes "FCMI Financial Corporation SASGFCI). BACSAA administra fondos comunes de inversión, cubriendo un amplio espectro de perfiles y horizontes de inversión, tanto de clientes institucionales como individuales. Los fondos son ofrecidos principalmente a través de Banco Hipotecario S.A. en su rol de Agente de Colocación y Distribución de Fondos Comunes de Inversión, y de BACSAA en su rol de Sociedad Gerente.

Al 31 de diciembre de 2024, los 17 fondos administrados por BACSAA, donde BACS es la Sociedad Depositaria, ascendían a un monto de \$533.767 millones, con una participación de mercado de 0,93%. Con fecha 11 de noviembre de 2021, la Comisión Nacional de Valores aprobó la inscripción de BACSAA como ALyC integral, bajo la matrícula N° 1398. Durante el ejercicio 2022, la Sociedad comenzó a realizar operaciones en tal carácter en los mercados BYMA, Rofex y MAV, tanto para cartera propia como por cuenta y orden de clientes, adicionando el mercado MAE durante el ejercicio 2023. Con fecha 11 de mayo de 2022, obtuvo la inscripción como ACDI en el registro que lleva la Comisión Nacional de Valores, bajo el N° 169. Durante el ejercicio 2023, comenzó a operar en tal carácter con sus propios Fondos Toronto Trust, operatoria que se mantuvo con bajo volumen durante el 2024.

8. PRO.CRE.AR. BICENTENARIO.

El año 2024, ha sido bisagra para el Programa PRO.CRE.AR. Las áreas que gestionan la administración del Fideicomiso han tenido como norte la gestión y sustentabilidad de las actividades en curso en un escenario de cambio de gobierno cuyo eje para el Programa fue el cumplimiento de las obligaciones vigentes y la evaluación de viabilidad para el desarrollo de futuras acciones. Al respecto de esto último, el 12 de noviembre de 2024, se promulga el Decreto 1018/2024 que anuncia la disolución del Fideicomiso PRO.CRE.AR.

Los años de gestión de la cartera de créditos, las obras finalizadas y actualmente en ejecución y, por consiguiente, los fondos administrados, generaron la arena propicia para que en dicho Decreto quede establecido que será el Banco la entidad a cargo de la administración de los créditos vigentes como así también de distintas acciones referidas a la liquidación del Fideicomiso.

En este encuadre se detalla que las áreas involucradas en la gestión han mantenido las tareas que permiten continuar la relación con los clientes y empresas involucradas cumpliendo con los compromisos contraídos y ofreciendo información para la toma de decisiones.

En este sentido, se describen las gestiones de los créditos que fueran ya parte de lo que se considera una cartera residual.

8.1. Financiación de vivienda individual.

El siguiente cuadro expone por destino el otorgamiento de créditos, y montos totales de otorgamiento durante el 2024:

Línea	Montos de otorgamientos (en millones de pesos)
Desarrollos urbanísticos (Viviendas)	6.390
Locales	580
Lotes (crédito hogar)	1.155
Total general	8.125





8.2. Desarrollos Urbanísticos.

En el año 2024, continuó la convivencia en la gestión de los desarrollos urbanísticos de PROCREAR I y PROCREAR II.

No se realizaron nuevas licitaciones de suelo. La gestión recayó en la consolidación de información sobre avances de obra y regularización dominial de predios a la espera de definiciones por parte del ente gubernamental al que el Ministerio de Economía delegó el rol ejecutivo, a saber, la Secretaría de Desarrollo Territorial, Hábitat y Vivienda.

Durante el ejercicio 2024, no se avanzó en definiciones acerca de cuáles son las obras que se continuarán. En cuanto a la gestión de las unidades adjudicadas en el período se vendieron 37 locales y 39 cocheras, quedando sin definición la forma de comercialización de las bauleras existentes en los emprendimientos.

Por su parte se entregaron 128 viviendas de PROCREAR I y 24 viviendas de PROCREAR II. En lo que refiere a Lotes con Servicios, durante el año 2024 se entregaron 212 de PROCREAR I y 37 de PROCREAR II.

El ejercicio 2024, estuvo signado por la regularización dominial apuntando los esfuerzos en avanzar las gestiones documentales para que cada predio pueda escriturarse y, de esa forma, que cada familia tenga el instrumento notarial a su nombre.

Al respecto, se describe la situación dominial en cifras:

Escriturados 2024	Cantidad
Procrear I	1.332
Cocheras - venta directa	39
Lotes con servicios	320
Locales	26
Viviendas	947
Procrear II	31
Viviendas	31
TOTAL GENERAL	1.363

8.3. Asociación Público-Privada.

El desarrollo "Santa Fe Lote 9" finalizó sus obras en su primera etapa pudiendo iniciar la comercialización de unidades funcionales. Cumpliendo con el contrato, el Banco en su carácter de Fiduciario del Programa PROCREAR recibió, en noviembre 2024, las 37 unidades funcionales que se pactaron como forma de pago por el terreno otorgado para la realización de la obra.

9. ESTRATEGIAS ECONÓMICA Y COMERCIAL PARA EL AÑO 2025.

En el marco de una estabilización económica y recuperación del nivel de actividad, la estrategia del Banco está fuertemente enfocada en la reactivación del negocio de intermediación financiera a través de la captación de fondeo estable y originación de activos rentables, preservando la liquidez y solvencia, buscando la eficiencia y el equilibrio del negocio. Dicha estrategia está encuadrada en torno a los siguientes focos estratégicos, siendo el posicionamiento como "Banco del Hogar" un eje transversal a ellos:

- **Experiencia de la cliente innovadora, omnicanal y reconocida por su excelencia:** Las distintas aristas estratégicas del negocio están enmarcadas dentro de un proceso de transformación digital que inició en los ejercicios anteriores y marca el rumbo deseado de los años venideros. Durante este año se continuarán profundizando los avances logrados, siendo el principal objetivo mejorar la experiencia punta a punta de los clientes a fin de lograr mejoras en los ratios de lealtad de estos, de





modo que se conviertan en promotores de la marca, y en índices de satisfacción en la usabilidad de los canales digitales proporcionados. De esta manera, el enfoque “cliente en el centro” nos permitirá continuar desarrollando procesos de negocios simples y a la medida, en búsqueda permanente de una mejor experiencia del cliente en cada encuentro.

- **Desarrollo de las personas**, dentro de una cultura ágil y flexible, apoyada en decisiones basadas en datos y promotora de un impacto social positivo.

En un entorno de transformación constante es sumamente importante generar un ámbito laboral favorable que tenga como protagonistas a los colaboradores. Por ello la búsqueda del bienestar del cliente interno continúa siendo uno de los pilares de trabajo de la organización que, sumado al antedicho proceso de transformación digital, permitirá tomar las mejores decisiones de cara a generar un impacto social positivo, tanto en el cliente externo como en el entorno en que se desarrollan las actividades de la organización.

- **Alta eficiencia y rentabilidad**, sustentables y apoyadas en un negocio equilibrado y fondeado competitivamente.

En consonancia con el rumbo planteado en ejercicios anteriores, el foco está puesto en la captación y fidelización de clientes tal que su transaccionalidad derrame en depósitos a la vista y a plazo a fin de consolidar una estructura de fondeo estable que nos permita ser más rentables en el desarrollo del negocio, buscando a la vez gestionar la cartera activa optimizando la relación riesgo – retorno y el capital requerido para cada línea de negocio. Asimismo, y al igual que en ejercicios anteriores, el Banco continúa profundizando su estrategia de eficiencia y calidad en sus procesos de negocio, optimizando el servicio en los distintos canales de atención e innovando de manera continua en la implementación de metodologías de trabajo que permitan una mayor percepción de calidad por parte de los clientes.

Finalmente, se trabajó en un presupuesto 2025 acorde al negocio administrado, buscando oportunidades de ahorro que permitan ajustar los gastos operativos identificados por las áreas en consonancia con el negocio proyectado y los pilares estratégicos planteados.

- **Principal referente del hogar y la vivienda en Argentina**, profundizando su rol en el mercado acorde a la misión histórica del Banco.

En línea con la misión que caracterizó a Banco Hipotecario a lo largo de toda su historia, consolidar la profundización de su rol como banco del hogar para las empresas y familias de la Argentina es una parte fundamental de la estrategia como factor de diferenciación. A tal fin, se continúa enriqueciendo la propuesta de valor y el alcance de nuestro ecosistema centrado en el hogar, la construcción y la decoración, multiplicando la red de alianzas del hogar más grande del país y buscando desarrollar la estrategia de negocio con foco en todos los aspectos relacionados a la conformación del hogar. En ese sentido la meta continúa siendo la de universalizar el alcance de los beneficios del banco del hogar a la medida de cada perfil y en consonancia con la filosofía de agilidad, simplicidad y gran experiencia de cliente que el Banco busca brindando en cada segmento.





**REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
AÑO 2024
DE BANCO HIPOTECARIO S.A.**

ANEXO I





ANEXO I – REPORTE DE SOSTENIBILIDAD (*)

(*) Complementariamente, se publicará digitalmente el Reporte de Sostenibilidad 2024, elaborado de acuerdo con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Dicho documento dará cuenta de los impactos económicos, ambientales y sociales de la gestión 2024 del Banco Hipotecario S.A., desde un enfoque centrado en la gobernanza y los Derechos Humanos. Asimismo, presentará la contribución de Banco en la Agenda mundial de Desarrollo Sostenible impulsada por Naciones Unidas (ODS).

A. SOMOS EL BANCO DEL HOGAR.

El Banco ofrece una propuesta de valor diferencial que busca contribuir al desarrollo de las familias, emprendimientos y empresas argentinas.

Impulsa el desempeño económico sostenible de su negocio trabajando desde cuatro focos estratégicos, permitiéndole crecer y generar impacto positivo para sus clientes, su cadena de valor y sus colaboradores.

Ciente en el centro: Foco en la experiencia del cliente basado en la innovación, omnicanalidad y reconocida por su excelencia. El objetivo principal de este foco estratégico es impulsar los ratios de lealtad, de forma tal que los clientes se conviertan en promotores de la marca, incrementando los índices de satisfacción con la mayor y mejor usabilidad de los canales digitales. Es así como el Banco continuará desarrollando procesos de negocios simples, ágiles y flexibles, con una mejor experiencia en cada encuentro, facilitando tanto el acceso como el uso de sus servicios financieros a más personas.

Ecosistema del hogar: Ser el principal referente del hogar y la vivienda en la Argentina, profundizando este rol en el mercado, acorde a su histórica misión institucional.

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

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

La trayectoria de 138 años contribuye a posicionarlo como el Banco del Hogar de las familias argentinas. Esta misión social se encuentra sumamente relacionada con el plan estratégico de sostenibilidad, el cual es aprobado y monitoreado anualmente por el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales. Es así como se establece el control del destino de las inversiones de impacto en la comunidad, se validan los Pilares de Sostenibilidad, la Política de Sostenibilidad y se asegura la gestión estratégica y transparente de las donaciones.

Desde el Área de Sustentabilidad se trabaja de manera articulada con organizaciones de la sociedad civil presentes en todo el territorio nacional, a partir de 2 ejes transversales: la equidad de género y el alcance federal de los proyectos. Durante el 2024, el Banco acompañó a un 55% de mujeres, beneficiarias de los programas de impacto en la comunidad. Asimismo, la totalidad de los programas permitió que el Banco alcance una presencia institucional en todo el país.

Al cierre del 2024, el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales, tomó conocimiento del impacto positivo en la comunidad, a partir del análisis de indicadores de gestión correspondientes a los diferentes programas desarrollados con foco en educación, empleabilidad, desarrollo local, diversidad e inclusión, preservación ambiental y cultura.





Protocolo de Finanzas Sostenibles

Luego de 4 años de la firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles, el Banco ha logrado fortalecer su posicionamiento institucional en el mercado financiero local como entidad comprometida con el desarrollo sostenible.

Durante el año 2024, el Banco se sumó a un nuevo grupo de trabajo enfocado en educación financiera para jóvenes del último año de secundario. Se ha diagramado colaborativamente con las diferentes instituciones una Guía soporte para el abordaje integral y dinámico de estas temáticas. En base a una investigación realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo, se diseñó una hoja de ruta para planificar las iniciativas de cara al 2025.



Este nuevo eje de trabajo se suma a las acciones que se promovieron desde los inicios del Protocolo: el diseño de políticas de sostenibilidad, el conocimiento de la cadena de valor y la mitigación de posibles riesgos socioambientales indirectos, el sostenimiento del compromiso institucional con la agenda de derechos humanos, desde la inclusión, la diversidad y la perspectiva de género y el desarrollo de culturas organizacionales ligadas a la sostenibilidad.

Huella social positiva

Fiel a su visión estratégica, en el Banco durante 2024, se desarrollaron acciones enmarcadas en la inclusión financiera y el financiamiento sostenible.

Específicamente, se dictaron diversas capacitaciones en Inversiones alcanzando a más de 500 clientes del Banco. Asimismo, a través de la plataforma on-line BLOG BH, un gran número de personas consumieron información de los productos bancarios, ciberseguridad e inversiones.

Para contribuir al financiamiento sostenible, incorporó 53 nuevos acuerdos comerciales en todo el país, vinculados a eficiencia energética, movilidad sustentable y economía circular.

En línea con el cumplimiento de estos objetivos, vale la pena mencionar la contribución activa del Banco como avalista, organizador y colocador de bonos con impacto social y ambiental. Estas operaciones se llevaron a cabo en colaboración con la Asociación Civil Sumatoria para una nueva economía, en el marco del nuevo régimen simplificado y garantizado de emisiones con impacto social.

Estos proyectos refuerzan las inversiones que el Banco lleva adelante en materia de microcréditos; promoviendo el emprendedurismo y generando un impacto social y ambiental significativo. El enfoque integral busca fomentar la inclusión financiera y apoyar iniciativas sustentables que potencien un desarrollo económico sostenible en todo el país.





Índice de sustentabilidad BYMA

Por quinto año consecutivo, el Banco integró el Índice de Sustentabilidad BYMA, junto a otras empresas que cotizan en el mercado financiero local.

Este reconocimiento representa un verdadero desafío institucional para seguir impulsando acciones que impacten positivamente en la comunidad, a través de una gestión transparente de la gobernanza. El índice está compuesto por 20 empresas ordenadas alfabéticamente.

BANCO HIPOTECARIO S.A.
BANCO MACRO S.A.
BANCO BBVA ARGENTINA S.A.
BOLSAS Y MERCADOS ARGENTINOS S.A.
CENTRAL COSTANERA S.A.
CENTRAL PUERTO S.A.
GRUPO CLARIN S.A.
GRUPO FINANCIERO GALICIA S.A.
GRUPO SUPERVIELLE S.A.
HOLCIM ARGENTINA S.A.
IRISA INVERSIONES Y REPRESENTACIONES S.A.
LEDESMA S.A.
LOMA NEGRA COMPAÑIA INDUSTRIAL ARGENTINA S.A.
MOLINOS AGRO S.A.
MOLINOS RIO DE LA PLATA S.A.
NATURGY BAN S.A.
PAMPA ENERGÍA S.A.
TELECOM ARGENTINA S.A.
TRANSPORTADORA DE GAS DEL SUR S.A.
YPF S.A.



OBJETIVOS



Finanzas para el bien público

Durante el año 2024, el Banco mantuvo su presencia institucional en el equipo de trabajo liderado por el Grupo de Fundaciones y Empresas (GDPE), integrando el ecosistema de finanzas sostenibles en Argentina.

Tras el establecimiento de la hoja de ruta enfocada en la capacitación y difusión de contenido vinculado a proyectos de impacto y financiamiento sostenible, incidencia en política regulatoria y normativa, tendencias y oportunidades para maximizar inversiones de impacto, durante el 2024 se concretó el objetivo de acompañar a la Red Banco de Alimentos, con foco en lograr una propuesta de valor innovadora y desarrollar proyectos de acceso a financiamiento.



Conectando empresas con los ODS

Como miembro del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), el Banco participó de la 9ª edición del Programa Conectando empresas con los ODS, liderado por el CEADS y EY Argentina.

Este programa busca consolidar el rol de las compañías en la Agenda 2030, visibilizar las contribuciones empresariales y acompañar a las organizaciones en la alineación de sus agendas con los 17 ODS.

La plataforma reunió 873 iniciativas presentadas durante los 9 años del Programa. Este año se presentaron 421 iniciativas, de las cuales 120 fueron nuevas. 120 empresas participaron en los 9 años; 75 en la edición 2024, en la que el Banco estuvo presente.

Este trabajo es el resultado de un proceso de crecimiento y aprendizaje en el que cada compañía pudo identificar la importancia y la necesidad de alinear la estrategia de negocio a los ODS, resultado de un trabajo de seguimiento exhaustivo, estudio, investigación y acompañamiento del CEADS para cada empresa miembro.



B. PILARES DE SOSTENIBILIDAD.

Institucionalmente, el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales valida una vez por año la constitución de los Pilares de Sostenibilidad, mediante los cuales se desarrollan diferentes programas de impacto positivo en la comunidad. Es mediante el modelo de gestión sostenible que se llevan a cabo las inversiones de impacto en la comunidad, abarcando los diferentes programas que establecen los Pilares.

Para conocer el impacto de las inversiones en la comunidad, las organizaciones sociales que reciben acompañamiento económico por parte del Banco deben efectuar rendiciones juntamente con la presentación de resultados asociados a indicadores de gestión. De esta manera, el Comité de Asuntos Sociales e Institucionales puede tomar decisiones basadas en datos y determinar cómo distribuir la inversión en la comunidad, de acuerdo con el contexto país y organizacional.

Entre los ejes temáticos que el Banco aborda desde la gestión de la inversión en la comunidad se encuentran: (i) la educación; (ii) la empleabilidad y el emprendedurismo; (iii) el desarrollo local; (iv) la inclusión; (v) la cultura y (vi) la gestión ambiental.

Mediante el “Programa Más Futuro”, el Banco acompaña el trabajo de diversas ONG que se focalizan en educación, centrándose en:

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



A través del “**Programa Potenciar Empleabilidad**” se promueve el empoderamiento ciudadano a través del trabajo digno, habilitando la participación activa en los procesos de toma de decisiones y, de esta forma, contribuyendo a la construcción de consensos que permitan el desarrollo de una sociedad más justa y equitativa.

Este programa se focaliza en 2 ejes:

- Empleabilidad: integración de personas de entornos vulnerables al trabajo o excluidas del mercado laboral a través del desarrollo de habilidades, herramientas y oficios.
- Emprendedurismo: acompañamiento a emprendedores desde el networking y el mentoreo para potenciar y escalar sus proyectos.

El “**Programa Desarrollo Local**” busca contribuir al mejoramiento edilicio y fomentar el acceso a una vivienda digna, entendiendo este objetivo como una defensa y promoción activa de uno de los principales derechos universales. De esta forma, el Banco se compromete a fomentar el desarrollo local, a nivel nacional, con mirada plural, diversa y ciudadana, propiciando buenas prácticas en la gestión municipal del suelo.

La inclusión social es un concepto estrechamente ligado a la equidad. A través del “**Programa Inclusión 360**” el Banco centra acciones directas para promover la inclusión social de la siguiente manera:

- Derechos Humanos: acompañamiento de organizaciones que defienden los derechos humanos de todas las personas, que contribuyen a su difusión y al empoderamiento ciudadano en esta materia. La protección y el conocimiento de la declaración universal de los derechos humanos es un factor fundamental para que todas las personas reconozcan, entre otros, el derecho a la vida, a la libertad, al no sometimiento, a la educación y al trabajo.
- Género: la igualdad de género, además de ser un derecho humano fundamental, es imprescindible para lograr el pleno potencial humano y el desarrollo comunitario. Empoderar a las mujeres estimula la productividad y contribuye a la igualdad de oportunidades de manera multidimensional.
- Diversidad: promoción del encuentro interreligioso, intercultural, social, político y sexual como un aporte constructivo hacia aquellas comunidades respetuosas de la diversidad y la inclusión ciudadana.
- Prevención de adicciones: promoción de prácticas dedicadas al abordaje integral y la atención del uso y abuso de drogas, así como también a la formación de agentes multiplicadores en la materia y la realización de actividades de asistencia, capacitación e investigación.
- Emergencia alimentaria y sanitaria: apoyo a organizaciones sociales que trabajan para garantizar condiciones de alimentación y habitacionales dignas en distintas comunidades de nuestro país y que brindan respuesta, detección, contención y mitigación en materia sanitaria, asistiendo a comunidades vulnerables, mayormente excluidas del sistema de salud.
- Accesibilidad digital: contribuir a la aplicación de entornos, procesos y servicios comprensibles, utilizables y practicables para todas las personas, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura y capacidad de los usuarios.
- Recreación para la socialización: promoción de procesos de aprendizaje y construcción colectiva de valor social capaces de integrar a las personas al tejido social. La recreación entendida como una multiplicidad de espacios de esparcimiento e interacción social, contribuye a la construcción de la identidad de los sujetos.

La defensa activa del patrimonio cultural de la Nación argentina también caracteriza a la gestión sostenible del Banco. Mediante el acompañamiento a diversos proyectos artístico-culturales, el “**Programa Hacemos Cultura**” potencia el trabajo de diferentes organizaciones, con foco en mejoramiento edilicio o arquitectónico, preservación de material artístico mediante técnicas de digitalización o archivo, investigación, divulgación cultural mediante publicaciones impresas, proyectos que aborden la temática de género, infancias, tercera edad y preservación ambiental.

“**Presente responsable. Futuro sostenible**” es el nombre del Programa que busca velar por la concientización ciudadana en material ambiental, brindando conocimiento acerca del desarrollo sostenible y el cuidado ecológico del planeta, focalizando en la generación de hábitos, habilidades, sensibilidades, conductas y conciencia ambiental, tanto de colaboradores del Banco como de la comunidad en general.





El análisis del impacto de la inversión canalizada a través de estos Programas se centra en dos aspectos fundamentales: (i) la cantidad de beneficiarios discriminados por género (con perspectiva diversa e inclusiva) y (ii) la distribución geográfica (por provincia y municipio). De esta manera, se intenta propiciar la equidad de género y, paulatinamente, asegurar el alcance nacional de la inversión en la comunidad.

Estos pilares junto a la definición institucional de la estrategia de sostenibilidad se presentan en la Política de Sostenibilidad. La misma será publicada en la web institucional del Banco.

C. IMPACTO POSITIVO.

El Banco asume la importancia que las instituciones deben contar con un Sistema de Gobierno Societario que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos sociales en interés de la Sociedad y de sus accionistas.

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

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

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

Durante 2024, el Banco impactó positivamente en la comunidad a través del desarrollo de diferentes programas, generando los siguientes resultados:

- **76 organizaciones sociales** formaron parte de los programas estratégicos a través de inversiones de impacto.
- **Alcance federal.**
- **35.460 personas** acompañadas: 55% mujeres y 45% varones.
- **\$684 millones** invertidos en la comunidad.
- **17 organizaciones apadrinadas** por colaboradores participaron del Programa de fortalecimiento a iniciativas solidarias.
- **28 colaboradores** voluntarios.
- **Programa Embajadores:** Se efectuaron dos acciones dentro de este programa junto a la ONG "Hábitat para la Humanidad". Por un lado, se realizaron tareas de pintura y acondicionamiento del patio de una Escuela Comunitaria de Villa Astolfi, partido de Pilar. La segunda acción se realizó en un edificio comunitario construido por la ONG en el barrio porteño de La Boca, donde el grupo de voluntarios se encargó de acondicionar los espacios comunes del edificio como pasillos, áreas de recreación y zonas de esparcimiento.

Los proyectos acompañados económicamente se distribuyeron de forma tal que el 97% estuvo representado por programas sociales estratégicos con ONGs y el 1% por iniciativas solidarias presentadas por colaboradores. El 2% restante fue ejecutado como fondo disponible para futuras acciones de alto impacto.

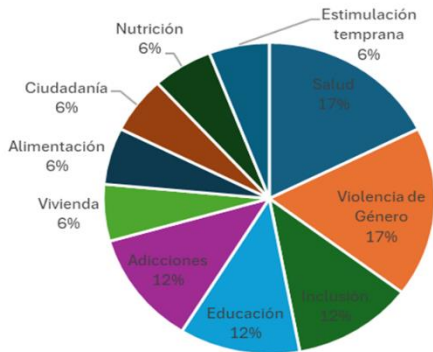
En cuanto a la distribución geográfica de la inversión de impacto durante 2024, el 35% se alocó en Buenos Aires y CABA. Si se amplía el margen de análisis, se puede afirmar que el 53% de dicha inversión estuvo destinado al desarrollo de programas de impacto en Buenos Aires, CABA, Córdoba, Misiones y Mendoza respectivamente.

De forma resumida, a continuación, se presentan algunos indicadores de gestión correspondientes a los diferentes programas impulsados durante el año 2024:



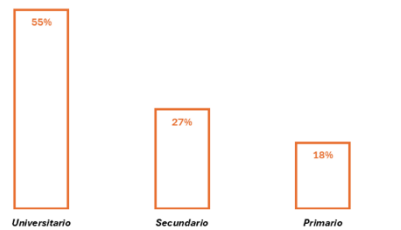


Programa Inclusión 360



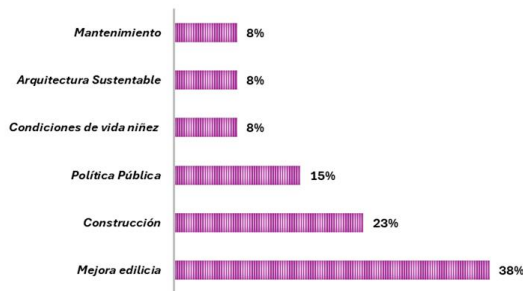
Distribución de los principales ejes de abordaje en el marco del “Programa Inclusión 360”.

Programa educativo “Más Futuro”



En el marco del “Programa educativo Más Futuro”, el 55% de los beneficiarios cursaron la universidad, el 27% el secundario y el 18% el primario. Del total de beneficiarios, el 93% finalizó el Programa.

“Programa Desarrollo Local”



El 76% de la inversión al “Programa de Desarrollo Local” contribuyó al mejoramiento de viviendas unipersonales o familiares.

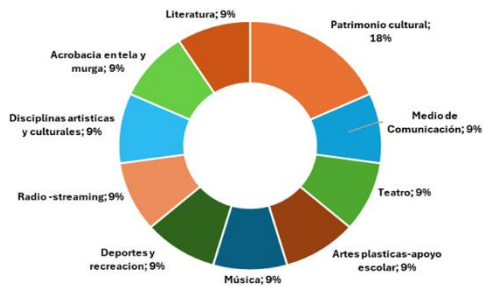
“Programa Potenciar Empleabilidad”

El 99,8% de los beneficiarios que participaron de este programa han terminado el curso. El 6% de los emprendimientos lograron consolidarse en el mercado.





“Programa Hacemos Cultura”



Distribución de los principales ejes de abordaje en el marco del “Programa Hacemos Cultura”.

De acuerdo con el Artículo 1° de la Resolución 767 de la Comisión Nacional de Valores, el Banco deberá informar acerca de su política ambiental o de sostenibilidad; incluyendo, de contar con los mismos, los principales indicadores de desempeño en la materia, o, en caso de no contar con tales políticas o indicadores; proporcionar una explicación de por qué los administradores de la emisora consideran que no son pertinentes para su negocio. Es así como en su Reporte de Sostenibilidad 2024, próximo a publicarse, detallará los indicadores medioambientales, de acuerdo con los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI). La información publicada en el presente documento reúne el impacto ambiental correspondiente a la gestión 2024, sin responder estrictamente a los lineamientos de los estándares GRI.

Consolidando nuestro modelo híbrido de trabajo, que ya lleva más de tres años implementado y contando con el edificio de Casa Central y toda la Red de Sucursales operando todos los días de la semana; este año logramos una reducción en el consumo energético, de agua y de gas natural respecto al año 2023. Sin dudas, la educación ambiental ha sido el principal pilar para fomentar los cambios de hábitos necesarios que permiten consumir los recursos de manera más responsable. Además, continuamos con las consultorías eléctricas realizadas por profesionales del rubro, lo que ha contribuido a optimizar el consumo energético, generando un impacto positivo tanto en el ahorro de energía como en la reducción de costos.

En Casa Central, continuaron implementándose protocolos eléctricos mensuales, a fin de asegurar la sostenibilidad eléctrica del edificio:

- **3.724.320 KW de consumo eléctrico.** Un 3,6% menos que en el año 2023.
- **78.722 M³ de consumo de gas natural.** Un 1% menos que en 2023.
- **26.070 M³ de consumo de agua.** Un 5% menos que en el año 2023.
- **1.010 kilos de papel** donados al Hospital Garrahan. Un 41% más que en 2023.

En lo referente a la clasificación y disposición final de **residuos tecnológicos** (baterías, pilas, monitores) y a la donación de mobiliario en desuso, durante 2024 se destinaron 50 equipos mobiliarios y 400 computadoras a 7 organizaciones de la sociedad civil, dentro del programa “*Equipados para dar*”.

Como empresa de servicios financieros, el principal impacto de las operaciones del Banco se genera a través del consumo energético, tanto para sus oficinas, sucursales y servidores; así como en la utilización de los insumos requeridos para el trabajo diario; de los que procura hacer un consumo responsable y eficiente, garantizando una gestión apropiada y así disminuir la generación de residuos.

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

El Banco impulsa proactivamente la reducción del uso de materiales en su operatoria, como ser el uso limitado del papel; a través de la digitalización de gran parte de sus procesos. Estas prácticas no sólo ayudan a reducir el uso de papel sino también el consumo de toners de impresión, y la energía requerida para esta tarea. De esta manera, se mejora la eficiencia operativa y se genera una influencia positiva en la comunidad.





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

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

Durante 2024 fueron recuperadas **1.23** toneladas de residuos.

Sello Verde

En el mes de diciembre de 2024, el Banco ha logrado la certificación en el “**Programa Sello Verde**” impulsado por la Dirección General de Desarrollo Sostenible y Economía Circular del GCBA. Esta certificación destaca las buenas prácticas y compromiso de la organización con una gestión responsable de residuos dentro de la escala de medición de prácticas y condiciones relativas a la gestión ambientalmente responsable de residuos, obteniendo 86,39 puntos (equivalentes a dos estrellas) sobre un total posible de 100. La posición alcanzada refleja un buen compromiso y eficacia en la gestión responsable de residuos.

D. COMUNIDAD.

Educación financiera

Educar permite brindar herramientas para generar inclusión y contribuir a que más ciudadanos conozcan los beneficios de operar de manera segura y confiable, utilizando productos y servicios financieros que permiten satisfacer necesidades de consumo, en conjunto con la promoción del ahorro y la inversión. Es por ello por lo que el Banco genera diversos espacios para que la comunidad disfrute la experiencia de transaccionar.

Mañanas Financieras

Encuentro virtual exclusivo para clientes Búho One y potenciales Búho One. Como parte de la propuesta de servicios del paquete, el Banco brinda charlas sobre economía y mercado para ayudar a los clientes a tomar mejores decisiones de inversión, además de despejar dudas sobre los productos disponibles en el sistema financiero, capacitarlos e informar las novedades de los desarrollos de los sistemas que mejoran la experiencia para el usuario al momento de operar. Es dictado una vez por mes de forma regular. Al igual que 2023, el número de clientes que se conectan se encuentran alrededor de 500 personas.

Talleres de capacitación e inducción

Durante 2024, se brindó una capacitación para clientes sobre Fondos Comunes de Inversión e instrumentos de renta fija, en el marco de un encuentro dinámico con participación activa de aquellos clientes que mostraron interés en aprender sobre este tipo de instrumentos financieros. En el marco de la inducción integral que reciben los ingresantes al Banco, el área de Inversiones capacita sobre temas de finanzas personales. También se realizaron dos encuentros híbridos para colaboradores del Banco sobre inversiones en el mercado de capitales. Por último, en el News semanal BH, comenzamos este año a publicar contenido regular sobre novedades del producto de inversiones, sugerencias y una miniserie sobre finanzas personales, con las participaciones de referentes del Banco, como así también participó el Gerente General.

Blog BH

A través de esta plataforma online, difundimos contenido de educación financiera, de ciberseguridad y de inversiones.

Prácticas educativas

Por tercer año consecutivo, el Ministerio de Educación del GCBA organizó la iniciativa "Actividad de aproximación al mundo del trabajo y los estudios superiores", en la que participaron 27 estudiantes de 5° año del Instituto Argentino Excelsior. Durante 20 horas en casa central del Banco, los jóvenes recibieron formación





a través de charlas y actividades con equipos de diversas áreas; como Capital Humano, Banca PyME, Finanzas, Data Analytics y Marketing, entre otras. Esta experiencia les permitió adquirir herramientas relacionadas con su futuro empleo, finanzas, contabilidad, agilidad, sostenibilidad, análisis de métricas y algoritmos de redes sociales.

Además, la subsidiaria BHN Vida S.A. participó en esta experiencia educativa, con un grupo de 22 colaboradores que se encargaron de recibir y guiar a 20 estudiantes de 5° año de la Escuela de Comercio N° 17 Santa María de los Buenos Aires; ubicada en el barrio porteño de La Paternal. En esta ocasión, los jóvenes tuvieron la oportunidad de sumergirse en el mundo de los seguros, un sector con particularidades y desafíos propios, que difieren de los ámbitos bancarios o financieros tradicionales. La experiencia fue sumamente enriquecedora, presentando un NPS del 100. Mediante este tipo de acciones, el Banco contribuye a potenciar la empleabilidad de los jóvenes, acercándoles herramientas para planificar su futuro profesional.



Prácticas educativas en BHN Seguros Generales S.A.



Gestión municipal del suelo urbano

Tras 7 años de articulación con las ONG TECHO y Red de Innovación Local (RIL), este proyecto de gestión del suelo y desarrollo urbano nacional logró publicar una Guía para la acción. Se trata de una comunicación pública y virtual que reúne buenas prácticas, sugerencias y casos de éxito implementados en gobiernos locales y/o de LATAM.

Sin dudas, esta iniciativa logró consolidar y potenciar los espacios de intercambio con referentes municipales en materia de suelo, impulsando la agenda territorial; desde la colaboración, la asistencia y la cooperación.

El “**Programa de desarrollo urbano participativo**” es una iniciativa impulsada por RIL (Red de Innovación Local) y el Banco, en colaboración con diversas comunidades locales y expertos en planificación urbana. Su objetivo es fomentar la construcción de estrategias de desarrollo urbano que respondan a las necesidades y deseos de los habitantes, asegurando un crecimiento armónico, sostenible e inclusivo.

A través de este Programa, las ciudades tienen la oportunidad de definir de manera colectiva un modelo territorial centrado en las personas, que sea compacto, cercano, equilibrado y respetuoso con el medio ambiente. Esto se logra mediante un enfoque participativo, donde los residentes, en conjunto con las autoridades locales y expertos, identifican tanto las oportunidades como los desafíos a los que se enfrentan en términos de planificación urbana.

El proceso se desarrolla en tres fases fundamentales:

1. **Diagnóstico:** Se lleva a cabo un trabajo conjunto con la comunidad local, en red, para analizar los problemas y potencialidades del territorio. A través de este diagnóstico, se define un mapa claro de necesidades y posibilidades de intervención.
2. **Diseño del Plan de Mejora:** Basado en el diagnóstico, se formula un plan estratégico que aborda los desafíos seleccionados y propone proyectos de mejora a corto plazo. Estos proyectos buscan transformar la realidad urbana, mejorando los servicios y las condiciones del hábitat, mientras se captan los recursos necesarios para ello.
3. **Implementación:** Finalmente, se valida el plan diseñado con la participación activa de la comunidad, asegurando que los proyectos seleccionados sean los más adecuados y efectivos. Se pone en marcha una serie de intervenciones rápidas y concretas, cuyos resultados puedan ser visibles y comunicables a la población en poco tiempo.

De cara al año 2025, el Banco reconocerá la gestión municipal del suelo urbano a nivel nacional, con un enfoque en las estrategias, los instrumentos y la información disponible. Se identificarán aquellas ciudades "faro" que resulten ejemplares en la aplicación de modelos urbanos innovadores, así como aquellos casos que muestren oportunidades de mejora. Estos reconocimientos se otorgarán en el marco de una premiación que convocará a los referentes municipales en materia de suelo y hábitat, marcando un verdadero hito nacional.

Este trabajo colaborativo entre RIL y el Banco busca, de manera innovadora, crear ciudades más inclusivas y sostenibles, empoderando a las comunidades locales para que jueguen un papel activo en la construcción de su futuro urbano.

Gestión ambiental en la Provincia de Formosa

En el mes de noviembre de 2024, se realizó una jornada de colaboración entre el Banco, la ONG RIL y la Municipalidad de Formosa, con enfoque en la gestión ambiental.

El proyecto tuvo como objetivo principal la limpieza y puesta en valor del microbasural crónico de Los Constituyentes en la provincia de Formosa, una de las zonas más afectadas por la acumulación de residuos. A través de esta acción, no solo se logró mejorar el entorno, sino también promover la educación ambiental entre los ciudadanos que residen en las cercanías, fomentando la adopción de hábitos responsables con el cuidado del medioambiente.



Gracias a la colaboración de la Sucursal Formosa, la ONG RIL y el municipio local se concretó el cierre de este microbasural urbano, transformando la zona en un nuevo espacio público verde. Se plantó flora nativa y se acondicionó el lugar para el uso recreativo y disfrute de la comunidad.

Además, durante la jornada se llevó a cabo una capacitación sobre compostaje y actividades de sensibilización sobre la importancia de incorporar flora nativa en las ciudades, contribuyendo así a un entorno más saludable y sostenible.



“Programa Embajadores”

Hacia finales del año 2023, el Banco lanzó un nuevo Programa que involucró a todos sus colaboradores. Embajadores es un Programa en el que los colaboradores son invitados a sumarse como voluntario o voluntaria para dejar una huella positiva en la comunidad. De manera centralizada, desde el área Sustentabilidad, son presentadas diferentes propuestas basadas en gestión ambiental y desarrollo local, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible, anclando también en el ecosistema del hogar. La invitación durante 2024 se focalizó en equipos de Casa Central. Se realizaron dos acciones dentro de este programa junto a la ONG “Hábitat para la Humanidad”. Por un lado, se realizaron tareas de pintura y acondicionamiento del patio de una Escuela Comunitaria de Villa Astolfi, partido de Pilar. La segunda acción se realizó en un edificio comunitario construido por la ONG en el barrio porteño de La Boca; donde el grupo de voluntarios se encargó de acondicionar los espacios comunes del edificio; como pasillos, áreas de recreación y zonas de esparcimiento.

Escuela Comunitaria de Villa Astolfi, Partido de Pilar



Edificio Comunitario barrio porteño de La Boca



Ley de Participación Cultural

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos jugado un papel clave en el acompañamiento y apoyo al desarrollo de proyectos artísticos y culturales a través de la *Ley de Participación Cultural* del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires. Esta ley ha permitido abrir nuevas oportunidades de visibilidad y financiación a una amplia gama de iniciativas que contribuyen al enriquecimiento de nuestra identidad cultural y al fortalecimiento del sector creativo y artístico.

Nuestro compromiso como mecenas del patrimonio cultural y artístico nos ha permitido respaldar y hacer posible la concreción de proyectos diversos, que abarcan un espectro amplio de disciplinas. Entre ellos se incluyen proyectos literarios, iniciativas vinculadas al patrimonio cultural y su preservación, propuestas innovadoras en diseño, programas de radio, producciones de televisión y plataformas en Internet, además de propuestas en las artes visuales, audiovisuales y digitales.

Gracias a este respaldo, se han podido consolidar siete proyectos concretos que no solo reflejan la pluralidad y la creatividad de los artistas, sino que también contribuyen al fortalecimiento del tejido cultural y social de Buenos Aires.

\$32 MILLONES APORTADOS A MECENAZGO

7 PROYECTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES AUSPICIADOS

E. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD PARA EL 2025.

El año 2025 se presentará sumamente desafiante para la agenda de la sostenibilidad. El banco continuará desarrollando iniciativas que propicien un impacto positivo en la comunidad y permitan diseñar una **cultura organizacional ligada a la sustentabilidad**.

En cuanto a las inversiones de impacto, se mantendrá el proceso de optimización de las donaciones y definición de objetivos medibles, que responderán a ejes temáticos de relevancia para contribuir a la agenda del desarrollo sostenible: educación, empleabilidad, desarrollo local, diversidad e inclusión, preservación ambiental y cultura. Se procurará el sostenimiento del alcance nacional del impacto y la equidad de género entre los beneficiarios de los proyectos. De esta manera, se acompañará el proceso de escalamiento de la agilidad en el banco, desde el Área de Sustentabilidad.

Se continuará trabajando en la formación paulatina de una cultura organizacional ligada a la sostenibilidad y se intentará fortalecer la comunidad de voluntarios y voluntarias, mediante el desarrollo de nuevas iniciativas ancladas en el “**Programa Embajadores**”.



Se buscará contribuir al posicionamiento institucional a través del acompañamiento a organizaciones que favorezcan la visibilidad de la agenda del desarrollo sostenible en Argentina, el desarrollo local y la empleabilidad con perspectiva de género.

La **educación financiera** continuará siendo un objetivo primordial para que el Banco se acerque a la comunidad. En línea con este foco, será fundamental la participación en las Mesas de Trabajo de Educación Financiera en el marco del **Protocolo de Finanzas Sostenibles y del BCRA**. Por otra parte, se continuará trabajando en la generación de nuevos acuerdos comerciales y en el ofrecimiento de una amplia variedad de productos sustentables. Se sostendrá el rol activo en los espacios de diálogo y networking propuestos por el CEADS.

Tal como se anticipó en el capítulo Comunidad, en el marco del “**Proyecto de gestión municipal del suelo urbano**”, el año 2025 permitirá seguir potenciando la Comunidad de Hábitat y Vivienda, incrementar la cantidad de municipios autoevaluados y planificar la segunda edición del Premio BH a la Gestión del suelo urbano.

Respecto de la redacción del **Reporte de Sostenibilidad 2025**, se continuará trabajando en un proceso de mejora continua para publicar dicho documento de manera conjunta a la memoria, estados financieros y el Código de Gobierno Societario, de conformidad con los estándares GRI y SASB, destacando la estrategia ambiental, social y de gobernanza de nuestra organización.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 de febrero de 2025.

Eduardo S. Elsztain

**En representación del Directorio
del Banco Hipotecario S.A.**





**INFORME SOBRE EL CÓDIGO
DE GOBIERNO SOCIETARIO DE BANCO HIPOTECARIO S.A.
AÑO 2024**

ANEXO II





ANEXO II - INFORME SOBRE EL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO.

El presente informe sigue los lineamientos de la normativa dictada por la Comisión Nacional de Valores (CNV) en materia de buenas prácticas de gobierno societario, según los cuales resulta adecuado que los administradores produzcan informaciones vinculadas específicamente con la gestión del Directorio en beneficio de la masa de accionistas y del mercado en general.

De conformidad con lo requerido por el mencionado organismo, en cada uno de los conceptos que se describen a continuación, se expone un comentario a los fines de brindar información sobre los principios enunciados:

A. LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO.

Principios

I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.

II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.

III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.

IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el Directorio.

V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.

1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía.

El Directorio del Banco y sus empresas subsidiarias entiende que aplica adecuadamente la búsqueda de una cultura ética de trabajo y visión y misión de los valores a través de sus Códigos de Ética y de Conducta. Dichos documentos formalizan, comunican y exteriorizan a la comunidad de negocios y a los terceros interesados, los principios y lineamientos de cultura y valores corporativos sobre los cuales deben desempeñarse y obrar los integrantes de este Banco y sus empresas subsidiarias.

Por medio de sus Comités de Ética del Directorio y del Personal que instrumenta el Código de Ética y a través de sus integrantes, se promueve, monitorea y se hacen cumplir los principios y lineamientos enunciados en el mencionado Código. Los principios se enuncian en los títulos: (i) trato de los empleados del Banco y de los solicitantes de empleo; (ii) la seguridad en el trabajo; (iii) sistema de sanciones; (iv) integrantes del Banco con capacidades diferentes y (v) normas de ética fundamentales que se detallan a continuación: (a) honestidad, (b) conflicto de intereses, (c) relaciones comerciales, (d) prácticas comerciales, leyes y otros reglamentos comerciales, (e) transacciones internacionales, (f) regalos, obsequios y atenciones, (g) actividades de representación, (h) contribuciones políticas, (i) compraventa de valores, (j) aspectos regulatorios, y (k) utilización de las herramientas de trabajo -informáticas y de comunicación-.





El Código de Ética y el Código de Conducta se encuentran comprendidos dentro del Código de Gobierno Societario. Pueden visualizarse en el siguiente Link: <https://www.hipotecario.com.ar/media/codigo-gobierno-societario-29-de-noviembre-de-2024-def.pdf>

- 2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el Directorio tiene en consideración factores ambientales, sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.**

El Directorio del Banco anualmente instrumenta y aprueba su “Plan de Negocios y Proyecciones”, para cumplir con el plan estratégico sobre el cual éste debe desenvolverse, por lo tanto, entiende que aplica adecuadamente el objetivo.

El mismo a su vez, se pone a disposición en forma confidencial al BCRA. La preparación y presentación al BCRA contempla los siguientes apartados: (i) plan de negocio; (ii) proyecciones; (iii) pruebas de estrés y (v) informe de autoevaluación del capital (IAC).

El mencionado plan queda bajo implementación operativa de sus líneas gerenciales y el monitoreo de su cumplimiento queda en cabeza del Directorio a través de los indicadores que se presentan mensualmente en el tablero de control.

Por otra parte, el punto P.1 del Código de Gobierno Societario establece que uno de los principales ejes de la supervisión y la coordinación de las subsidiarias está compuesto por un plan de negocios y presupuesto, donde cada subsidiaria deberá confeccionar en forma anual el plan y presupuesto a ejecutar al año siguiente, ambos deberán ser confeccionados respetando los lineamientos generales establecidos por el Banco.

- 3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.**

El Directorio entiende que aplica por sí y a través de la información que le someten a consideración en sus reuniones o por medio de los diferentes Comités y principalmente a través del control que realiza el Comité de Auditoría genera en el Banco y en sus subsidiarias un adecuado ambiente de control interno.

Los Comités de Directorio que llevan a cabo la mencionadas tareas son: (1) Ejecutivo; (2) de Auditoría; (3) de Control y Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; (4) de Gobierno de Tecnología y Seguridad de la Información; (5) de Crédito; (6) de Gestión de Riesgos; (7) de Gobierno Societario; (8) Financiero; (9) de Asuntos Sociales e Institucionales; (10) de Incentivos al Personal; (11) de Ética del Directorio; (12) de Ética del Personal; y (13) de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Cada Comité cuenta con un reglamento de funcionamiento aprobado por el Directorio.

En los mencionados Comités los gerentes a cargo y especialistas en cada una de las materias que participan someten a consideración de los directores nombrados, los diferentes temas y sobre la base de los antecedentes de cada uno de ellos y junto a sus deliberaciones los directores adoptan las resoluciones por mayoría de votos de los miembros presentes.

Cabe indicar que los gerentes y especialistas convocados o invitados a dichos Comités cuentan con voz, pero no con voto.





4. ***El Directorio diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.***

El diseño de la estructura organizativa de la Sociedad es efectuado por el Comité Ejecutivo tal lo definido por el estatuto social. Cabe indicar que dicho Comité le reporta al Directorio y a su vez está conformado por directores de la Clase D.

Las prácticas de Gobierno Societario se encuentran formalizadas en Código de Gobierno Societario y la gestión del cumplimiento de las mismas está a cargo del Comité de Gobierno Societario.

5. ***Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.***

Los directores dedican el tiempo necesario y suficiente para la preparación de sus reuniones tanto del propio cuerpo como de los Comités en los que participan. Durante el año los mismos reciben capacitaciones a los fines de mantenerse actualizados sobre los temas de mayor relevancia y vinculados con la industria.

Las reglas de funcionamiento del Directorio y sus Comités se exteriorizan en forma clara en el Código de Gobierno Societario y en el Anexo "Reglamento de Funcionamiento de Comités".

Dicho documento con las mencionadas reglas es expuesto en la web institucional, la web de la CNV y en la intranet del propio Banco. Como referencia exponemos el Link de la Web del Banco: <https://www.hipotecario.com.ar/media/codigo-gobierno-societario-29-de-noviembre-de-2024-def.pdf>

B. LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA.

Principios

VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.

VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.

VIII. El Presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del gerente general.

6. ***El presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que éstos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.***

Se entiende que aplica el presente punto dado que el Presidente del Directorio con asistencia de la Secretaria General del Banco prepara el orden del día y hace llegar el material a todos sus miembros (ver las funciones del Presidente en el Código de Gobierno Societario en el punto H.12 "Funciones del





Presidente del Directorio”). Cabe indicar que dada la participación mayoritaria que detenta el Estado Nacional en el capital social del Banco, el Banco se encuentra alcanzado por el Decreto 1278/2012 y la Resolución 191-E/2017 del Ministerio de Finanzas que establece la metodología para asegurar que la información a ser considerada en la reuniones de los órganos societarios (Asambleas, Directorios, Comité Ejecutivo y Comité de Auditoría) esté disponible en forma inmediata ante la Secretaría de Servicios Financieros del Ministerio de Finanzas. El envío de información anticipada es requerido para que su Accionista Estado Nacional instruya adecuadamente a sus directores, para que participen y voten en la reunión del cuerpo que corresponda.

La asistencia que le brinda la Secretaría General del Banco al Directorio en su conjunto y al Presidente en forma particular se exponen en el Código de Gobierno Societario en el punto H.13 “Secretaría General del Directorio”.

7. *El presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.*

El presidente del Directorio, en este caso con asistencia de la Gerencia de Cumplimiento Normativo que integra la Gerencia de Área Legal del Banco lleva adelante anualmente el proceso de autoevaluación del Directorio, tal lo descrito en el Código de Gobierno Societario en el punto H.9. “Evaluación de Desempeño”.

Dicho proceso cuenta con dos niveles de evaluaciones, uno global y otro individual. El global: lo llevan adelante los directores a través de respuestas a preguntas realizadas a los miembros sobre el funcionamiento del órgano de administración, y el individual: cada director da su punto de vista y califica las diferentes temáticas que responden al funcionamiento del cuerpo colegiado.

8. *El presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.*

Anualmente el Presidente juntamente con la Gerencia de Área Legal (Gerencia de Cumplimiento Normativo y Secretaría General del Directorio), organizan la asistencia de los Directores a conferencias y disertaciones de economistas y de especialistas en actividades bancarias, mediante el desarrollo de programas de entrenamiento que se realizan tanto en forma interna como externa, a los fines que se mantengan actualizados sobre temas de la industria y así a través de las mencionadas actividades de capacitación les den elementos de conocimiento para cumplir adecuadamente con sus funciones.

Asimismo, en cada reglamento de Comité que integran los Directores se menciona que los mismos deben capacitarse en los temas relacionados con las funciones del cada Comité y capacitarse en el conocimiento del Banco y sus negocios

Durante el ejercicio 2024, los directores recibieron capacitación sobre Prevención de Lavado de Activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

9. *La Secretaría Corporativa apoya al presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.*

El Código de Gobierno Societario en su punto H.13 “Secretaría General del Directorio” conforma un cuerpo de asistencia al Presidente de la Entidad en la administración efectiva de la comunicación de los diferentes temas a deliberar o de intereses del Banco con y entre los Accionistas, Directores y Gerentes.

10. *El presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.*

El Código de Gobierno Societario en su punto H.12 “Funciones del presidente del Directorio” establece que el Presidente es el responsable por la sucesión del Gerente General y vela por que el Directorio en su totalidad esté involucrado con dicho proceso.





No obstante, no se exteriorizan las características o perfiles que el Directorio busca, en caso de vacancia en este tipo de puestos dado que las mismas dependerán en ese momento que necesidad vea el Directorio en relación con su posicionamiento y al Plan Estratégico del Banco.

C. COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO.

Principios

IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.

X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

La estructura de capital y la representación de los Accionistas en el Directorio se encuentra conforme a lo estipulado en la Ley 24.855 de Privatización del Banco Hipotecario, sobre esa base, los Accionistas no han establecido formalmente una política sobre el porcentaje mínimo de directores Independientes que deben conformar el Directorio del Banco y por otra parte, el Directorio no puede asegurar un trato igualitario en la difusión de las cualidades de independencia de cada propuesta de designación, atento que su composición la integran Directores elegidos por el sector público y por el sector privado, en este último caso, supeditado a la aprobación del BCRA. Cabe indicar que los directores que representan los derechos del Estado Nacional (dos por la Clase A y uno por la Clase C), mantienen siempre la condición de director independiente según lo indicado en el artículo 13 de la Sección III del Capítulo III del Libro de Emisoras.

El Código de Gobierno Societario considera conveniente la designación de algunos directores Independientes y su participación en determinados Comités del Directorio. Atento a la normativa del BCRA, debe priorizarse la cobertura de al menos dos tercios de la totalidad de ellos con directores que cuenten con experiencia previa en la actividad financiera. No pudiendo asumir el cargo los mismos hasta tanto lo autorice el BCRA, excepto los directores elegidos por el Estado que puedan desempeñarse “en comisión”.

En el punto H.3 del mencionado Código se establecen los requisitos que debe cumplir un director para ser considerado independiente.

Actualmente tres (3) directores sobre los 13 miembros totales del Directorio son Independientes.

12. La compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un Director Independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de participar frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.

El Banco no cuenta con un Comité de Nominaciones que busque contar con los niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía en el marco de sucesión, atento a que el Directorio de la Sociedad de conformidad con la Ley de Privatización del BHN (Ley 24.855) y el estatuto social establece que la elección de sus integrantes se efectúa por asambleas especiales de clases de acciones. No resultando factible la constitución de un Comité de Nominaciones bajo las características y con las funciones que contempla la recomendación de la Comisión Nacional de Valores.





No obstante, a través de los nombramientos que formalmente realizan los Accionistas en las reuniones de Clases de Acciones A, C y D en sus asambleas individuales buscan cumplir con los niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía en el marco de sucesión.

- 13. El Directorio, a través del Comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los Accionistas.**

No aplicable. Ver respuesta en el punto 12 anterior.

- 14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.**

En los hechos la Secretaría General del Directorio, es la encargada de realizar la orientación de los nuevos miembros brindándoles la información y la asistencia necesaria para el desempeño de sus funciones.

D. REMUNERACIÓN.

Principios

XI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia – liderada por el gerente general- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.

- 15. La compañía cuenta con un Comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.**

El Banco no cuenta con un Comité de Remuneraciones, sin embargo, cuenta con un Comité de Incentivos al Personal de acuerdo con lo establecido por el BCRA en la Com. "A" 5201 y Com. "A" 5218, modificatorias y complementarias, que tendrá como objetivo principal vigilar el sistema de incentivos y para lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades: (i) establecer políticas y prácticas para incentivar económicamente al personal para la gestión de los riesgos, el capital y la liquidez, (ii) establecer que la política para incentivar económicamente al personal se ajuste a los lineamientos previstos en la normativa y legislación vigente en la materia y (iii) establecer que los incentivos económicos a los miembros de la organización: (a) se vinculen con la contribución individual y de cada unidad de negocio al desempeño de la Sociedad, (b) se fijen en línea con los objetivos de los accionistas de la Sociedad y (c) sean sensibles al horizonte temporal de los riesgos y (iv) promover y coordinar la evaluación anual del sistema de incentivos económicos al personal, realizada por un área independiente de la Sociedad o un organismo externo.

Si bien dicho Comité no cumple con las condiciones establecidas para el Comité de Remuneraciones la norma de la Comisión Nacional de Valores, tiene por función controlar el diseño del sistema de incentivos económicos al personal, considerando los riesgos, incluyendo aquellos de difícil medición, como los riesgos de liquidez, de reputación y del costo del capital.

- 16. El Directorio, a través del Comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del Directorio.**

El Directorio a través de Comité de Incentivos al Personal, dado que no cuenta con un Comité de Remuneraciones, establece la política de evaluación de los gerentes de primera línea (incluido el Gerente General), la cual se realiza formalmente una vez al año junto con la evaluación que se realiza a todos los





colaboradores del Banco. Además, el Banco mantiene una política de feedback permanente respecto de las evaluaciones de la alta gerencia y de su personal.

Asimismo, en materia de remuneraciones al Directorio, el artículo 14 del Estatuto Social establece lo siguiente: (a) miembros no ejecutivos: las funciones de los miembros no ejecutivos del Directorio serán remuneradas según lo resuelva anualmente la asamblea general ordinaria en forma global y se repartirá entre ellos en forma igualitaria y entre sus suplentes en proporción al tiempo que reemplazaron en forma definitiva a los titulares. la asamblea general ordinaria autorizará los montos que podrán pagarse a cuenta de dichos honorarios durante el ejercicio en curso, sujeto a ratificación por la asamblea que considere dicho ejercicio; (b) miembros ejecutivos: el Presidente y demás Directores de la sociedad que cumplan funciones gerenciales, técnico-administrativas o comisiones especiales, recibirán una remuneración por dichas funciones o comisiones de nivel acorde con el vigente en el mercado, que será fijada por el Directorio, con abstención de los nombrados y estarán sujetas a la ratificación de la asamblea; (c) miembros del Comité Ejecutivo: los Directores integrantes del Comité Ejecutivo que desempeñen las tareas previstas por el artículo 19 del estatuto social percibirán un componente retributivo equivalente a la suma que resulte de deducir del monto máximo previsto en el punto (d) siguiente, los honorarios de los Directores no ejecutivos y las remuneraciones para el Presidente y Directores con funciones específicas aprobadas por la asamblea general ordinaria para el mismo ejercicio. el importe de esta retribución bonificatoria será distribuido entre sus miembros según lo resuelva el propio Comité Ejecutivo; (d) monto máximo: el monto total de las remuneraciones de los Directores fijado o aprobado por aplicación de lo dispuesto en los puntos (a), (b) y (c) precedentes, se limitará al 5% de las utilidades netas de impuesto que haya arrojado el ejercicio económico del que se trate cuando no se distribuyan dividendos en efectivo por cualquier causa y se incrementará proporcionalmente a la existencia de dividendos en efectivo hasta alcanzar el porcentaje máximo del 15% de las ganancias computables según lo establecido en el estatuto del Banco; (e) utilidades insuficientes: en el caso de inexistencia de ganancias en un ejercicio, o que éstas hayan sido reducidas para atender el pago de las remuneraciones contempladas en los puntos (a), (b) y (c) precedentes e imponga la necesidad de exceder los límites fijados en el punto (d) anterior y/o los establecidos en el artículo 261 de la ley 19.550, sólo podrán hacerse efectivas si fueren expresamente acordadas por la asamblea general ordinaria.

Por último, cabe indicar que en el punto 4.3. “Modalidades de remuneración del Directorio y política de remuneraciones de los cuadros gerenciales de la Sociedad” de la Memoria, se indican algunos beneficios adicionales sobre el esquema de remuneraciones.

E. AMBIENTE DE CONTROL.

Principios

XII. El Directorio debe asegurar la existencia de un ambiente de control, compuesto por controles internos desarrollados por la gerencia, la auditoría interna, la gestión de riesgos, el cumplimiento regulatorio y la auditoría externa, que establezca las líneas de defensa necesarias para asegurar la integridad en las operaciones de la compañía y de sus reportes financieros.

XIII. El Directorio deberá asegurar la existencia de un sistema de gestión integral de riesgos que permita a la gerencia y al Directorio dirigir eficientemente a la compañía hacia sus objetivos estratégicos.

XIV. El Directorio deberá asegurar la existencia de una persona o departamento (según el tamaño y complejidad del negocio, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos a los cuales se enfrenta) encargado de la auditoría interna de la compañía. Esta auditoría, para evaluar y auditar los controles internos, los procesos de gobierno societario y la gestión de riesgo de la compañía, debe ser independiente y objetiva y tener sus líneas de reporte claramente establecidas.

XV. El Comité de Auditoría del Directorio estará compuesto por miembros calificados y experimentados, y deberá cumplir con sus funciones de forma transparente e independiente.

XVI. El Directorio deberá establecer procedimientos adecuados para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos.





17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo -entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.

El Directorio tiene establecido que trimestralmente se le presenten al propio Cuerpo Colegiado o sus Comités los reportes de los análisis de la ejecución y cumplimiento de las variables de apetito de riesgo y supervisa el presupuesto de gastos, analizando los desvíos existentes entre el gasto real y el presupuesto (montos y porcentaje por diferentes centros de costos y partidas presupuestarias).

Con igual periodicidad, se controla y analiza el cumplimiento de las metas comerciales, avance de inversiones y performance de los diferentes productos (generación de ingresos e impacto en resultados) y anualmente se determina el grado de cumplimiento de los objetivos definidos.

Por otra parte, mensualmente se confecciona un tablero de control que apunta a monitorear la situación del Banco en relación con diferentes ambientes, tales como el negocio, los clientes, los colaboradores y la situación organizacional.

La información antes mencionada más los trabajos de benchmarking, cálculos de market share, análisis de rentabilidad por unidad de negocios, rentabilidad por productos y por sucursales, seguimiento de originación de préstamos y captación de depósitos, se presenta con una periodicidad, que varía de diaria hasta mensual dependiendo del informe de que se trate, a la alta gerencia en las diferentes reuniones de staff de gerencia general y a las diferentes comisiones gerenciales.

Asimismo, y en línea con la Com. "A" 5398, sus modificatorias y/o complementarias, el Banco ha diseñado y conformado un Comité de Gestión de Riesgos integrado por directores y gerentes especialistas en la materia. En dicho seno se realizan las presentaciones de los análisis de riesgo con la finalidad de evaluar adecuadamente los escenarios futuros posibles para el manejo del Banco, se trabaja con pruebas de estrés, donde fundamentalmente se analiza el impacto en los resultados de la Entidad ante cambios en las principales variables financieras de mercado. Con posterioridad a su tratamiento, la resolución de dicho Comité se eleva a consideración del Directorio.

Por último, el Código de Gobierno Societario en sus puntos H.7.b. y J.2.a. señala que, dentro de las responsabilidades de los directores, el gerente general y la alta gerencia se encuentra la administración de los diferentes riesgos de la actividad bancaria, en la cual está inmerso el Banco. La política relacionada con la gestión de riesgos define a la "gestión integral de riesgos" como un proceso efectuado por el Directorio, la Alta Gerencia y todo el personal de la Entidad, que se aplica en el establecimiento de la estrategia necesaria a identificar eventos potenciales que pueden afectarla y administrar dichos riesgos de acuerdo con el nivel de tolerancia fijado, de modo de proveer seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos del Banco. Esta política establece también el marco de gestión integral de riesgos que incluye la fijación de políticas, estructuras organizativas y procedimientos específicos (incluidos la aplicación de testeos de controles, pruebas de tensión, indicadores de tolerancia al riesgo, mapas de riesgo, programa de productos, etc.) respecto de cada uno de los riesgos individuales identificados.

Por otro lado, el Banco cuenta con estrategias de gestión de riesgo, aprobada por el Directorio que incluye la definición de límites o niveles de tolerancia para cada uno de los principales riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta. Estos límites se revisan, como mínimo, en forma anual como parte del proceso de elaboración del Plan de Negocios que debe elevarse para la aprobación del Directorio.

18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al Comité de Auditoría.





El Directorio del Banco para cumplir con lo mencionado en el punto N.4. del Código de Gobierno Societario define que el auditor interno responsable máximo del grupo dependerá funcionalmente del Directorio y cuando su función no se encuentre cubierta por un Director, con el fin de propender a una adecuada independencia de criterio, dicha función deberá ser ejercida por personal en relación de dependencia con el Banco y de independencia con las restantes áreas que conforman la estructura organizativa del Banco, desarrollando su trabajo con objetividad e imparcialidad en la formulación de los juicios incluidos en sus planes e informes.

Anualmente, el auditor debe presentar su planificación de tareas y personal basado en los riesgos a que esté expuesto el Banco y como consecuencia de la planificación y del trabajo realizado para evaluar el control interno, la auditoría interna elaborará informes por cada ciclo relevante evaluado según las modalidades que se estimen conveniente y que podrán reflejar aspectos parciales de la tarea de control. Los informes deberán contener una descripción del alcance de las tareas realizadas, las deficiencias observadas, sus efectos sobre la estructura de control del Banco o la información contable, en su caso, así como las recomendaciones para subsanarlas.

Cabe indicar que, la función de Auditoría se desarrolla en el marco de las normas dictadas por el BCRA que sigue los lineamientos de las buenas prácticas internacionales, principalmente el marco conceptual de COSO—Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission—. Asimismo el Manual de Prácticas Operativas de Auditoría Interna, con el cual se trabaja, fue concebido basándose en las prácticas profesionales de auditoría interna emitidas por el Institute of Internal Auditors que contempla criterios de independencia del Auditor y planificación anual considerando las siguientes categorías (a) objetivos estratégicos, (b) efectividad y eficiencia de las operaciones, (c) confiabilidad de la información, y (d) cumplimiento de las leyes y normas aplicables y los componentes del control interno: (a) ambiente interno, (b) evaluación de riesgos, (c) actividades de control, (d) información y comunicación y (e) monitoreo.

19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

En el Código de Gobierno Societario en el punto N.4.A “Independencia” del Auditor Interno se indica que: (a) la objetividad debe consistir en una actuación fundada en la realidad de los hechos y demás circunstancias vinculadas a los mismos (actos, situaciones, evidencias, irrestricto acceso a los sectores y a la información), que le permitan mantener sobre bases sólidas sus juicios y opiniones, sin deformaciones por subordinación a condiciones particulares. Resulta indispensable que el auditor mantenga y demuestre una actitud objetiva e independiente respecto de los auditados, y que a su vez así sea considerado por los terceros. Tal independencia de criterio por parte del Auditor Interno debe ser una actitud mental caracterizada por la existencia de un elevado sentido ético, manifestado por una conducta respetuosa hacia la expresión de la verdad y consciente de la responsabilidad hacia la comunidad que entraña la tarea del control Societario, (b) debe considerar si existen injerencias o impedimentos, internos o externos, que afecten su actitud y convicción para proceder a la ejecución de su labor en forma objetiva e imparcial, sin dar lugar a cuestionamientos de su juicio independiente en el cumplimiento de sus funciones y (c) la honestidad intelectual que implica la objetividad sólo se puede reforzar sobre la base de condiciones que permitan reconocer en el auditor interno dicha actitud mental. En todo momento éste y su equipo deben evitar colocarse en situaciones donde se sienta incapaz de emitir juicios profesionales objetivos. Además, en dicho punto, se citan los impedimentos internos o personales, que pueden determinar prejuicios o conflictos de intereses reales o potenciales en la función de auditoría interna.

Adicionalmente, el desempeño de la función de Auditor Interno no debe encontrarse alcanzada por las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en el artículo 264 de la Ley 19.550 y el artículo 10 de la Ley 21.526; por otra parte, debe contar con la experiencia previa y comprobable en la materia. Mientras el Estado Nacional mantenga la mayoría en el capital social, la persona a cargo deberá cumplir con los requisitos que se detallan en el Decreto 971/1993, y en la Resolución 17/2006 de la Sindicatura General de la Nación.





- 20. El Directorio tiene un Comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.**

El Banco cuenta con un Comité de Auditoría y en el Anexo D del Código de Gobierno Societario se detallan los reglamentos de funcionamiento de los Comités que dependen del Directorio, entre ellos se enuncia el reglamento de funcionamiento del Comité de Auditoría, en cuyo caso se entiende que el Comité de Auditoría aplica adecuadamente el presente punto.

Los directores miembros del Comité son independientes en los términos del artículo 13 de la Sección III del Capítulo III del Libro II Emisoras y cabe indicar que en su conformación no se incluye al gerente general.

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

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

F. ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO.

Principios

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

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

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

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

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

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





Los lineamientos fundamentales y principales de la norma de ética son: (a) honestidad, (b) conflicto de intereses, (c) relaciones comerciales, (d) prácticas comerciales, leyes y otros reglamentos comerciales, (e) transacciones internacionales, (f) regalos, obsequios y atenciones, (g) actividades de representación, (h) contribuciones políticas, (i) compraventa de valores, (j) aspectos regulatorios y (k) utilización de las herramientas de trabajo (informáticas y de comunicación).

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

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

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

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

El mencionado canal de comunicación está habilitado durante las 24 horas, los 7 días de la semana para que los colaboradores informen en forma anónima, confidencial y segura hechos de corrupción o cualquier otro tipo de situaciones que afecten el adecuado clima ético.

Una vez recibida la consulta y/o denuncia se inicia el proceso que permitirá responderla o constatar lo denunciado. Las denuncias son informadas en forma directa al Comité de Ética, quien decide las acciones a tomar. Los colaboradores se convierten en los principales actores de las denuncias por su cercanía a la información y es por esto por lo que el Comité preserva la confidencialidad del contacto. En ambos casos, el Comité garantiza la transparencia del proceso, el anonimato y confidencialidad de la denuncia para quienes no deseen identificarse en la notificación de un evento.

En ninguna circunstancia se tomarán medidas adversas contra la persona que efectúa una consulta o quien de buena fe denunciara un posible ilícito o situación anormal que a su criterio se aparte de lo normado en este Código, alguna ley, regulación o procedimiento interno del Banco.

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





Asimismo, producto la Ley 27.401 de Anticorrupción, el Banco cuenta con un procedimiento interno de validación de proveedores con los cuales operar.

24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o sólo a ciertos inversores.

El Código de Gobierno Societario (Punto K.4) y el Código de Ética (Punto b) establecen la política a seguir en la cuestión de conflicto de intereses entre los colaboradores del Banco y el propio Banco y sus subsidiarias.

Para los casos que pudieran plantearse cuestiones, el Comité de Ética es el órgano encargado en resolver sobre la cuestión planteada.

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

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

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

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

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

G. PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS.

Principios

XIX. La compañía deberá tratar a todos los Accionistas de forma equitativa. Deberá garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones assemblearias de la compañía.

XX. La compañía deberá promover la participación activa y con información adecuada de todos los Accionistas en especial en la conformación del Directorio.

XXI. La compañía deberá contar con una Política de Distribución de Dividendos transparente que se encuentre alineada a la estrategia.

XXII. La compañía deberá tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.





25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los Inversores.

El Banco en su Web <https://www.hipotecario.com.ar> en las solapas “Nosotros – Relaciones con los inversores” se divulga la información financiera y no financiera para la totalidad de inversores, esta misma información a su vez es publicada en la Autopista de Información Financiera de la CNV.

Los inversores para el caso que quisieran comunicarse con la Entidad lo podrán hacer a través de la Gerencia de Mercado de Capitales llenando el formulario puesto a disposición en la web del Banco (icono “contáctenos”), llenando los datos: Nombre y Apellido; Teléfono; Mail; Empresa que se contacta y finalmente se formulan las consultas e inquietudes de los accionistas y a posterior se le brindará respuesta excepto que las mismas puedan afectar la estrategia o planes futuros de la Sociedad y la respuestas no comprenderán asuntos sometidos a reserva bancaria, secretos industriales ni la relacionadas con las operaciones comerciales de la red.

Por otra parte, el Directorio promovió, cuando razones de interés social lo justificaron, reuniones informativas con los principales accionistas, criterio que seguirá observando ante situaciones de esa índole y a su vez los accionistas que representen no menos del 2% del capital social, en cualquier momento podrán solicitar a los Síndicos de la Sociedad, información sobre las materias que son de su competencia y estos tienen el deber de suministrarla, (artículo 294 inciso 6° Ley 19.550).

26. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.

El Directorio no considera necesario un procedimiento de identificación y clasificación de todas las partes interesadas relacionadas con el Banco. No obstante, la Ley 24.855 de Privatización del BHN estableció que, en relación con los accionistas, -una de las partes interesadas- del Banco cuatro Clases Acciones, A, B, C y D. Cabe indicar que en la actualidad solo quedan tres Clases de acciones, las de Clase A, C y D y las mismas, se encuentran asignadas de la siguiente manera:

(a) acciones clase A: al Estado Nacional, o los agentes fiduciarios que este designe, cuyos derechos políticos son ejercidos por el Estado Nacional.

(b) acciones clase C: destinadas a ser ofrecidas inicialmente a personas jurídicas cuyo objeto sea el desarrollo de actividades vinculadas a la construcción de viviendas o a la actividad inmobiliaria, pero cuyos derechos políticos hasta tanto sean enajenados son ejercidos por el Estado Nacional, hasta que sean adquiridas por dichas personas jurídicas bajo el programa de adquisición que se establezca. Esta clase de acciones representa el 5% del capital social, y

(c) acciones clase D: son las acciones transferidas en dominio perfecto al capital privado. Las acciones clase D no cambiarán de clase por ser eventualmente suscriptas o adquiridas por el Estado Nacional, otra persona jurídica de carácter público, o por personal que participa en el Programa de Propiedad Participada.

Por último, es de destacar que el Directorio busca brindar a sus accionistas un trato equitativo, igualitario y transparente en la información, respetándoles en todo momento el derecho de información.

27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un “paquete de información provisorio” que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.





El Directorio cumple con la difusión de las convocatorias y pone a disposición de los Accionistas las informaciones necesarias para la asistencia a las asambleas con la antelación dispuesta por las normas aplicables. Los porcentajes de asistencia registrados durante las últimas asambleas ordinarias rondaron el 95% de las acciones en circulación, lo que pone en evidencia una respuesta satisfactoria a las convocatorias.

Como ya se indicó, dada la participación mayoritaria que detenta el Estado Nacional en el capital social del Banco, la Entidad se encuentra alcanzada por el Decreto 1278/2012 y la Resolución 191-E/2017 del Ministerio de Finanzas que establece la metodología para asegurar que la información a ser considerada en la reuniones de los órganos societarios (Asambleas, Directorios, Comité Ejecutivo y Comité de Auditoría) esté disponible en forma inmediata ante la Secretaria de Servicios Financieros del Ministerio de Finanzas. En particular se indica que, se deberá informar con suficiente antelación a la fecha de las Asambleas en las que, se considere la designación de directores e integración de la Comisión Fiscalizadora, para poder gestionar las propuestas pertinentes.

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

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

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

El Estatuto de del Banco contempla la celebración de Asambleas a distancia, a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras. Por su parte, la información relativa a la asamblea se pone a disposición de los accionistas tanto en la página web del Banco como en la de los organismos de control.

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

El Banco tiene establecido su política de distribución de dividendos en el Código de Gobierno Societario (punto M.1.C), no así en el estatuto social.

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





En tal caso, de acuerdo con lo dispuesto en la “Sección 6 - Autorización del Texto Ordenado sobre Distribución de Resultados” emitido por el BCRA, las entidades financieras deberán contar con la autorización previa del BCRA para la distribución de sus resultados, previo a someter a consideración de la Asamblea de Accionistas el proyecto de distribución de utilidades que contemple tal distribución.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 de febrero de 2025.
Eduardo S. Elsztain
En representación del Directorio
del Banco Hipotecario S.A.

