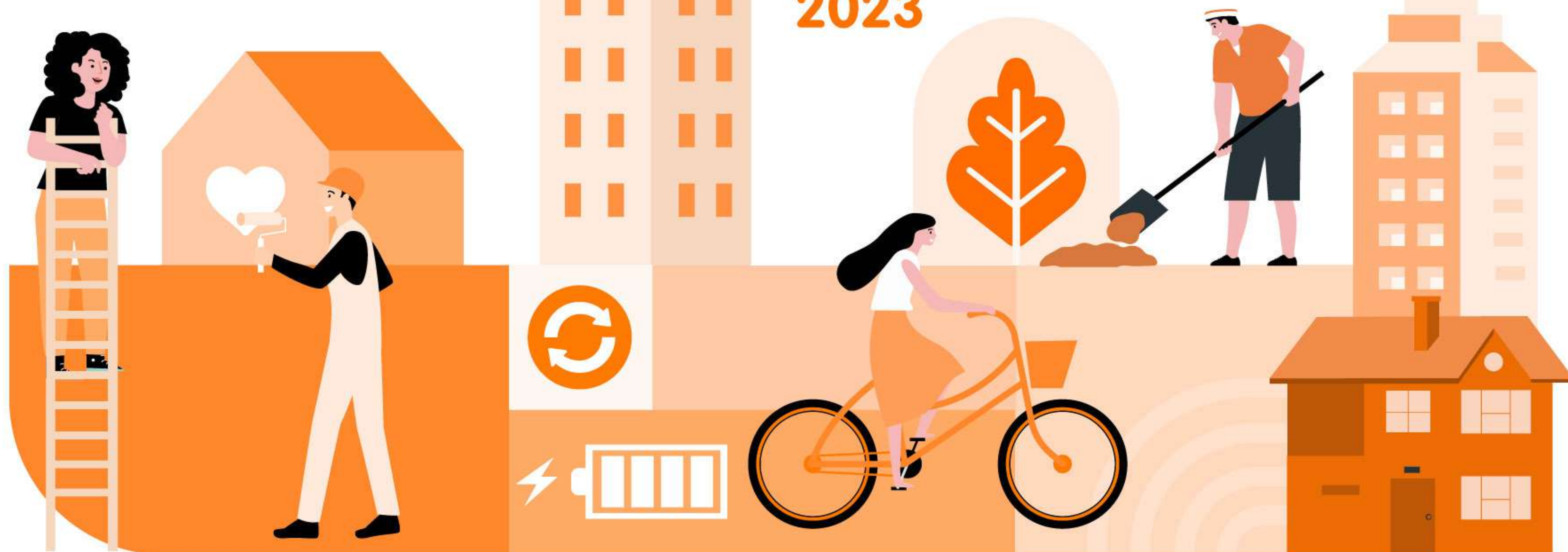




El Banco del Hogar

Reporte de sostenibilidad 2023





Carta del presidente

Contenido GRI 2-22



Con gran alegría, les presento un nuevo Reporte de Sostenibilidad, en el que compartimos la gestión integral de 2023. Hemos llevado a cabo diferentes acciones para contribuir al desarrollo sostenible, dejando una huella positiva en la comunidad.

Con 137 años de historia, nos posicionamos como un verdadero referente en soluciones integrales de acceso a la vivienda, financiamiento, ahorro e inversión, para las familias y empresas argentinas.

El año 2023 presentó nuevos desafíos para el país, que logramos transformar en oportunidades para impulsar el bienestar de las familias argentinas y robustecer los servicios financieros en torno al ecosistema del hogar. Lo logramos trabajando en la educación financiera de millones de personas, a las que les acercamos propuestas de consumo sostenible, herramientas y conocimientos para que puedan administrar más y mejor sus ingresos.

Asimismo, continuamos escalando la agilidad como metodología clave para mejorar los procesos, la calidad en la atención a todos nuestros clientes y el cumplimiento de los objetivos propuestos, con eficiencia y sostenibilidad.

Fortalecimos el ecosistema del hogar mediante la firma de 43 nuevos acuerdos comerciales, vinculados a emprendimientos y proyectos con impacto socioambiental positivo, promoviendo el reciclado, la economía circular y la movilidad sustentable.

Con la mirada puesta en la colaboración, promovemos el desarrollo de las finanzas sostenibles en nuestro país, a través de la participación en espacios de intercambio y construcción conjunta. Como entidad adherente al Protocolo de Finanzas Sostenibles, trabajamos activamente en la revisión de una guía para la implementación de sistemas de administración de riesgos ambientales y sociales, con foco en las líneas de crédito otorgadas mediante la Banca Mayorista. Por otra parte, fuimos nuevamente reconocidos por el Foro Ecuménico Social, tras la publicación de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2022.

El plan estratégico de sostenibilidad garantiza que la inversión en la comunidad se ejecute de manera transparente y estratégica, en línea con la política de sostenibilidad aprobada por el Directorio, con enfoque de género, diversidad e inclusión. Durante 2023 acompañamos a 85 organizaciones de la so-

ciudad civil, con una inversión de \$191,7 millones, reafirmando los ejes transversales de presencia institucional en todas las provincias del país y equidad de género respecto de las personas beneficiarias.

Con este reporte, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y un futuro más próspero, inclusivo y ambientalmente responsable. Ninguno de estos resultados podría haber sido alcanzado sin la confianza de accionistas, clientes, colaboradores, socios estratégicos y personas que eligen al Banco Hipotecario todos los días como el **Banco del Hogar**.

Eduardo S. Elsztain

En representación del Directorio del Banco Hipotecario

Somos el Banco del Hogar

01

Somos el Banco del Hogar



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Quiénes somos

Temas Materiales: Acceso a la Vivienda, Inclusión y Educación Financiera | **Contenido GRI** 2-1,2-6

Somos un prestador de servicios financieros del hogar. Hoy, con 137 años de trayectoria, estamos cerca de las familias y empresas argentinas, brindando soluciones de crédito, ahorro e inversión. Hemos otorgado más de 2 millones de créditos, que ayudaron a familias de todo el territorio nacional a acceder a su primera vivienda. Somos un banco federal, reconocido como el **“Banco del Hogar”**.

Gracias a nuestras 62 sucursales ubicadas en todo el país, trabajamos con la visión de ser el prestador de servicios financieros del hogar elegido por las familias y las empresas argentinas, eficiente y digital, reconocido por su excelencia en la atención. Para alcanzar este objetivo, promovemos una cultura centrada en las personas y en la toma de decisiones basada en datos, y procuramos dejar una huella positiva en la comunidad.

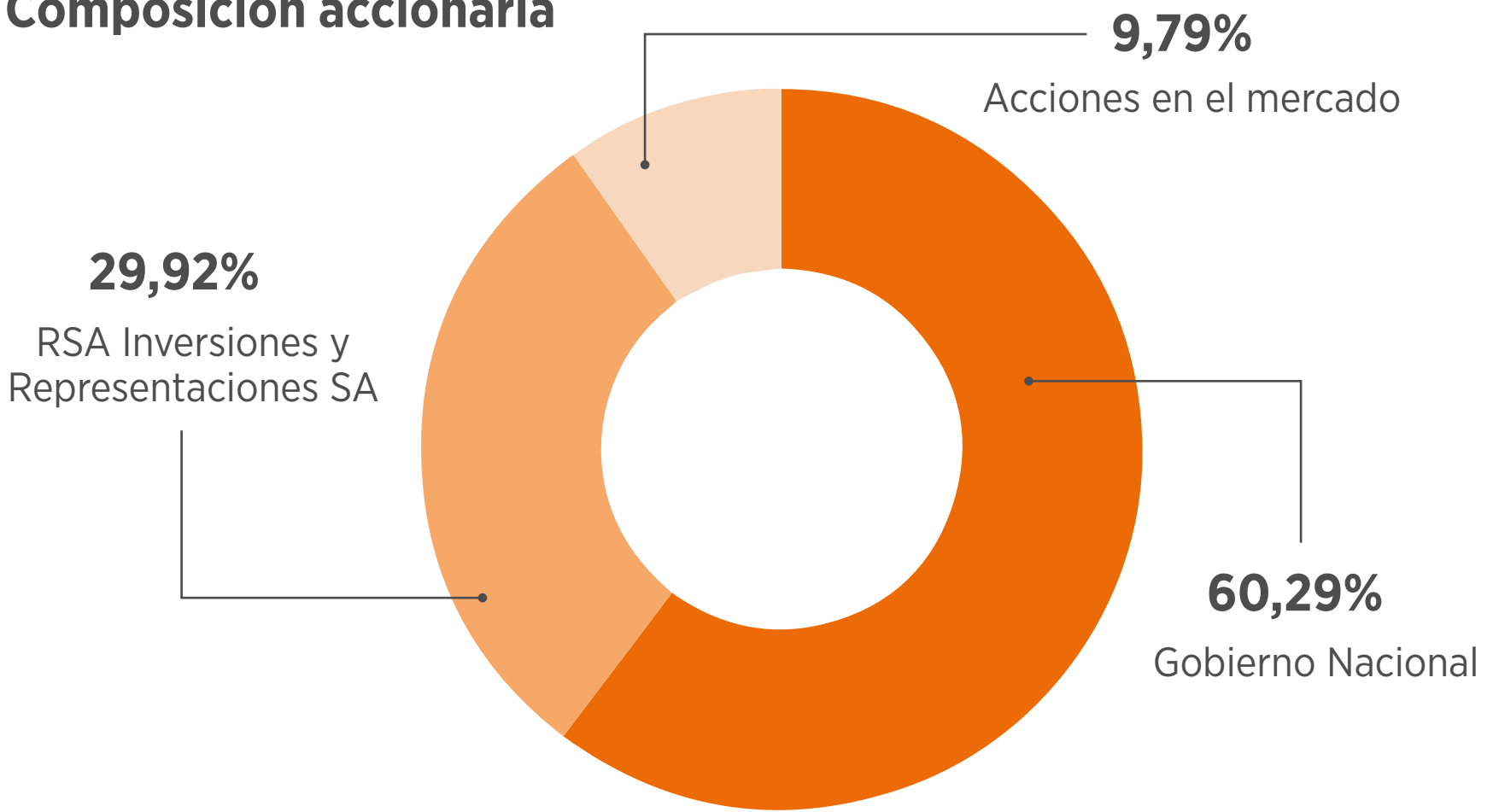


SOMOS EL BANCO DEL HOGAR

Más de 2 millones de familias argentinas cumplieron el sueño de tener su casa propia gracias a nuestros créditos hipotecarios

A través de nuestra composición accionaria mixta, potenciamos a los sectores público y privado. El Gobierno Nacional representa el 60,29% de las acciones, mientras que el 29,92% corresponde, principalmente, al accionista privado Compañía IRSA Inversiones y Representaciones SA. En ambos casos, los porcentajes se corresponden a la sumatoria de sus participaciones directas como indirectas. El resto de las acciones cotiza en bolsas de comercio local e internacional.

Composición accionaria



Asimismo, a partir de la Ley de privatización del Banco, en las Asambleas, las acciones del Sector Privado contabilizan tres votos frente a un voto por parte del Sector Público, siempre y cuando el Estado conserve más del 42% de las acciones clase A. Esto implica que sus voluntades accionarias se computan para el Gobierno Nacional al 40,85% y para el Grupo IRSA al 44,56%.

Crecer de manera sostenible

Creamos una propuesta de valor diferencial, que contribuye al desarrollo de las familias, emprendimientos y empresas argentinas. Banco Hipotecario centraliza las principales operaciones de intermediación financiera y, a través de sus subsidiarias, brinda negocios y servicios complementarios de seguros y de administración de fondos comunes de inversión.

Nuestras unidades de negocio comprenden a la Banca Minorista, enfocada en personas, y la Banca Mayorista, subdividida –a su vez– en los segmentos corporativo, pymes y sector público.

Además, somos agente fiduciario del Fondo Fiduciario Público, mediante el otorgamiento y cobro de los créditos ofrecidos, a través del Programa Crédito Argentino del Bicentenario para la Vivienda Única Familiar; es el Programa de Créditos más importante de las últimas décadas para acceder a la vivienda.

Brindamos soluciones financieras y de vivienda, creando valor para las personas y empresas argentinas, convirtiéndonos en verdaderos agentes de cambio social y económico

Unidades de Negocio

BANCA MINORISTA

BÚho Sueldo

BÚho One Renta Alta

BÚho Emprendedor

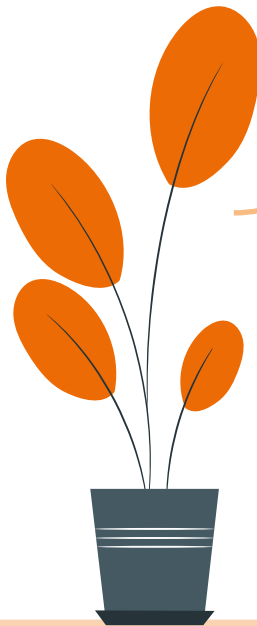
BÚho Jubilados

BANCA MAYORISTA

Banca Empresa

Banca Pymes

Banca Pública



Productos activos

- PRÉSTAMOS

 - Hipotecarios
 - Personales
 - PYME
 - Corporativos

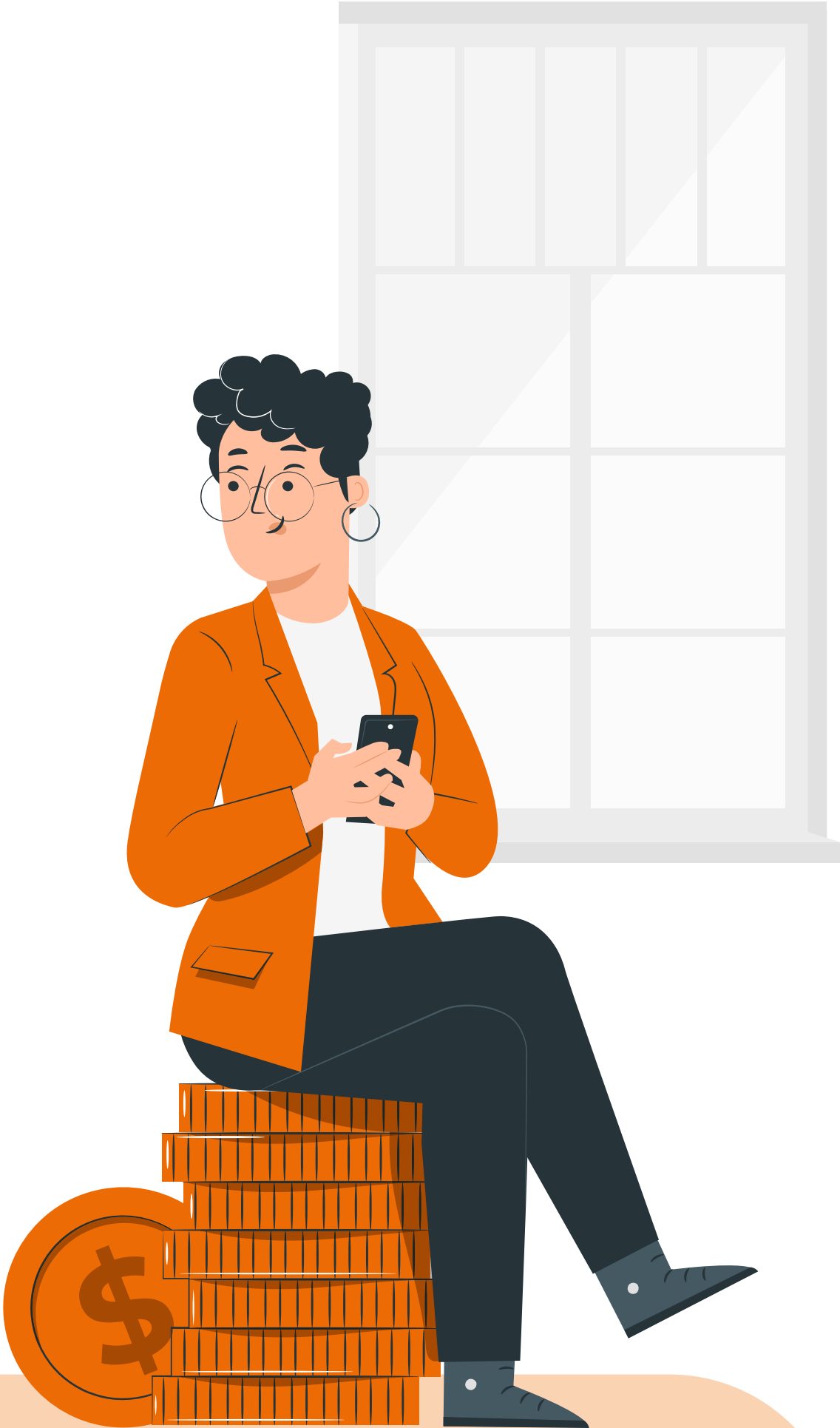
TARJETAS DE CRÉDITO

SEGUROS

Productos pasivos

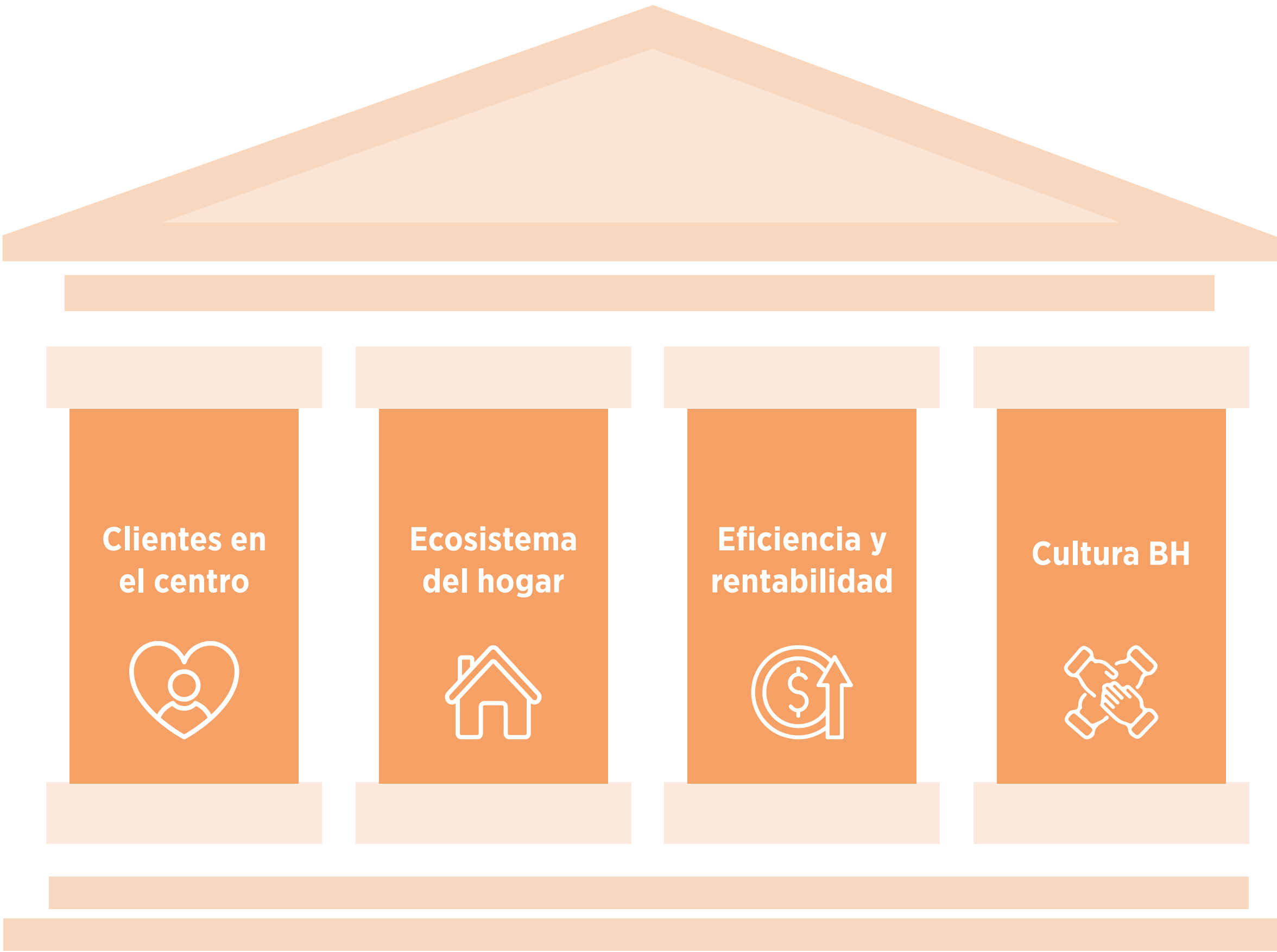
DEPÓSITOS

OBLIGACIONES NEGOCIABLES



Focos estratégicos del negocio

Impulsamos el desempeño económico sostenible de nuestro negocio anclándolo en cuatro focos estratégicos, logrando impactar positivamente en quienes nos eligen: clientes, nuestra cadena de valor y nuestro equipo.



Clientes en el centro

Basamos la experiencia de nuestros clientes en la innovación, omnicanalidad y excelencia. El objetivo principal es impulsar los targets de lealtad, de forma tal que los clientes sean verdaderos promotores del **Banco del Hogar**, incrementando los índices de satisfacción a partir de la mayor y mejor usabilidad de los canales digitales. De esta forma, continuamente, buscamos fortalecer y mejorar nuestros procesos, para que las operaciones y transacciones resulten simples, ágiles y flexibles, facilitando tanto el acceso como el uso de nuestros servicios financieros a más personas.

Ecosistema del hogar

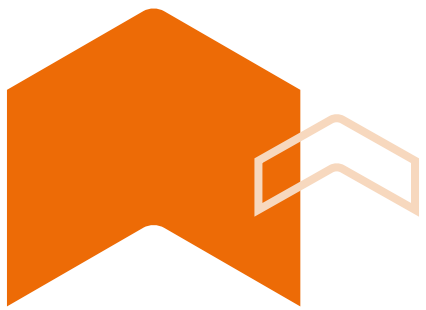
Ser el principal referente del hogar y la vivienda para todos los argentinos. Continuaremos enriqueciendo la propuesta de valor y el alcance de nuestro ecosistema centrado en el hogar, la construcción y la decoración, multiplicando la red de alianzas del hogar más grande del país.

Eficiencia y rentabilidad

Preservar los ratios de liquidez y solvencia, potenciando la estrategia de fondeo robusto y genuino, potenciando la gestión del capital y el riesgo.

Cultura BH

Desarrollo del equipo, dentro de una cultura ágil y flexible, donde las personas son las protagonistas, las decisiones son tomadas sobre la base de datos y se promueve un impacto social positivo.



Principales indicadores de la actividad

PRINCIPALES INDICADORES	2023	2022	2021
Cantidad de colaboradores	1.574	1.579	1.621
Cantidad de proveedores	3.151	2.112	1.129
Cantidad de cuentas corrientes ¹	35.250	35.708	35.900
Cantidad de cajas de ahorro	1.060.815	951.957	918.249
Cantidad de cajas de ahorro de ayuda social	28.946	15.554	39.000
Cantidad de tarjetas de créditos (cuentas con resumen)	293.942	345.044	401.743
Cantidad de tarjetas de débito	1.368.409	1.353.687	934.495

1. Incluye Personales, Pymes, Corporativas y Banca Pública.



Banca minorista

La Banca Minorista logró fortalecer la relación y experiencia positiva de los clientes, con foco en el ofrecimiento de productos transaccionalidad y de crédito. Se trabajó en un ecosistema de beneficios para el hogar, la fidelización y el *crosse//* del segmento de personas beneficiarias de PROCREAR. Durante 2023 se lanzó una propuesta de beneficios exclusiva para el segmento Jubilados, posibilitando que los clientes (que revistan la condición de jubilados) puedan percibir sus haberes previsionales en su cuenta del Banco.

Los canales tradicionales del Banco, como ser la Red de Sucursales y el *Contact Center*, continuaron trabajando con especial foco en el mantenimiento y crecimiento de los negocios.

Sumamos nuevas funcionalidades a nuestros canales digitales, ya que 74% de los clientes –que interaccionan hoy con el Banco– se autogestionan por algún canal digital; potenciamos la billetera MODO y profundizamos la propuesta de valor hacia todos los segmentos, impulsando la venta cruzada entre la cartera de clientes.

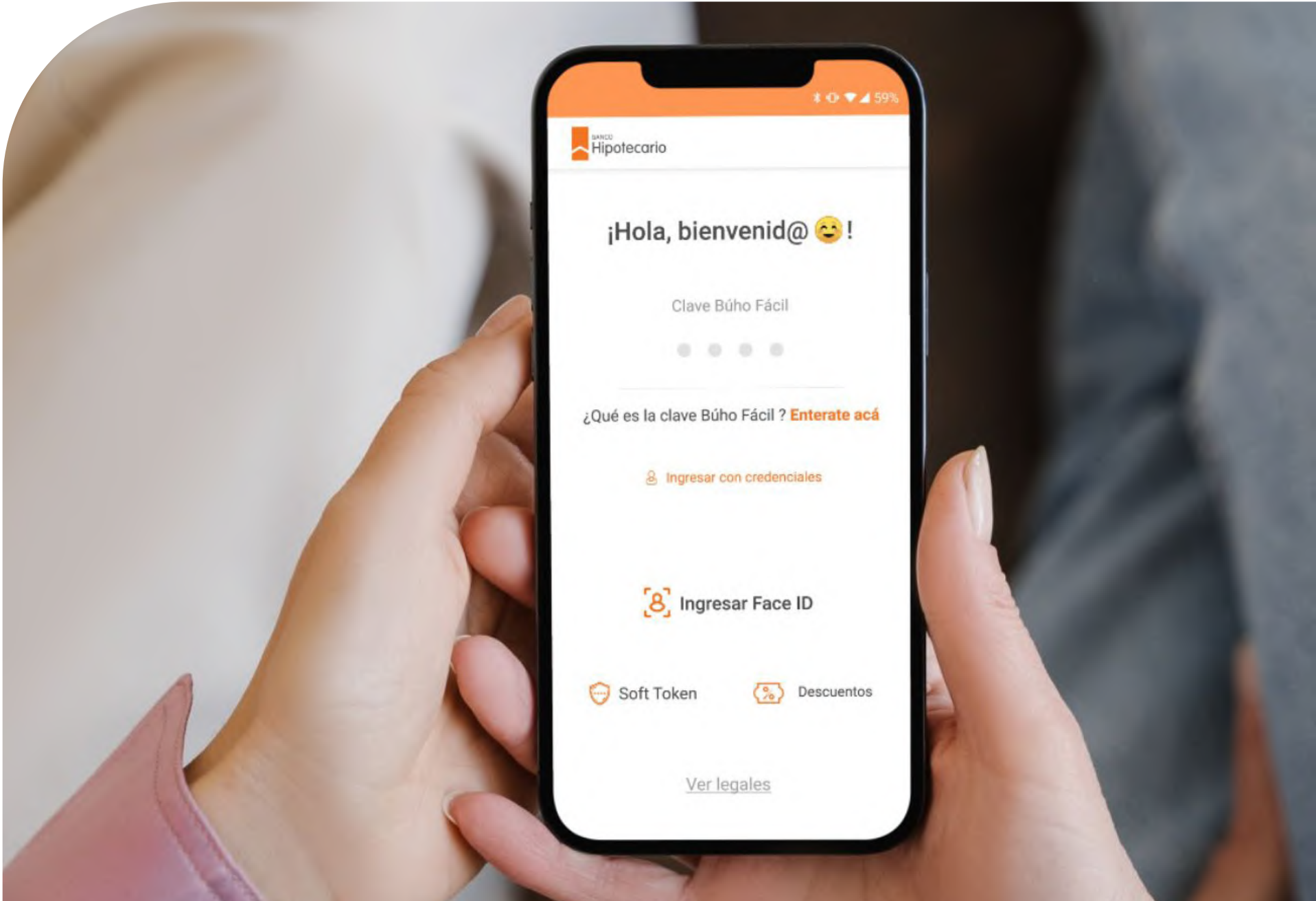
Además, desde la Tribu² Minorista, trabajamos en nuevos desarrollos para el producto préstamo personal, incorporándolo al canal móvil, y diseñamos modelos predictivos de compra, gracias al trabajo conjunto con el equipo de *data analytics*.

Continuamos impulsando la venta desde nuestros canales digitales, tanto a clientes existentes como a

nuevos, con foco en préstamos personales y paquetes. Si bien nuestra Red de Sucursales es el principal canal de adquisición y mantuvo una presencia activa en el desarrollo de la estrategia comercial, el modelo de atención virtual representa un verdadero diferencial para agilizar los servicios de venta y posventa.

Se llevó adelante un proyecto de puesta en valor de la Red de Sucursales a través de mejoras edilicias, con fuerte foco en la imagen, recambio de equipos TAS por TASI e incorporación de operatoria CIB en algunas sucursales de la RED; adicionalmente, el proyecto incluyó el reacondicionamiento de *lobbys* 24h y la incorporación de wifi, con el objetivo de incrementar la venta derivada a canales y la utilización de los medios digitales por parte de clientes.

CRECIMIENTO DE LA CARTERA	CLIENTES BÚHO SUELDO	140.829
	CLIENTES BÚHO ONE	58.780
	↑ 51% de crecimiento interanual	
	CLIENTES BÚHO EMPRENDEDOR	38.500
	↑ 28% de crecimiento interanual	
	CLIENTES BÚHO JUBILADOS (Jubilados y pensionados)	5.277
	COMERCIOS DADOS DE ALTA	1.012



Se lanzó el *Chatbot* informativo de Banco Hipotecario a través de la plataforma WhatsApp, con el objetivo de brindar una experiencia integra al cliente y mejorar los niveles de atención telefónicos, volcando tráfico a este nuevo canal. Dentro de este se puede consultar sobre los diferentes productos y/o servicios que brinda el Banco a sus clientes (Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, Préstamos Personales e Hipotecarios).

2. Las Tribus son equipos de trabajo multidisciplinarios, que diseñan soluciones para el negocio, con foco en la eficiencia y rentabilidad.

Banca mayorista

+ 60
colocaciones
en operaciones de
mercado de capitales.



Acercamos a nuestros clientes múltiples instrumen-
tos de inversión, a través de suscripciones primarias
y secundarias de distintos instrumentos de mercado
de capitales, fondos comunes de inversión, plazos
fijos y cuentas remuneradas, así como productos de
coberturas de cambio (NDF).

\$ 440.000 MM anuales

fue el volumen transaccional de la banca, elevando
los saldos vista a \$500 MM en diciembre (frente a
\$140 MM en diciembre de 2022).

En pasivos en pesos

\$ 12.312 MM



Saldos vista, cuentas remuneradas
y plazo fijo

Nuevo lanzamiento

Pack Consorcios



Atender con agilidad las necesidades particulares de
este segmento de clientes.

547 cuentas nuevas*

*Período
2023

En activos en pesos

\$ 16.200 MM



Préstamos, acuerdos, etc.

En activos en dólares

USD 25 MM



Banca empresa

Alineada con la estrategia global del Banco, la Banca
Empresa se focalizó en incrementar sus pasivos y el
volumen transaccional, mediante el *cross-sell* de pro-
ductos de *cash management*. Asimismo, principalmen-
te, direccionó la oferta crediticia a capital de trabajo.

Dimos de alta 33 nuevos clientes y además, fidelizamos
la cartera vigente.

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



Banca Pyme

Acompañamos a las líneas crediticias del Banco Central
de la República Argentina para impulsar el desarrollo
productivo de las pymes de todo el país, utilizando las
garantías de las Sociedades de Garantías Recíprocas
(SGR). Al cierre de 2023, la exposición por financia-
miento a estas empresas se ubicó en el orden de los
\$15.563 millones.

Nuestra estrategia comercial se focaliza en el crecimen-
to de la cartera y negocios transaccionales, a través de
productos competitivos que promueven el crecimiento
de 6.425 pymes de todo el país.

Llevamos a cabo 2.245 operaciones por un total de
\$9.701 millones, manteniendo un rol de liderazgo insti-
tucional en el mercado de capitales.

Lanzamos el producto de ON's Pyme, incrementando
el ingreso por comisiones de estructuración, organi-
zación, colocación y garantías, aumento de depósitos,
saldos transaccionales e incursión en el mercado de
capitales local.



Durante el primer trimestre de 2023, fuimos avalistas, organizadores y colocadores del primer bono con etiqueta de género de Argentina, acompañando a **Pro Mujer**, en el marco del nuevo régimen simplificado y garantizado de emisiones con impacto social, por un total de **\$570 millones**.

Este tipo de proyectos potencia las inversiones que el Banco lleva adelante en materia de microcréditos, promoviendo el emprendedurismo con enfoque de género y el desarrollo de viviendas, entre otras iniciativas.



Nuestras más de 1.000 alianzas comerciales nos ayudan a crear la red de comercios adheridos más grande del país, de las cuales las pymes tienen el mayor volumen transaccional.

\$8.666 MILLONES
DE PASIVO EN PESOS
+ 112% vs. 2022

\$347.308 MILLONES
TRANSACCIONADOS
+ 134% vs. 2022



\$28.477 MILLONES
EN FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN
+ 134% vs. 2022



1.012
ALIANZAS COMERCIALES



Banca pública

Las soluciones financieras (para el sector público) se centran en el crecimiento de pasivos y en la comercialización de productos transaccionales y plan sueldo.

En 2022, focalizamos la asistencia financiera a municipios y empresas estatales, a través de operaciones de leasing financiero, destinadas a la adquisición de maquinarias, como así también a préstamos para realizar obras públicas.

\$20.000 MILLONES
PASIVOS
+ 250% vs. 2022

\$90.000 MILLONES
TRANSACCIONADOS EN EL AÑO
+ 100% vs. 2022

\$19.800 MILLONES
EN FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN
+ 12.000 M vs. 2022

Gestión del desempeño económico

Temas Materiales: Desempeño Económico de la Compañía | Contenido GRI 3-3, 201-1

La Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, en conjunto con cada una de las áreas de negocio, se encarga de diseñar los objetivos y el plan de negocio del Banco. Se definen tomando en consideración el escenario macroeconómico esperado, una visión de largo plazo y los ejes estratégicos definidos por la Alta Gerencia.

El desempeño económico es evaluado rigurosamente, buscando tanto la correcta ejecución del Plan de Negocios como la detección temprana de desvíos y oportunidades de mejora, a fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de largo plazo, y consecuentemente, a la Visión definida por la Alta Gerencia.

Como parte de la gestión y el monitoreo del desempeño económico, la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión emite reportes y tableros de indicadores diarios y mensuales, dando seguimiento a indicadores comerciales, financieros y de riesgo, tales como la originación de préstamos, captación de depósitos, evolución de saldos, calidad de cartera de activos, entre otros.

A fin de converger hacia la mejora continua y la mayor eficiencia de los procesos de negocios, el sector

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

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



Hitos y Resultados Económicos



31 %

de rentabilidad positiva sobre patrimonio neto promedio (ROAE)

+ 18.000 activaciones

de clientes nativos digitales a través de nuestro canal de venta 100% online Búho Bank.

+ 743 administradores

eligieron nuestra innovadora propuesta de valor a través del Segmento Consorcios.

+ 1.012 empresas

se sumaron a la Red de Alianzas del Hogar, la Construcción y Decoración, la más grande en todo el país.

74 %

de usabilidad para transaccionar en:



Home Banking



Mobile Banking

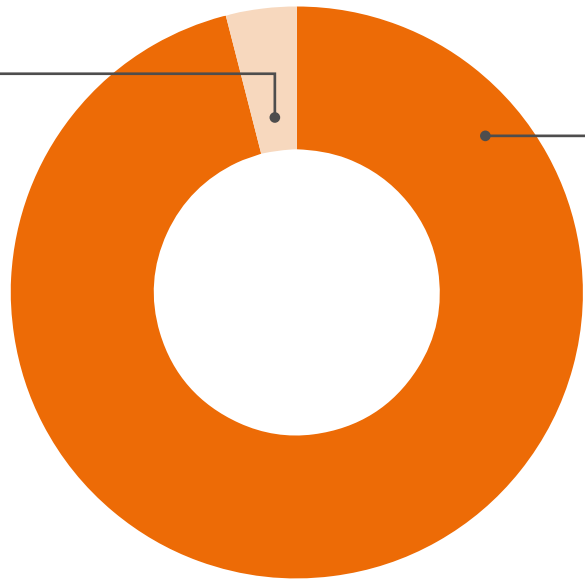


Mejora en la experiencia del cliente y la rentabilidad del negocio.

Mejoramos la composición del fondeo:

4%

de deuda en el mercado de capitales.



96%

del fondeo derivado de depósitos

Potenciamos el segmento Jubilados y Pensionados:

2.431 jubilaciones

+ 7.708

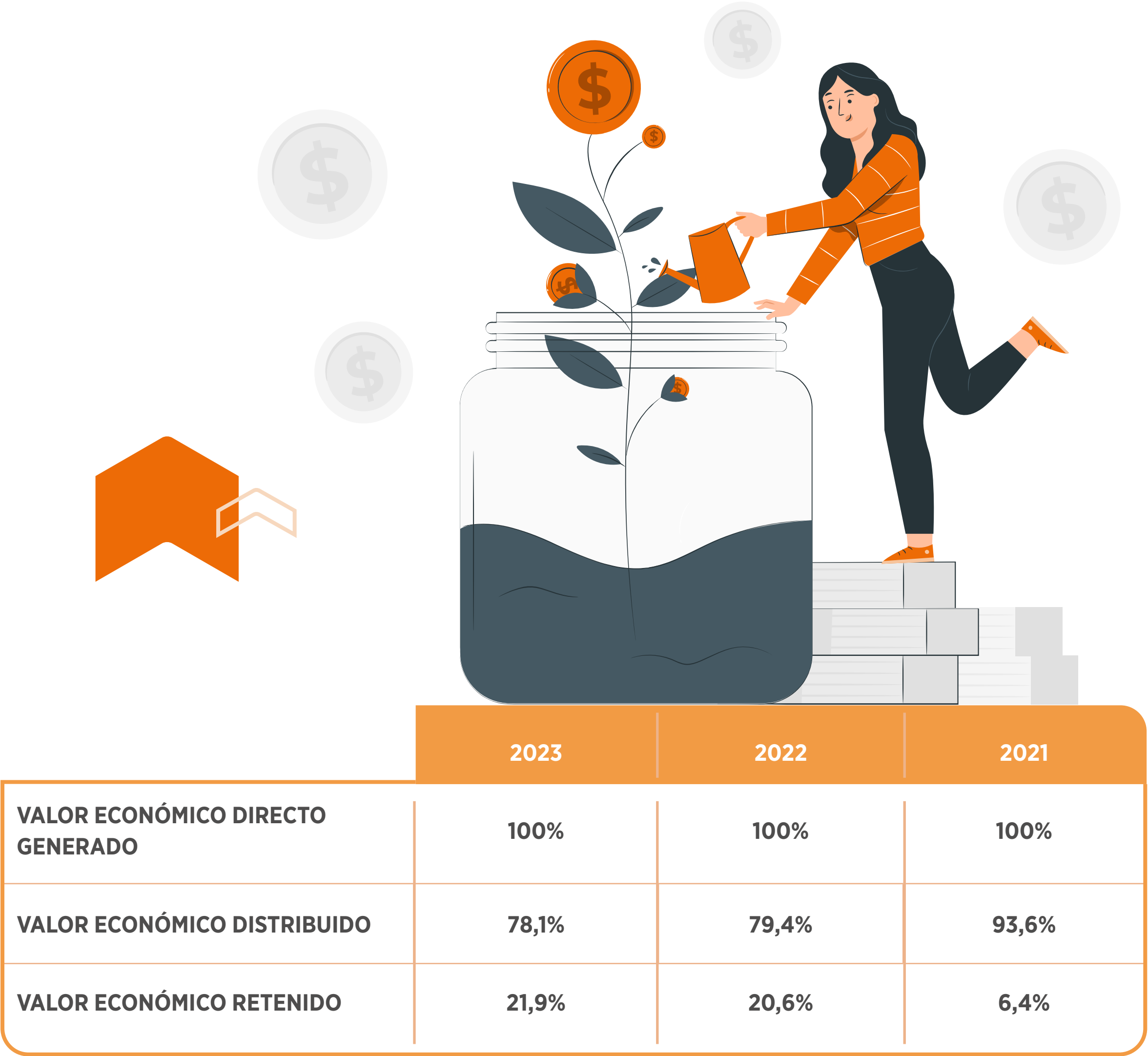
de acreditaciones a diciembre de 2023

5.277 planes

Valor Económico Directo Generado y Distribuido³
(en millones de pesos al cierre de cada año)

COMPONENTE	2023	2022	2021
Ingresos	\$944.031,00	\$169.549,8	\$63.864
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	\$944.031,00	\$169.549,8	\$63.864
Costes operacionales*	\$28.423,77	\$9.322,5	\$5.085
Salarios	\$64.728,47	\$19.727,7	\$9.526
Pago a Proveedores	\$640.173,24	\$99.743,3	\$41.977
Pagos a gobierno	\$3.460,20	\$5.717,8	\$3.096
Inversiones en la comunidad	\$191,70	\$124,6	\$86
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	\$736.977,38	\$134.635,9	\$59.770
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	\$207.053,62	\$34.913,8	\$4.094

*No incluye pérdidas diversas.



3. En millones de pesos expresados en moneda de cierre de cada ejercicio económico, según Estados Contables individuales publicados, sujeto a redondeo.

Cadena de valor

Temas Materiales: Derechos Humanos, Experiencia del Cliente, Gestión de proveedores y Prácticas de adquisición | **Contenido GRI** 2-6, 2-25, 3-3, 204-1

Proveedores

Buscamos garantizar la transparencia y la trazabilidad de nuestra cadena de valor. Contamos con una Política de Compras y Contrataciones, y diferentes manuales de procedimiento, que definen el proceso de selección y contratación de proveedores. Ante cada nueva relación comercial, se requiere y se observa el cumplimiento de la legislación laboral, previsional y normativa, que prohíbe el trabajo infantil y procura la defensa de los derechos humanos. Asimismo, solicitamos la Política de Anticorrupción a todos los proveedores. En caso de no contar con una, se les solicita la adhesión a nuestra Política de Anticorrupción y declarar si cuentan con un programa de integridad vigente.

Ya iniciada la relación comercial, a través de una empresa tercerizada, verificamos que los proveedores (que prestan servicios en las instalaciones del Banco) cumplan con sus deberes fiscales y previsionales. Si llegan a detectarse deficiencias o la falta de documentación, se les intima a regularizar la situación. Incumplir algunas de estas pautas puede derivar en sanciones económicas y, en caso de detectarse irregularidades graves, en la desvinculación del proveedor.

+ 90 %

de inversión en proveedores nacionales





Cientes en el centro

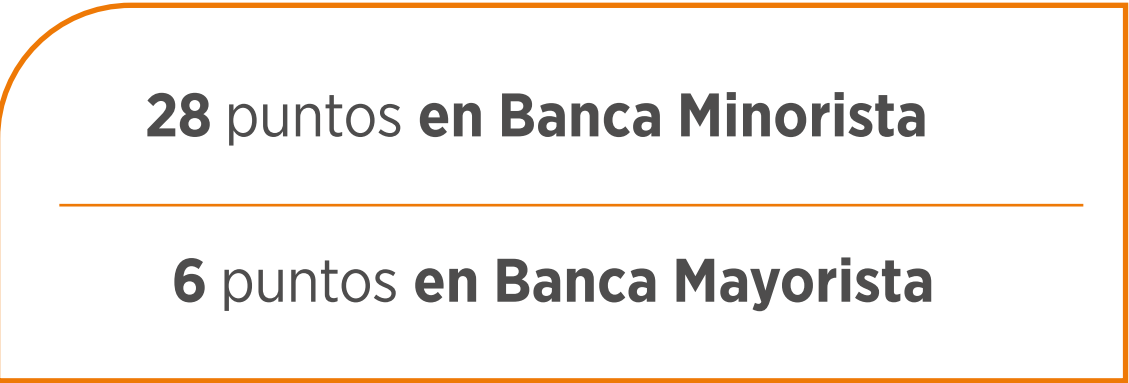
LA MEJOR EXPERIENCIA PARA QUIENES NOS ELIGEN.
Valoramos significativamente la experiencia de nuestros clientes, y nos esforzamos por crear momentos positivos y memorables que simplifiquen su vida. Nuestro objetivo principal es que cada cliente sea un embajador y promotor de nuestra marca, para que nos recomienden de manera espontánea. De esta forma, potenciamos nuestro negocio, al mismo tiempo que brindamos un servicio excepcional.

Nos impulsa el trabajar para alcanzar la fidelidad de nuestros clientes y que nos elijan todos los días.

Poner al cliente en el centro de cada una de las decisiones que tomamos, tanto a nivel de canales como de servicios y productos, representa nuestra principal estrategia. Para identificar cómo lo estamos haciendo, realizamos la encuesta de satisfacción e índice de recomendación de marca (NPS).

Hemos medido la experiencia de más de 50.000 mil personas con más de 60 encuestas, y realizamos *Focus Groups*, en los cuales invitamos a clientes y no clientes a formar parte de investigaciones cualitativas. Esto nos permitió conocer mejor a nuestros clientes, sus necesidades, gustos y preferencias y, así, desarrollar soluciones que se adapten a ellos.

Encuesta NPS



Canales digitales

- | | |
|--|--|
|  HOME BANKING |  CAJEROS AUTOMÁTICOS |
|  APP BH |  BANCA TELEFÓNICA |
|  TERMINALES DE AUTOSERVICIO |  WHATSAPP |

Además de los canales digitales, contamos con un buzón de ayuda para que nuestros clientes puedan acercar sus consultas, dudas o reclamaciones.

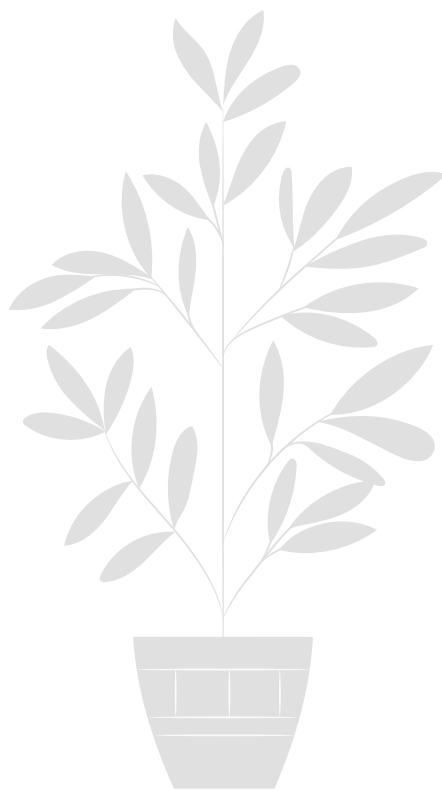


4. Los canales medidos fueron Home Banking, Atención Telefónica, Sucursales, Office Banking, TASI (Terminal de Autoservicio Inteligente), Mobile Banking y Autogestión Telefónica (IVR).

Modelo de atención inclusivo

Con el propósito de mejorar la accesibilidad a personas sordas o con algún trastorno del habla, aseguramos que alguien del equipo, disponible de manera online, traduzca (en un chat de uso interno) cualquier necesidad o inquietud de nuestros clientes que se acerquen a nuestras sucursales. El contacto virtual con el cliente y el traductor se da mediante una videollamada.

Queremos que las capacidades físicas no sean una limitación para que cualquier persona pueda comunicarse de manera clara y eficiente con el Banco; por eso, seguimos transformándonos a través de un modelo de atención más inclusivo, que promueva una sociedad integrada, en la que todas las personas tengan la misma oportunidad de acceder a nuestros servicios.



Buscamos la mejora continua de nuestros servicios

Para brindar la mejor experiencia de servicio y que cada día más personas nos elijan y recomienden, en 2023, trabajamos en distintas oportunidades de mejora:

 Autogestión en canales digitales

Fortalecimos nuestro chatbot consultivo y guía para la mejor utilización de los canales

 Agilidad

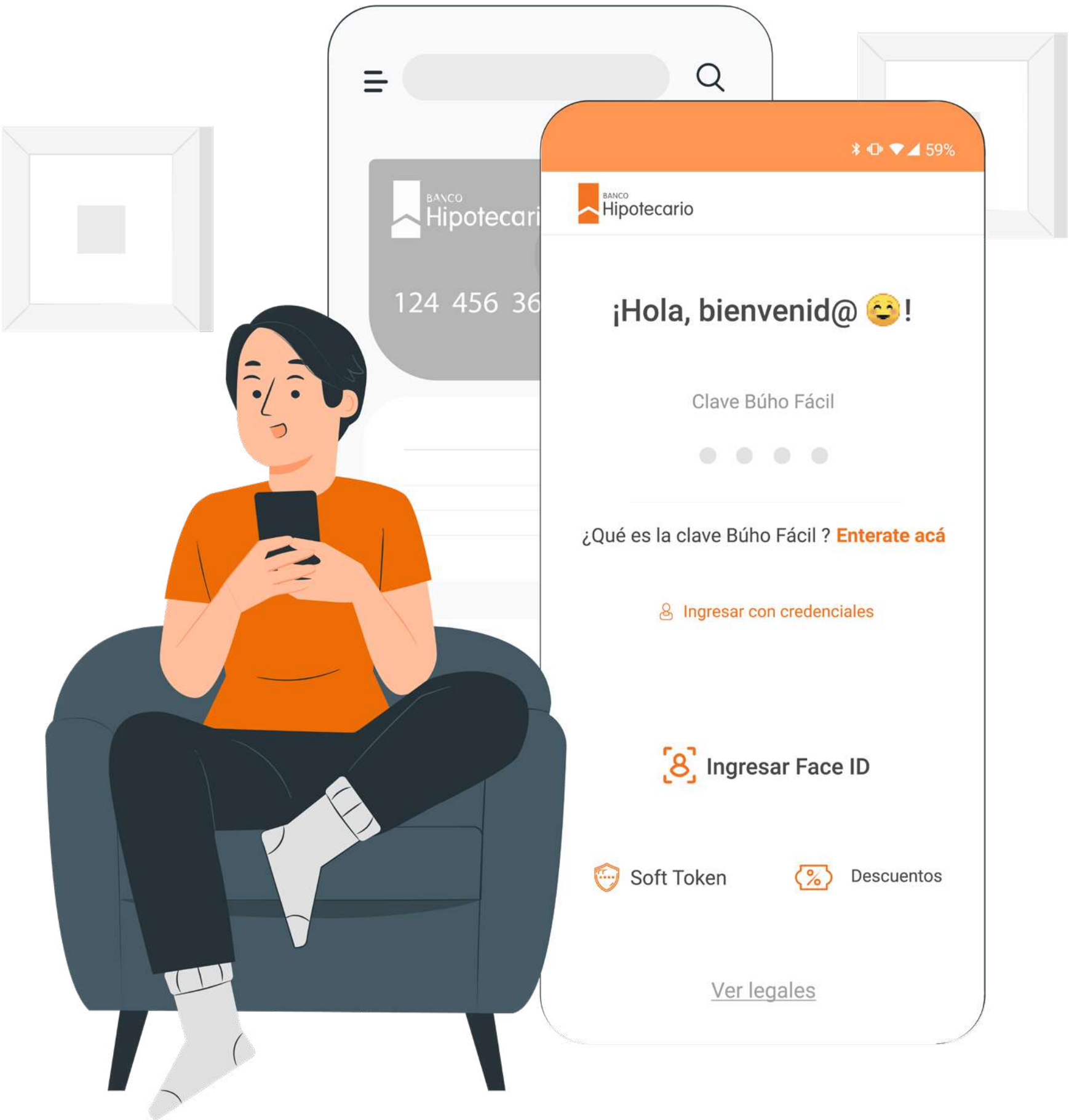
Incorporamos la generación de soft token y el recupero de usuario y clave de manera simple y remota, mediante verificación a través de mensaje de texto y mail

 Promociones y beneficios

Generamos más alianzas comerciales con rubros relacionados al hogar y proyectos de impacto socioambiental positivo, sumando atractivos descuentos y beneficios a nivel nacional

 Más funcionalidades

Incorporamos nuevos procesos, en los que el cliente puede, desde el Home Banking o la App, solicitar adicionales de tarjeta de crédito, recargar su celular o transporte, realizar promesas de pago, iniciar gestiones y visualizar el estado de estas, entre otras funcionalidades



02

Gobernanza, ética y transparencia



Gobierno Corporativo

Temas Materiales: Gobernanza, Ética y Transparencia | **Contenido GRI** 2-9, 2-10, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20

Nuestra gobernanza corporativa brinda seguridad económica y jurídica al desarrollo sostenible de la organización, e impulsa la construcción de relaciones de confianza con nuestros grupos de interés.

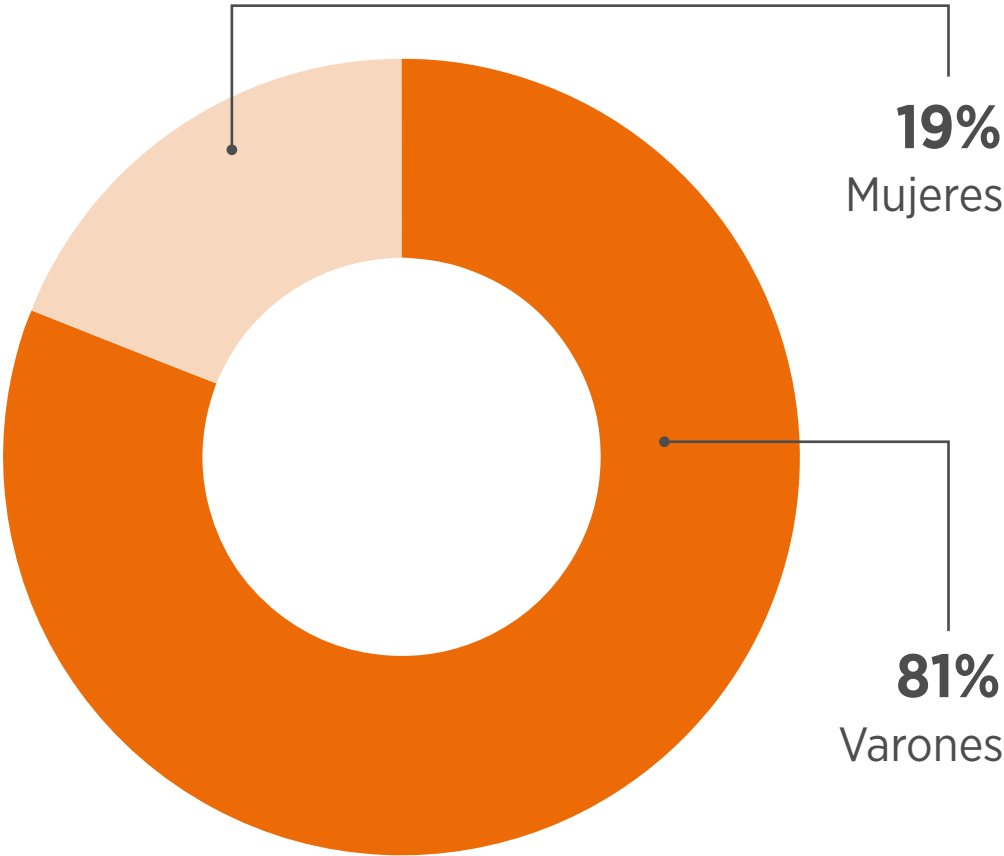
El Directorio del Banco Hipotecario está compuesto por 13 integrantes titulares, con mandato por dos ejercicios, reelegibles de forma indefinida y escalonada. El Banco Central de la República Argentina (BCRA) examina los antecedentes de los potenciales puestos directivos, contemplando la experiencia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

Para fortalecer la objetividad en las decisiones y prevenir los conflictos de interés, el Directorio debe contar con tres miembros independientes.

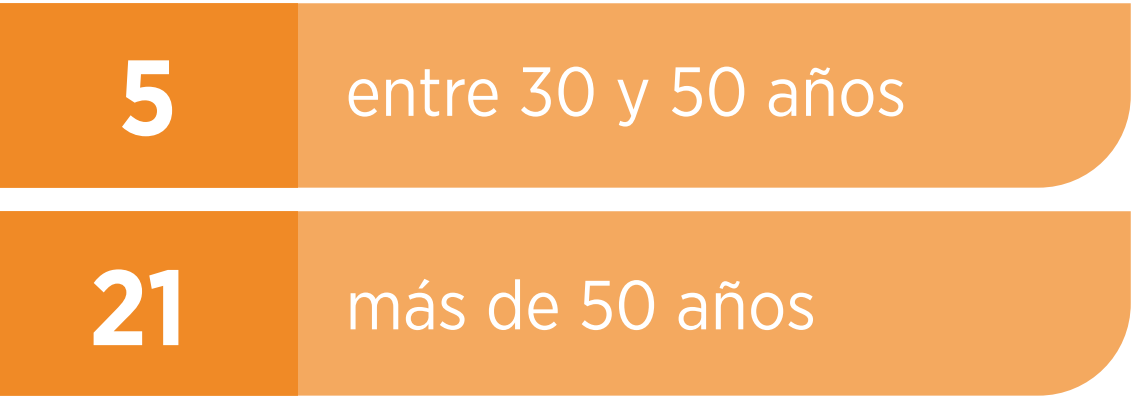
Tomamos decisiones basadas en nuestro compromiso con los más altos estándares de ética, transparencia, calidad y eficiencia

Distribución del Directorio

Por género



Por grupo de edad



Más información sobre el Directorio [AQUÍ](#)



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

Todos los años, el Directorio define y aprueba un Plan de Negocios y Proyecciones, que se comparte, en forma confidencial, con el BCRA. Este plan se encuentra alineado a la estrategia del negocio, y permite el control y la supervisión permanente de la gestión de la organización. El Plan de Negocios y Proyecciones es implementado por las líneas gerenciales, y el monitoreo de su cumplimiento se realiza a través de indicadores, que se presentan mensualmente en un tablero de control. El Directorio del Banco revisa y aprueba la información presentada en la Memoria Integrada, esta incluye información volcada en el Reporte.

Designación

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

Los nombramientos se realizan de acuerdo con las distintas clases de accionistas: dos por la clase A, uno por la B⁵, uno por la C y nueve por la D. La Presidencia y Vicepresidencia de la sociedad son designadas entre las personas directoras de la clase D. Las correspondientes a las clases A y C son designadas por el Estado Nacional; las de la clase D, por accionistas privados en asambleas especiales. Además, cada clase designa un número de Directores Suplentes igual o menor al de titulares que le correspondan. En todos los casos, se busca cumplir con criterios de independencia y diversidad.

Evaluación

La Presidencia, con la asistencia de la Gerencia de Cumplimiento Normativo, se encarga de la evaluación del Directorio. Anualmente, se lleva a cabo en forma de autoevaluación en dos niveles: el global, que lo realiza la Dirección con preguntas sobre el funcionamiento del órgano de administración, y el individual, en el que cada persona brinda su punto de vista y califica diferentes temáticas sobre el funcionamiento del cuerpo colegiado.

Capacitación

Con el objetivo de mantener al Directorio actualizado sobre temas de la industria y conocimientos relacionados a sus funciones, anualmente, se realizan actividades de capacitación en forma interna y externa. Además, todos

los años, la Presidencia y la Gerencia de Área Legal organizan la asistencia de la Dirección a conferencias y disertaciones de economistas y especialistas en actividades bancarias. Asimismo, en el reglamento de cada Comité, se menciona la responsabilidad de cada miembro de capacitarse en temas vinculados a su alcance, el Banco y sus operaciones.

Remuneración

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

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

La Dirección integrante del Comité Ejecutivo percibe un componente retributivo, que contempla determinados montos máximos y las remuneraciones previstas en los puntos anteriores. Además, a través del Comité de Incentivos al Personal, el Directorio establece la política de evaluación de la gerencia de primaria línea, incluida la Gerencia General, con impacto sobre su remuneración.



5. Al cierre del ejercicio 2023, la totalidad de las acciones Clase B se habían transformado en Clase D por asignación específica a cada beneficiario del programa de propiedad participada.

Comités del Directorio

Los Comités especiales del Directorio tratan y toman decisiones sobre temas específicos, y conforman un ambiente de control interno. Su constitución y responsabilidades se indican en el Código de Gobierno Societario. A su vez, cuentan con un reglamento de funcionamiento aprobado por el Directorio.

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



Comité Ejecutivo

Supervisa la gestión de los negocios del Banco.

Comité de Auditoría

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

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

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

Comité de Tecnología Informática

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

Comité de Crédito

Establece el límite de exposición crediticia del Banco con clientes.

Comité de Incentivos al Personal

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

Comité de Gestión de Riesgos

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

Comité de Gobierno Societario

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

Comité de Ética del Directorio y del Personal

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

Comité Financiero

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

Comité de Protección de Usuarios de Servicios Financieros (PUSF)

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

Comité de Asuntos Sociales e Institucionales

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



Estructura Accionaria

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

Clase A

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

Clase B

Destinadas a los tenedores del Programa de Propiedad Participada. Sus derechos políticos, hasta tanto sean adjudicados, son ejercidos por el Estado Nacional. Al 31 de diciembre de 2023, la totalidad de las acciones Clase B se habían transformado en Clase D por asignación específica a cada beneficiario/a del programa de propiedad participada.

Clase C

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

Clase D

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

Más información sobre nuestros accionistas [AQUÍ](#)



Conducta empresarial responsable

Temas Materiales: Gobernanza, Ética y Transparencia, Anticorrupción y Cumplimiento Normativo | **Contenido GRI** 2-15, 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3 | **SASB** FN-CB-510a.2

Nuestras operaciones se rigen de acuerdo con las disposiciones del BCRA, la Comisión Nacional de Valores (CNV) y Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA), cumpliendo las normas y regulaciones aplicables a las instituciones financieras. Complementamos sus disposiciones con el Código de Gobierno Societario del Banco, que contempla el Código de Ética, el Código de Prácticas Bancarias y el Código de Conducta de Agente de Liquidación y Compensación Integral.

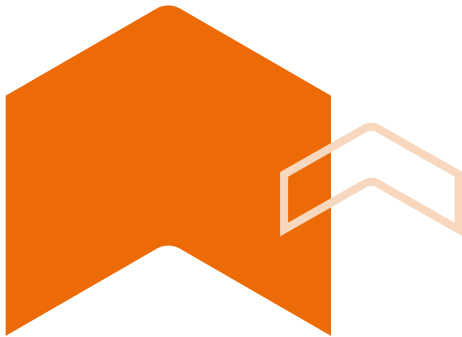


Actuamos con respeto, honestidad y transparencia

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

Nuestros principales compromisos, para desarrollar una conducta empresarial responsable, se establecen en nuestro Código de Ética:

- » Requerir que las personas que trabajan en el Banco se traten con respeto, en cumplimiento de las normas del Código, y las leyes y reglamentos aplicables.
- » Prohibir el trabajo infantil en nuestras instalaciones y la obligación del cumplimiento de los derechos humanos, civiles y leyes laborales aplicables.
- » Exigir que todas nuestras unidades provean condiciones laborales de higiene y seguridad, y que los equipos reciban las prestaciones amparadas por las leyes aplicables.
- » Seleccionar y contratar a nuevas personas, y desarrollar a nuestros equipos en un marco de diversidad, sin discriminación en cuanto a edad, raza, origen, estado cívico, religión, sexo, orientación sexual, o cualquier otra característica protegida por la ley.
- » Proporcionar oportunidades igualitarias de ascenso a las personas de nuestros equipos, e impulsar un lugar de trabajo libre de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias.
- » Extender la prohibición de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias a las personas vendedoras, profesionales y otros proveedores de bienes y servicios del Banco.
- » Cumplir con el derecho, de las personas con discapacidad, a contar con espacios y comodidades razonables y necesarias para poder desarrollar sus tareas en el lugar de trabajo.



El Código de Ética se comunica al 100% del equipo, a través de:



PUBLICACIONES EN NEWS BANCO HIPOTECARIO



INTRANET



WEB INSTITUCIONAL

Durante 2023, no se reportaron casos significativos de incumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. El Banco, dentro de sus premisas establecidas en el Código de Ética, contempla que todos sus colaboradores y colaboradoras deben cumplir con las leyes y reglamentaciones vigentes⁶.

Conflicto de interés

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

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

Prevención de la Corrupción

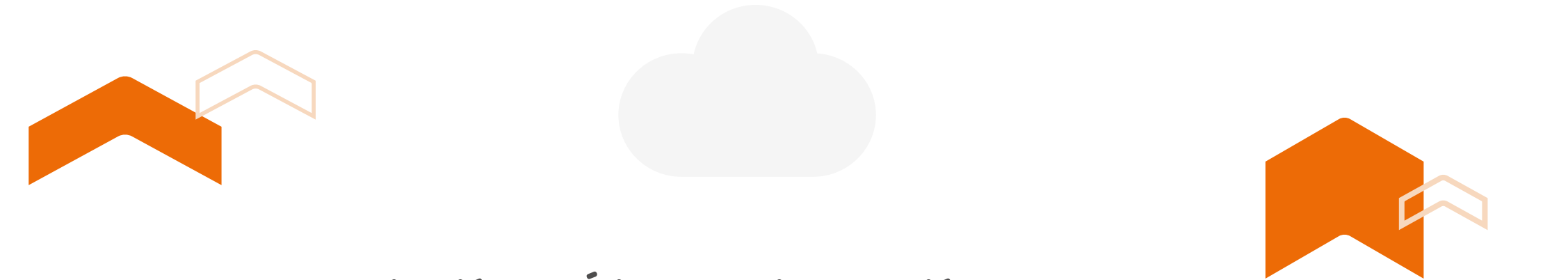
Estamos comprometidos a luchar contra la corrupción para mantener la confianza de nuestros clientes, resguardar la reputación del Banco y fortalecer la integridad de nuestras operaciones. Contamos con una Política Anticorrupción, aprobada por el Directorio, y se exige a los proveedores que, si no cuentan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

Además, disponemos del programa Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, de acuerdo con la legislación y las normas vigentes en la Argentina, y a los estándares reconocidos internacionalmente en la materia.

A través de este programa, damos a conocer las políticas y las acciones que deben cumplir las autoridades y las personas del equipo, para minimizar los riesgos relacionados con el uso de la organización o sus servicios para tales fines.

Permanentemente, monitoreamos nuestras actividades para detectar potenciales casos de corrupción. En 2023, nueve operaciones fueron evaluadas en relación con riesgos de corrupción, entre los casos de operaciones sospechosas de clientes informadas al Organismo de Control de la Unidad de Información Financiera. Al cierre del informe, se había detectado que los reportes estaban relacionados con personas expuestas políticamente. No obstante, aún no se ha confirmado alguna relación con hechos de corrupción.

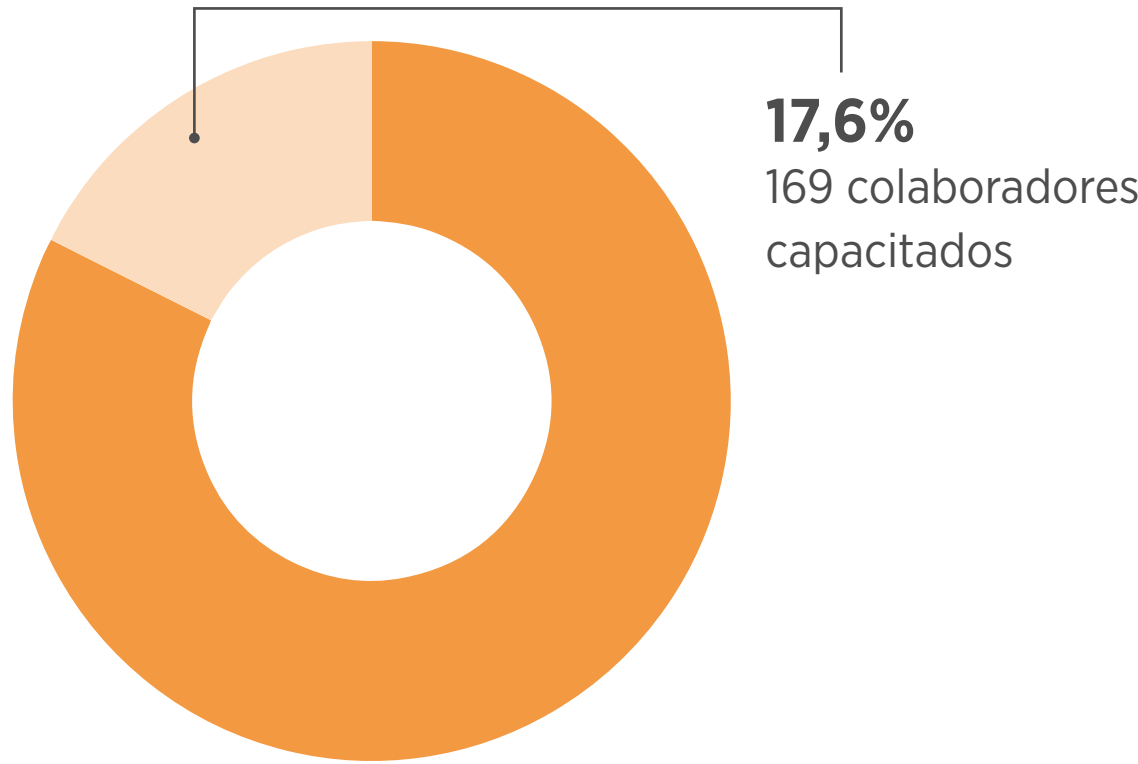
Durante el año, ningún organismo de fiscalización aplicó multas o sanciones de fraude contable o acciones de corrupción. Asimismo, para promover la transparencia de la información del Banco, los diferentes sumarios (en los que intervenimos) son publicados en los Estados Financieros.



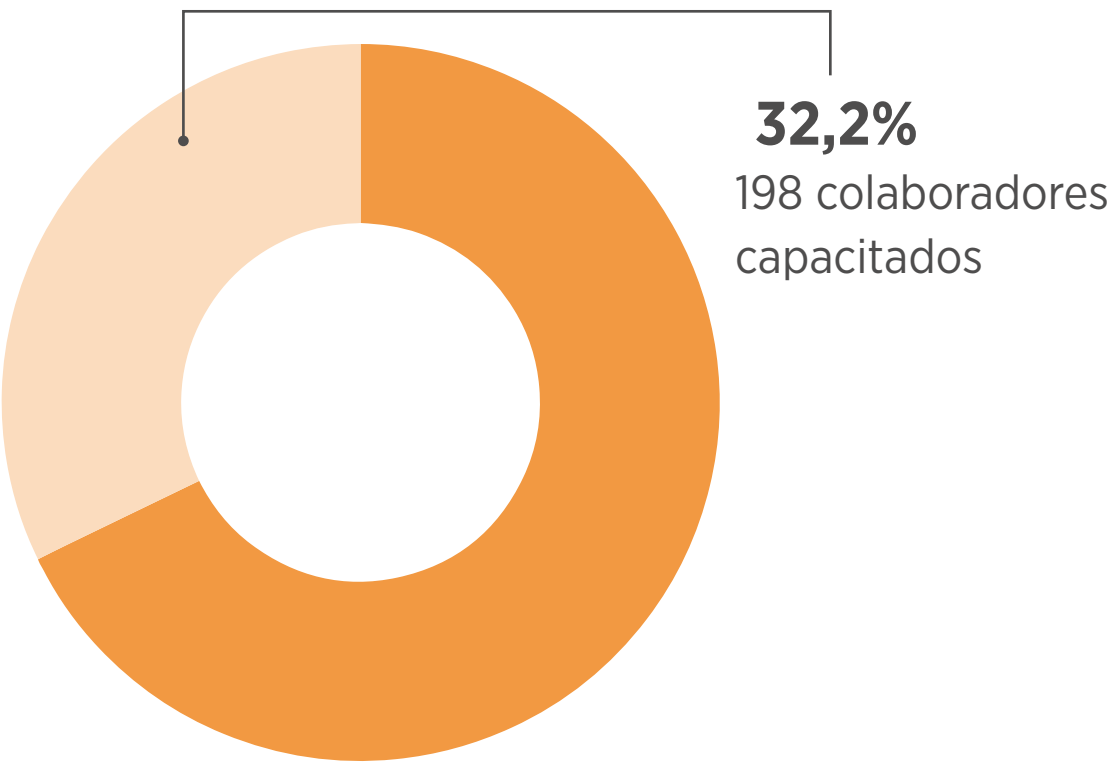
Capacitación en Ética y Anticorrupción

	Red de sucursales	Casa Central	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Colaboradores	198	169	367	118	86
% de colaboradores	32,2%	17,6%	23,3%	7,5%	5,2%

Casa Central



Red de sucursales



6. Más información en la nota 30.6 de los Estados Financieros Consolidados y Separados.

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

Todas las denuncias se realizan de forma anónima y segura. Una firma externa contratada se encarga de informar, a las Gerencias de Cumplimiento Normativo, Desarrollo Organizacional y Auditoría Interna, las denuncias recibidas por la línea ética. De esta forma, se inicia el proceso de investigación, debiendo elaborar un informe con sus comentarios y sugerencias para ser tratado de manera confidencial por el Comité de Ética, que decidirá las acciones que se deberán tomar. En ninguna circunstancia se tomarán medidas adversas contra la persona que efectúe una consulta, o contra quien denuncie un posible ilícito o situación anormal.

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

 www2.bdolineaetica.com/bancohipotecario |  BancoHipotecario@bdolineaetica.com |  0800-222-3368

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

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



Gestión integral de riesgos

Temas Materiales: Seguridad de la Información/Ciberseguridad | **Contenido GRI** 2-12, 2-13, 3-3, 206-1, 418-1 | **SASB** FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CB-510a.1, FN-CB-550a.2

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

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

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

La **Política de Jerarquía Normativa y la Política de Gestión de Riesgos** conducen nuestro accionar corporativo. La Política de Gestión de Riesgos establece el marco organizacional, normativo y los dispositivos comunes para una gestión integral de los riesgos. Asimismo, describe los procesos específicos de gestión de cada riesgo y, de manera pormenorizada, las metodologías de gestión de

los riesgos de mercado y de liquidez. Además de estos, establece pautas para los riesgos de crédito, de tasa de interés, operacionales, de titulización, de concentración, reputacionales y estratégicos.

Es importante destacar que contamos con unidades responsables de la gestión de cada uno de los riesgos. Por su parte, el Comité de Gestión de Riesgos se encarga de realizar el seguimiento de las actividades de la Alta Gerencia, relacionadas a la gestión de riesgos, y asesorar al Directorio sobre los riesgos de la organización.

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

La gestión del riesgo estratégico está a cargo de la Gerencia de Área de Planeamiento y Control. Define la política y el marco para administración del riesgo estratégico, identificar las variables relevantes por modelar y establecer los escenarios para cuantificar el impacto del cumplimiento inadecuado de la estrategia definida en el Plan de Negocios. Además, evalúa el resultado del

ejercicio de modelización y su significancia, diseña planes de acción para acotar el potencial impacto negativo y monitorea el cumplimiento del Plan Estratégico, detectando desvíos y analizando el posible impacto en resultados.

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

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



Seguridad de la información

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

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

Llevamos a cabo programas permanentes de capacitación y concientización (tanto para las personas de nuestro equipo como para nuestros clientes) en temas relacionados con la seguridad y protección de activos. En total, participaron 1.369 personas. La satisfacción fue del 87% y las horas de capacitación ascendieron a 1.255.

Implementamos procesos de identificación basados en estándares internacionales, para abordar los riesgos asociados a la seguridad de los datos. Para esto, llevamos a cabo la clasificación completa de nuestros acti-

vos y el escaneo regular de las vulnerabilidades permanentes de todas las plataformas, tendientes a detectar –de forma temprana– cualquier desvío o falla en estas, y asegurando el mantenimiento de un entorno seguro y confiable.

Prevención y control de fraudes

Desde octubre de 2023, el área de Prevención y Control de Fraudes se transformó en Gerencia, reportando directamente a la Gerencia de área de Planeamiento y Control, adquiriendo una visión más sinérgica dentro de la organización.

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

En nuestros canales de atención, recibimos 886 reclamos de nuestros clientes relacionados con operatorias posiblemente fraudulentas con sus cuentas. Todas fueron tratadas por el área de Fraudes y no repercutieron en reclamos de autoridades regulatorias. No hubo casos de fraudes internos, pero el área de legales intervino en 138 casos de fraudes a nuestros clientes efectuados por terceros, con una pérdida de \$83.500.000.

Durante el período del reporte, no hubo casos de procedimientos judiciales relacionados con el uso de la información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos de la industria financiera.



Equipo

03 Equipo



4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD



5 IGUALDAD
DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



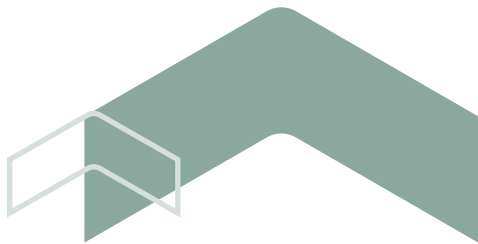
Experiencia BH

Temas Materiales: Empleo de Calidad, Derechos Humanos | **Contenido GRI** 2-7, 2-8, 3-3, 401-1, 401-2

Somos el **Banco del Hogar**, el Banco de todo nuestro equipo, quienes lo convierten en su lugar elegido para trabajar. Nos encanta contar con personas que buscan nuevos desafíos, y que suman su actitud a nuestro propósito compartido de ser la compañía prestadora de servicios financieros para el hogar, las familias y las empresas argentinas.

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

En 2023 sostuvimos el modelo de trabajo híbrido, robustecimos las tribus en el negocio, promovimos la experiencia digital y medimos la satisfacción, para brindar el mejor clima laboral. Asimismo, destacamos la importancia del modelo de competencias, a partir del cual entendemos que podremos alcanzar la transformación real, impulsar el negocio y potenciar nuestro propósito.



Las competencias fueron diseñadas para que cada integrante del equipo las haga propias y evolucionen personal y profesionalmente



Lo hacemos simple y claro

Buscamos hacer simple lo complicado y actuamos con transparencia



Construimos equipo

Hacemos equipo al complementarnos en conocimientos, experiencias y compromiso



Sumamos con actitud líder

Empoderamos a las personas inspirando desde el ejemplo



Dejamos huella

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

Medir la satisfacción

A través de la encuesta de clima interno, que llamamos Satisfacción BH, monitoreamos que cada oportunidad de empleo que creamos sea de calidad. Una persona satisfecha con su rol y el clima laboral estará más comprometida con su trabajo, y contribuirá positivamente a potenciar el negocio.

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

Satisfacción BH

1.344
personas



88 %
de participación

+19% respecto
de **2022**

Índice de satisfacción general

87 %



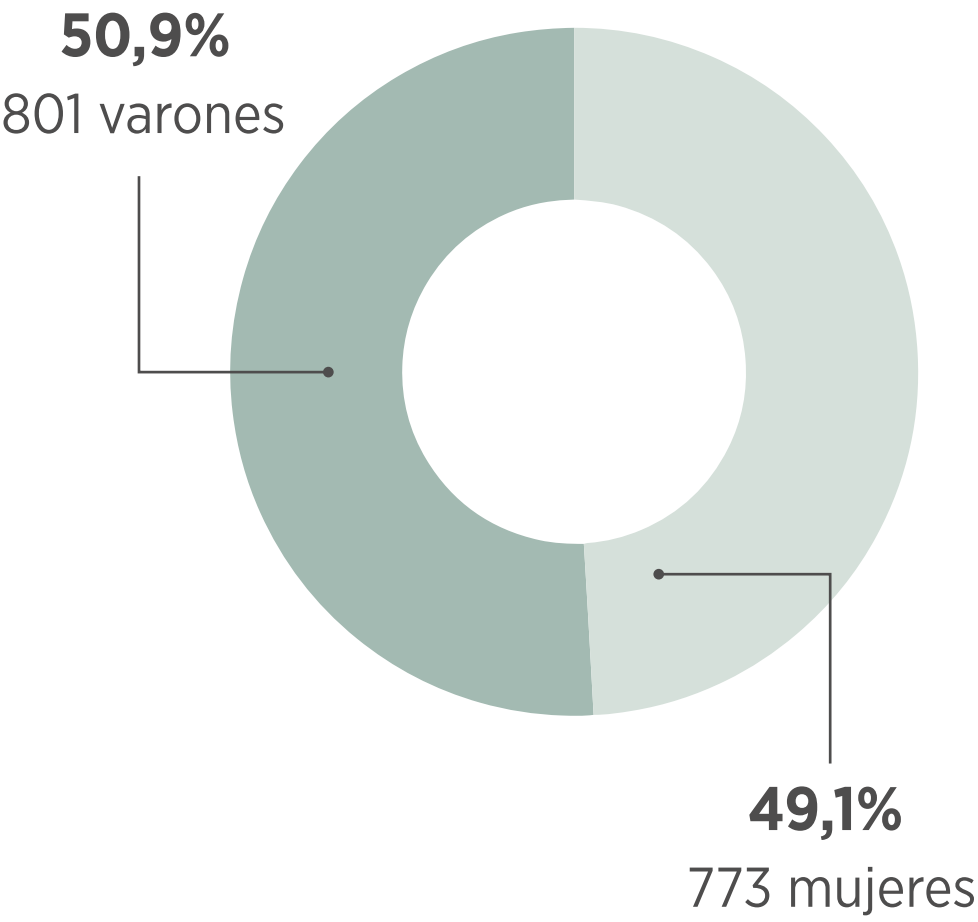
Un equipo con actitud



1.574

personas en el equipo

Distribución por género



Distribución por región

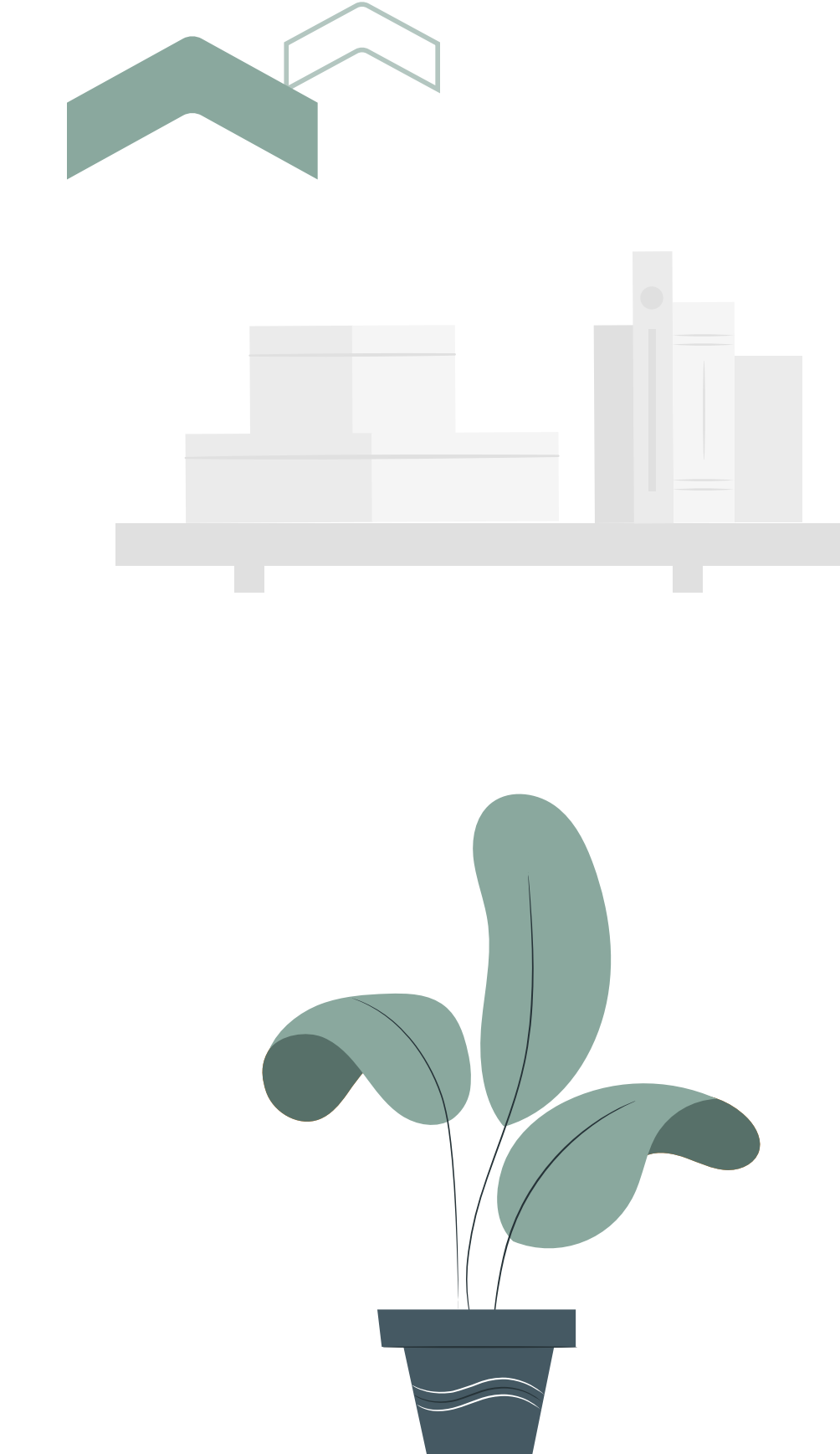
CENTRO	84%
NOA	6%
PATAGONIA	4%
NEA	3%
CUYO	3%



- 

100% empleos permanentes y a tiempo completo
- 

726 personas no empleadas⁷ trabajan en Banco Hipotecario



7. Incluye trabajadores abocados 100% a trabajar en Banco Hipotecario y otros contratados por las Gerencias bajo la modalidad denominada “ bolsa de horas” que significa que no están abocados a 100% al banco sino que es a demanda.

Nuevas contrataciones

		REGIÓN					Total 2023	Total 2022	Total 2021
		Centro	Cuyo	NOA	NEA	Patagonia			
DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO	MUJERES	83	2	1	1	2	89	53	20
	VARONES	122	4	6	1	5	138	83	71
DISTRIBUCIÓN POR EDAD	MENORES DE 30 AÑOS	103	2	3	1	2	111	26	13
	30-50 AÑOS	94	3	4	1	4	106	99	73
	MAYORES 50 AÑOS	8	1	0	0	1	10	11	5
TOTAL DE CONTRATACIONES		205	6	7	2	7	227	136	91
TASA DE CONTRATACIONES*		15,5	12,7	7,4	4,3	11,1	14,4	8,6	5,5

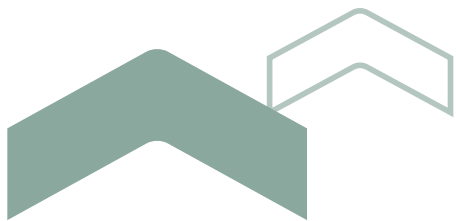
(*) Contrataciones en el período/Dotación al cierre del período



Propuesta de beneficios

Contamos con una propuesta de beneficios para que todo el equipo pueda cuidar su salud y familia, disfrutar de su tiempo libre y potenciar su desarrollo, organizada en 3 pilares.

1. VIVÍ TU EXPERIENCIA		2. IMPULSÁ TU DESARROLLO
SALUD Y BIENESTAR	FAMILIA	» Descuentos casas de estudio y centros de idiomas. » Licencia por examen: hasta 21 días al año.
» Plan de salud corporativo, cerrado y exclusivo, para todo el grupo familiar. » Campaña de vacunación antigripal. » Consultorio médico en Casa Central. » Servicio de Área Protegida: para asistencia médica de colaboradores, clientes y proveedores, dentro de las instalaciones. » Descuento en YMCA. » Espacio de guardado de bicicletas en Casa Central. » Vestuario con lockers. » Welltest: estudio anual para posiciones gerenciales.	» Licencia por nacimiento para gestantes. » Licencia extendida de 20 días para no gestantes. » Licencia por adopción: 60 días para cuidadora primaria y 20 para secundaria. 10 días adicionales por trámites en ambos casos. » Licencia extendida de nacimiento: 30 días extras para nacimientos prematuros o con discapacidad. Aplica también en adopción. » Lactario en Casa Central. » Reintegros en guardería, jardín de infantes, educación especial y colonia de vacaciones. » Licencia por vacaciones: computadas por días hábiles. » Días por enfermedad de hijo/a: 5 días al año para gestantes, no gestantes, cuidadoras primarias y/o secundarias. » Día libre de cumpleaños. » Día libre de la familia por año.	3. BENEFICIOS PARA EL HOGAR » Descuentos en materiales de construcción, pinturerías, casas de decoración, supermercados, blanquería, electrodomésticos, etc.



El desarrollo como pilar estratégico del cambio cultural

Temas Materiales: Formación y desarrollo del personal | **Contenido GRI** 2.4, 3-3, 404-1, 404-2, 404-3

Nuestra visión organizacional está basada en las personas y, por eso, están en el centro de nuestra cultura. Todos los servicios financieros, que brindamos a las familias y empresas argentinas, son posibles gracias al gran trabajo de nuestro equipo; este es reconocido por la excelencia en la atención al cliente, la toma de decisiones basada en datos y su impacto positivo en la comunidad.

Trabajar en el aprendizaje y desarrollo fueron aspectos identificados como desafíos en los diferentes diagnósticos realizados para la construcción de la estrategia de cambio cultural implementada en 2022, cuyos resultados son monitoreados mediante el Índice de Satisfacción Laboral.

Además, trabajar de manera proactiva, en la formación y desarrollo de las personas, nos permite atraer y fidelizar el talento de manera sostenible a largo plazo.

Para la primera mitad del año, desarrollamos la estrategia de Capital Humano, con foco en impulsar los resultados del negocio desde las personas que hacemos al equipo.

La estrategia de Capital Humano contó con 4 pilares:



Liderazgo

Identificar el liderazgo clave para nuestro negocio y garantizar las bases para los/as líderes requeridos en el corto, mediano y largo plazo.



Talento

Impulsar el desarrollo y aprendizaje de las personas en pos del crecimiento del negocio.



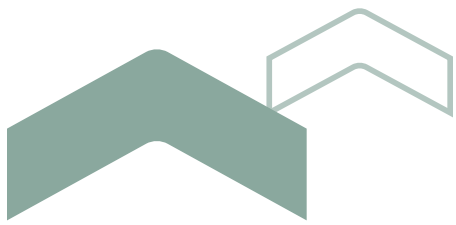
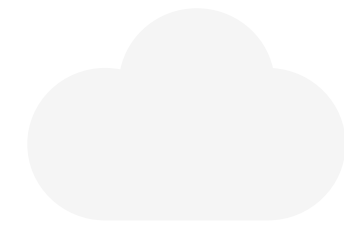
Agilidad

Consolidar el modelo de WoW de agilidad junto con el desarrollo del mindset ágil en toda la organización.



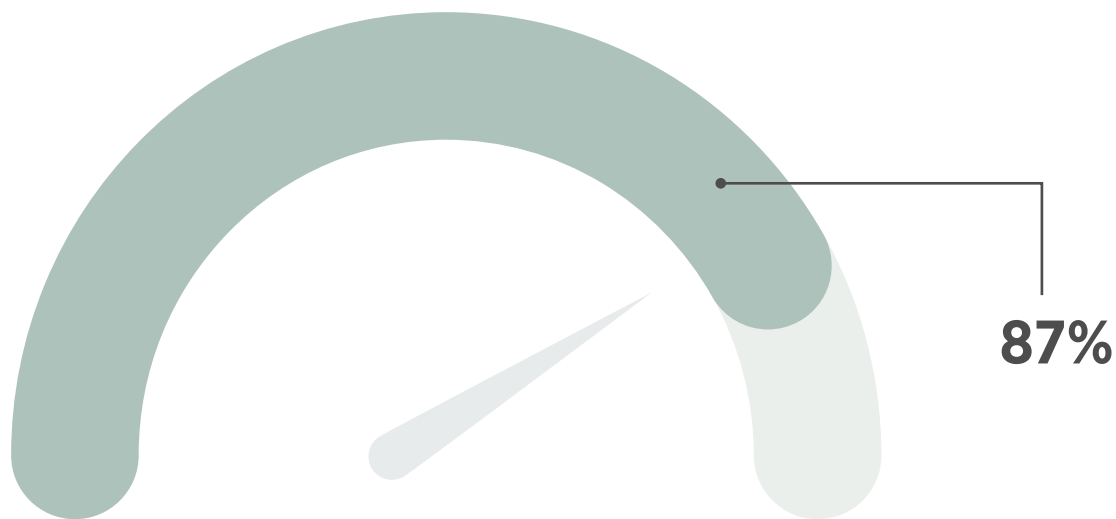
Experiencia BH

Gestionar las experiencias que movilizan el compromiso de las personas.



Cada uno de estos pilares cuenta con programas y acciones para cumplir su propósito, e indicadores clave de desempeño. Los impactos de esta estrategia pueden observarse en el crecimiento del Índice de Satisfacción 2023 en comparación con 2022:

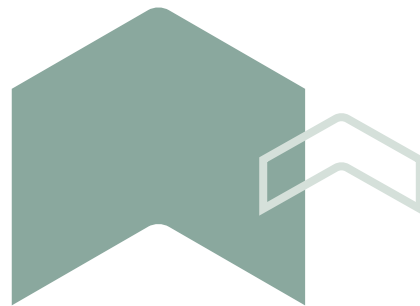
Satisfacción general 2023



↑ 23 pts. vs. 64% en 2022

65.4 NPS GENERAL 2023

↑ 50.4 pts. vs. 15 en 2022



Dimensiones con mejores resultados debido a las gestiones realizadas:

PERSONAS



↑ 20 pts. vs. 64% en 2022

LIDERAZGO



↑ 36 pts. vs. 54% en 2022

Horas de formación

		2023		2022		2021	
		Horas	Media	Horas	Media*	Horas	Media
DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO	MUJERES	7.612	9,8	8.825	11,2	6.557	8,2
	VARONES	8.464	10,6	9.362	11,8	7.627	9,3
DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA LABORAL	GERENTES	2.943	23,0	2.524	3,4	1.599	13,6
	MANDOS MEDIOS	3.827	13,6	3.654	12,1	1.829	6,0
	SIN GENTE A CARGO	9.306	8,6	12.009	10,1	10.756	9,0
TOTALES		16.976	10,8	18.187	11,5	14.184	8,8

*Reexpresión de información por error de cálculo



Programa de liderazgo

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

Dado su impacto en su primer año, en 2023 se incorporó al resto de los líderes de la organización que no habían formado parte en 2022, capacitando a más de 160 personas, impulsando el desarrollo de los/as líderes como principales habilitadores del cambio. Asimismo, en estos espacios, invitamos a especialistas internos a auspiciar como facilitadores.



Habilitar el potencial

Estamos convencidos de que para alcanzar la transformación debemos transitar el cambio cultural. Por eso, continuamos desarrollando distintos procesos de aprendizaje, que habiliten el potencial de nuestros equipos. Mediante el pilar Habilitadores, presentamos un modelo de desarrollo profesional basado en tres caminos:



Aprendemos

A través de cursos, programas y reconversión de perfiles.



Reflexionamos

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



Potenciamos

Implementamos procesos de desarrollo a través de promociones y movimientos laterales.



89

promociones



39

movimientos laterales



Estrategia de aprendizaje

Desarrollamos e implementamos una estrategia anual de aprendizaje, con base en las necesidades de conocimiento técnico de nuestros equipos, el *feedback* de las gerencias de áreas y los lineamientos del presupuesto 2023.

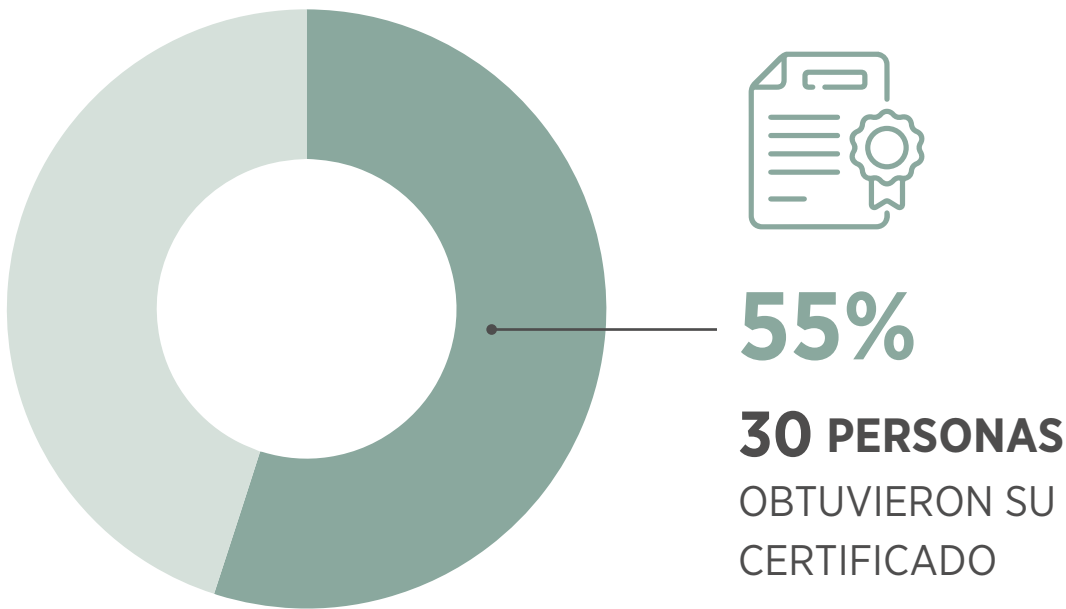
La estrategia incluye cursos internos, a través de una plataforma virtual con más de 400 propuestas disponibles, para que las personas se formen y capaciten; licencias UDEMY, una plataforma externa con oferta de cursos para los equipos de trabajo y aprendizajes para la transformación.

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

» **Implementamos la Escuela Pyme:** para nivelar los conocimientos de Oficiales de Banca Empresa y Gerentes de Sucursal sobre el negocio Pyme. Lanzamos el primer nivel, orientado a que las personas participantes adquieran las herramientas necesarias para desarrollar sus tareas. Este primer nivel constó de 11 cursos virtuales y una instancia de certificación.



» **Red de Inversiones:** capacitaciones, actualizaciones y certificaciones para los roles que asesoran al público inversor. A este programa, se incorporó la formación de idóneos en mercado de capitales, para que 55 colaboradores obtengan su certificación ante la CNV.



» **Red de Aprendizaje:** programas y cursos de capacitación para la Red de Sucursales y equipos soporte.



» **Cursos internos:** sobre temáticas como seguros, riesgos, impuestos, ciberseguridad, entre otras.

» **ADN (Aprendizaje, Desarrollo y Negocio):** facilita el desarrollo profesional y personal de los colaboradores y las colaboradoras, alineando sus competencias con los objetivos estratégicos del Banco.



Agilidad

Desarrollamos diferentes acciones de aprendizaje para consolidar la agilidad en el Banco.

» Junto al Centro de Excelencia de Agilidad (COE), trabajamos en la actualización y ampliación de los contenidos destinados a **capacitaciones para la transformación**, sumando espacios de encuentros a distancia para profundizar en temáticas tales como *marketing* digital, gestión de productos y conformación de casos de negocio. Además, se reformuló la instancia de certificación, para que los/as participantes, luego de recorrer diferentes etapas de aprendizaje relacionadas con la transformación digital, la agilidad y el rol de *Product Owner*, desarrollaran una solución digital atractiva, intuitiva y funcional, para resolver un problema financiero real y que facilite la vida de las personas usuarias.



11 PERSONAS
CERTIFICADAS COMO **AGILE PO**

+300 HORAS
DE APRENDIZAJE

100%
DE SATISFACCIÓN GENERAL

» **Kanban esencial** es un curso introductorio a uno de los pilares de la cultura ágil. Con el objetivo de presentar sus fundamentos y cómo aplicarlo, desarrollamos una propuesta pedagógica de dos

módulos virtuales, una certificación teórica y un encuentro práctico a distancia, guiado por facilitadores certificados.



116
PERSONAS

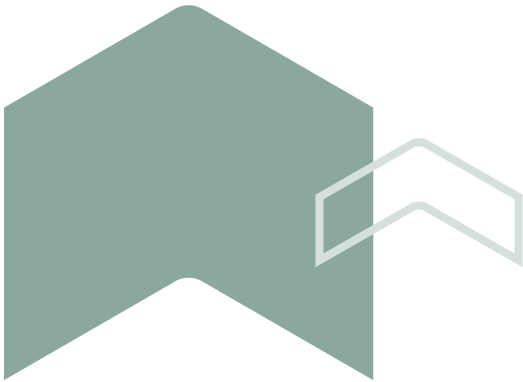


7 EDICIONES

+500 HORAS
DE APRENDIZAJE

96,5%
DE SATISFACCIÓN GENERAL

» **Cursos y talleres**, para profundizar conocimientos sobre la gestión de productos digitales y prácticas ágiles, destinados exclusivamente a los integrantes de tribus.



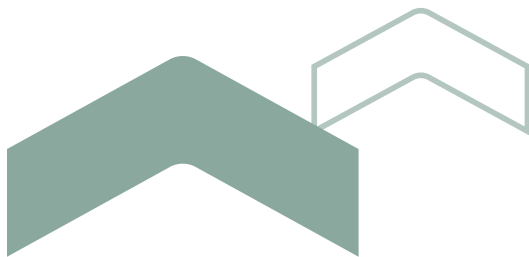
Ciclo de performance

Mediante esta herramienta de desarrollo, medimos la contribución de cada persona a la Visión BH. Asimismo, es un input para el cálculo del pago del bono anual, sujeto a cumplimiento de resultados del negocio. Así, medimos el qué, es decir, el cumplimiento de los objetivos individuales (ponderan en un 60%) y el cómo, a través de la evaluación de las Competencias (ponderan en un 40%).

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

El proceso es anual y cuenta con distintas instancias relacionadas a la planificación, el seguimiento y la evaluación:

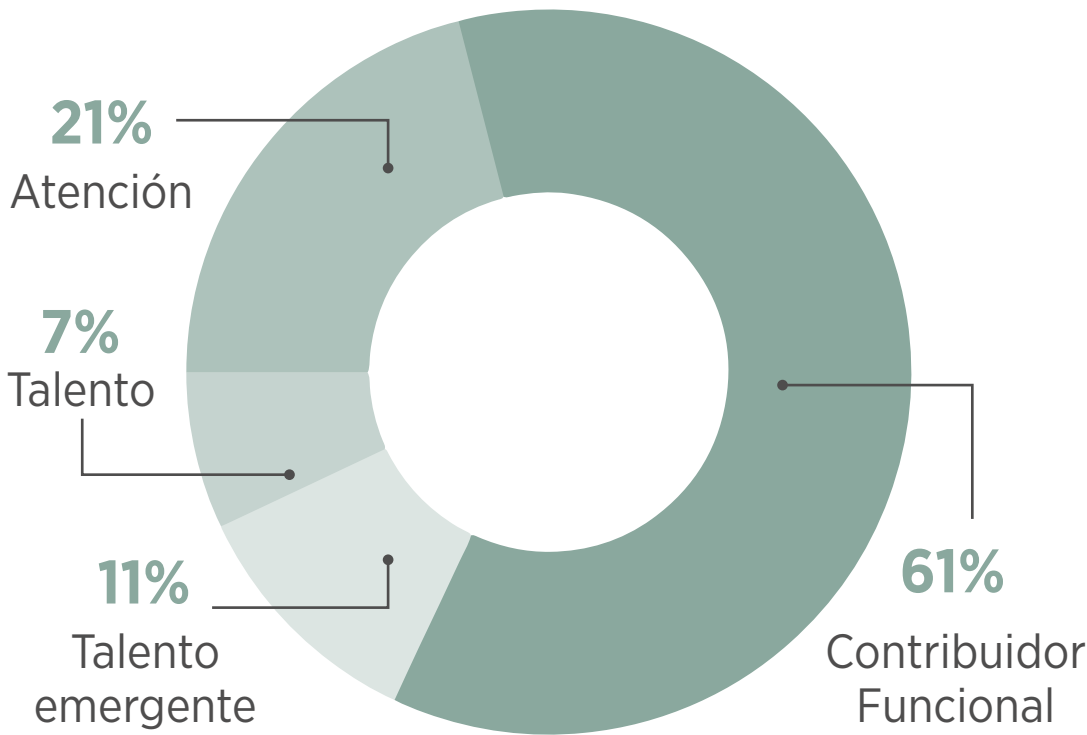
- 1. Planificación de objetivos
- 2. Revisión de mitad de ciclo
- 3. Autoevaluación y evaluación de objetivos y competencias
- 4. Feedback



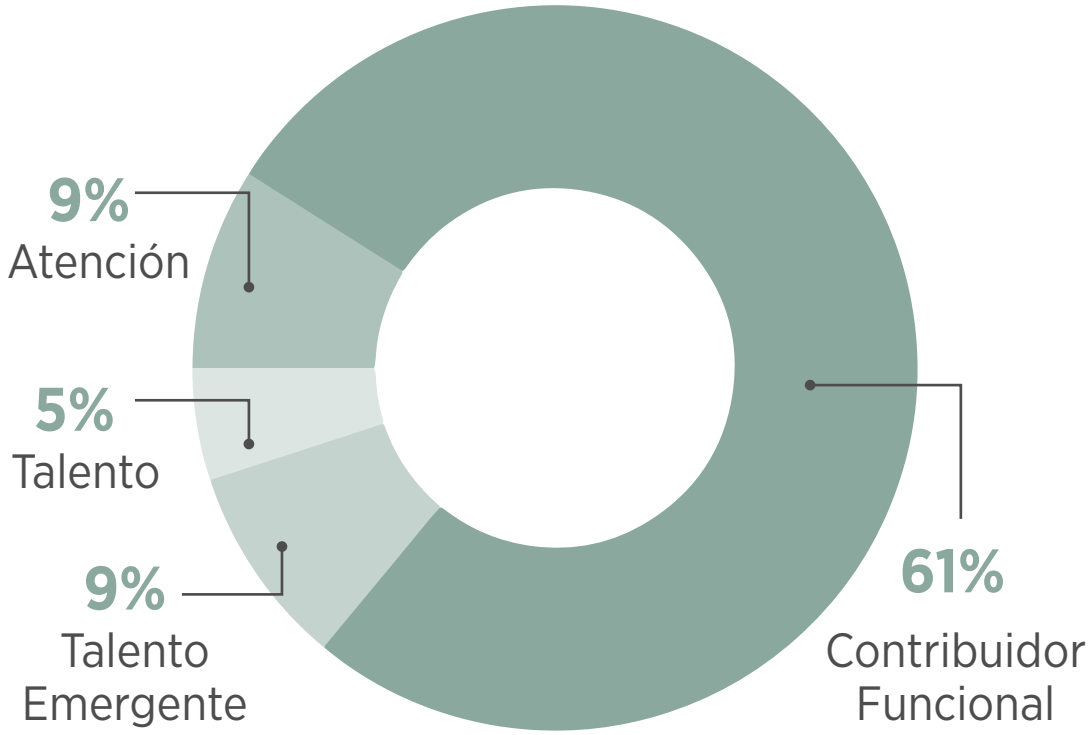
Mapeo de talento

Esta herramienta de gestión resulta indispensable para identificar, segmentar y gestionar el talento de la organización. En 2023, utilizamos la metodología 4 box: Talento, Talento emergente, Contribuidor funcional y Atención. Así, logramos mapear a 1.441 personas y definir las curvas de talento.

Sucursales



Áreas Centrales



Inclusión, diversidad y equidad de género

Temas Materiales: Inclusión, Diversidad y Equidad de Género | **Contenido GRI** 3-3, 401-2, 401-3, 405-1

Hacemos comunidad gracias a nuestra cultura centrada en las personas. Esta visión nos compromete a implementar prácticas, conversaciones, tareas, herramientas y procesos que aportan miradas diversas, y que incluyen a cada persona que forma parte de Banco Hipotecario. Este compromiso lo logramos con la participación de todo el equipo.

La promoción de la equidad de género forma parte de nuestro posicionamiento institucional. En el progreso hacia un futuro más justo e inclusivo, los bancos desempeñamos un papel fundamental en el acceso equitativo a servicios financieros, empleo y desarrollo

profesional. Así, el ecosistema financiero fortalece la diversidad y, también, contribuye al crecimiento económico sostenible, empoderando el potencial de talento y habilidades desde una perspectiva de género.

Contribuimos al sostenimiento de iniciativas de diversidad e inclusión, mediante la generación de oportunidades e impulsando el desarrollo de todo el equipo. Para realizarlo, tomamos diferentes visiones y perspectivas, con flexibilidad de adaptación para potenciar los resultados del negocio y nuestra cultura centrada en las personas.

Promover una cultura organizacional inclusiva favorece la transición hacia una sociedad más justa y equitativa, en la que todas las personas tengan la oportunidad de desarrollarse profesionalmente y empoderarse financieramente.



		CATEGORÍA LABORAL								
			Asistentes y analistas	Jefaturas	Gerencia	Dirección	Total 2023	Total 2022	Total 2021	
POR GÉNERO	VARONES	Q	578	187	35	1	801	791	839	
		%	49,1	53,6	76,1	100	50,9	50,1	50,7	
	MUJERES	Q	600	162	11	0	773	788	815	
		%	50,9	46,9	23,9	0	49,1	49,9	49,3	
POR RANGO DE EDAD	MENORES DE 30 AÑOS	Q	116	3	0	0	119	32	55	
		%	9,8	0,9	0	0	7,6	3,9	3,3	
	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	Q	872	261	24	0	1.157	602	1.253	
		%	74,1	74,8	52,2	0	73,5	73,7	75,8	
	MAYORES 50 AÑOS	Q	190	85	22	1	298	183	346	
		%	16,1	24,3	47,8	100	18,9	22,4	20,9	

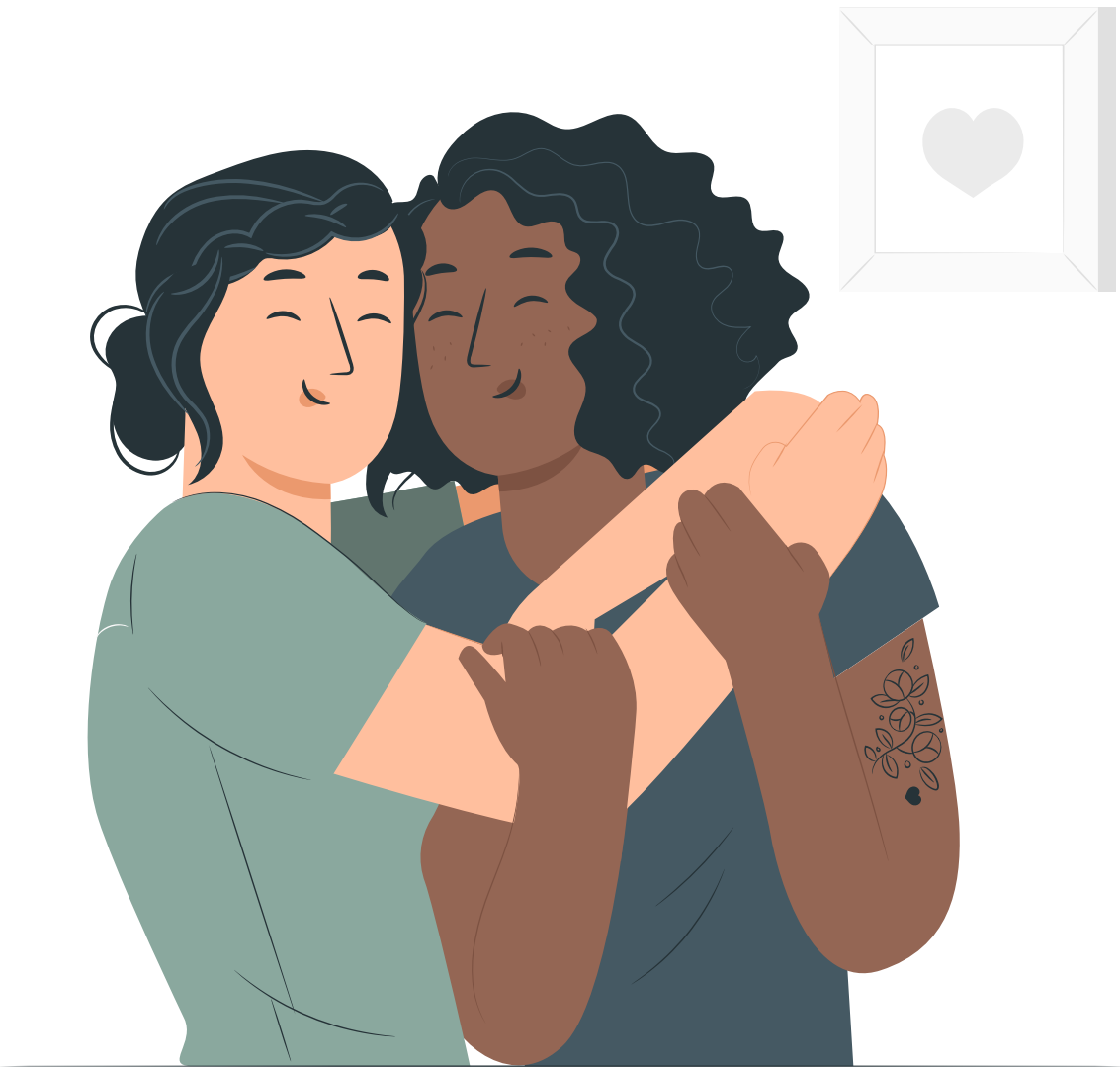
Un espacio de trabajo inclusivo

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

La colaboración, la comunicación y el trabajo en equipo mejoran significativamente desde el abordaje de la inclusión, generando un ambiente más productivo y positivo

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

Reconocer y valorar la diversidad contribuye a atraer talentos y potencia la generación de confianza de nuestros clientes



Diálogos que transforman

Formamos parte de distintos espacios de diálogo junto a empresas financieras y no financieras, para compartir buenas prácticas de diversidad e inclusión, aprender y formarnos, e impulsar en conjunto una industria más justa y equitativa.



Club de Empresas por la Diversidad

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



Protocolo de Finanzas Sostenibles

En el marco de nuestra participación del Protocolo de Finanzas Sostenibles, formamos parte de la Comisión de Género y Taxonomía. Este espacio de trabajo se focaliza en el análisis de empresas lideradas por mujeres y en el diseño de indicadores desagregados por género, para la implementación de perfiles de taxonomía ligados al análisis de la cartera de clientes.



Grupo de Equidad de Género

Integramos el Grupo de Equidad de Género de la Asociación de Bancos Argentinos (ADEBA). En 2023 identificamos la oportunidad de participar en la iniciativa ADEBA JOVEN.

Cultura de la inclusión

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



Talleres con líderes

Conversamos sobre diversidad y trabajamos nuestros sesgos para potenciar un ambiente innovador y flexible a los desafíos de transformación. También, compartimos una guía con consejos para un liderazgo inclusivo.



Lenguaje inclusivo

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



Lactario

En nuestra Casa Central, contamos con un espacio para acompañar a las mamás a conciliar la vida laboral y familiar.



Acción ante casos de violencia de género

Desde 2019 contamos con el Protocolo de acción ante casos de violencia de género.



Conmemoraciones y celebraciones

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

Mes de la mujer

En marzo de 2023, llevamos adelante un conversatorio llamado “Ellas cuentan”. Contamos con la participación de mujeres líderes del ámbito periodístico, tecnológico y negocios: Romina Sacher, Florencia Pulla y María Laura Tinelli.

120 PARTICIPANTES

91% DE SATISFACCIÓN



Día del orgullo

Junto a la asociación civil Uniqueer, llevamos adelante “DiverSÍdad”, un espacio virtual para reflexionar y sensibilizar; los sí para una inclusión sin etiquetas.



91% DE SATISFACCIÓN



Una cultura de igualdad

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

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

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

Potenciamos la mirada institucional inclusiva. En las licencias relacionadas a nacimientos, nos referimos a personas gestantes y no gestantes. La licencia por nacimiento para no gestantes fue de 20 días.

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

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

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

PERMISO PARENTAL		2023	2022	2021
Colaboradores que han tenido derecho a permiso parental	VARONES	17	30	26
	MUJERES	16	24	7
Colaboradores que disfrutaron de un permiso parental	MUJERES	17	30	26
	VARONES	16	24	7
Colaboradores que regresaron al trabajo una vez finalizado el permiso parental	MUJERES	17	30	26
	VARONES	16	24	7
Colaboradores que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	MUJERES	26	26	s/d
	VARONES	22	7	s/d
Tasas de regreso al trabajo	MUJERES	100	100	100
	VARONES	100	100	100
Tasas de retención	MUJERES	87	100	s/d
	VARONES	92	100	s/d

Equipos sanos y seguros

Temas Materiales: Salud y Seguridad Ocupacional | **Contenido GRI** 3-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Todos los días, trabajamos para garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y productivo. Gestionar la salud y seguridad en el trabajo no solo protege el bienestar físico y mental de nuestro equipo, sino que también contribuye a la eficiencia y el rendimiento general de la organización.

Promover prácticas y políticas que fomenten la salud reduce el riesgo de enfermedades y lesiones laborales, lo que, a su vez, disminuye el ausentismo y mejora la satisfacción laboral. Además, brinda a las personas la confianza y tranquilidad necesarias para realizar sus tareas de manera segura.

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

Para implementar acciones que resguarden la seguridad física de las personas, nos guiamos por la normativa vigente y las recomendaciones del BCRA, junto con el Plan Integral de Seguridad de Banco Hipotecario. Este fue elaborado teniendo en cuenta el Análisis de Riesgo de Sucursales.

Asimismo, todos los meses, realizamos el mantenimiento y la revisión del sistema de detección y extinción de incendios, y contamos con la asistencia de un bombero las 24 horas del día, los 365 días del año, en nuestra Casa Central.

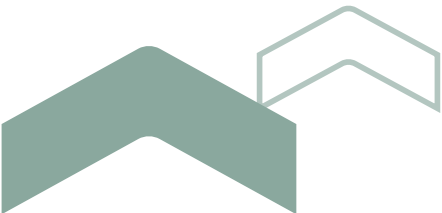
Por otro lado, la Ley N°24.557, de riesgos del trabajo, nos brinda el marco legal para que adoptemos acciones preventivas de salud por parte del sector médico: la prevención de riesgos y contingencias, y la determinación y revisión de las incapacidades laborales provocadas por accidentes o enfermedades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

El servicio médico asegura el bienestar de las personas dentro y fuera del ámbito laboral, a través de un consultorio médico ubicado en Casa Central. Allí trabajan una persona de enfermería y una médica, además del personal administrativo. Se realizan las consultas mé-

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

dicas generales de enfermedades prevalentes y laborales. El consultorio, además, centraliza todas las acciones y comunicaciones del país vinculadas a la salud de las personas que trabajan en el Banco.

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



Un ambiente seguro en nuestra casa central y en todas nuestras oficinas y sucursales

Indicadores de salud y seguridad

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

17 LESIONES REGISTRABLES
por accidentes laborales

0 LESIONES
por accidentes laborales con grandes consecuencias

0 DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES REGISTRABLES

Las principales dolencias laborales son leves y de carácter osteomuscular

Las principales dolencias laborales son leves y de carácter osteomuscular

Formación en salud y seguridad

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

En 2023 realizamos los siguientes cursos:

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

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

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



La salud, primero

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

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

En el marco del pilar de nuestra propuesta de beneficios “Viví tu experiencia”, fomentamos la participación en una carrera corporativa de JP Morgan, donde se presentaron 15 personas del equipo. Además, invitamos a las personas que trabajan en el Banco a sumarse a una campaña de donación de sangre, alcanzando 24 donaciones efectivas de 12,5 litros de sangre, que beneficiaron a un total de 41 personas.

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

100% del equipo cuenta con obra social prepaga

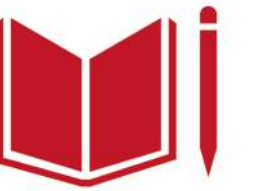


04

Impacto social



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Dejar una huella positiva en la comunidad

Temas Materiales: Acceso a la vivienda, Inclusión y Educación Financiera | **Contenido GRI** 3-3, 203-2

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

Como **Banco del Hogar** queremos ayudar a las personas a tener una vivienda más cómoda, segura y de calidad. La continuidad de 11 años, como administradores del Fideicomiso del Programa de Crédito Argentino PRO.CRE.AR, son muestra de la consolidación de procesos de mejora continua. En este marco, brindamos créditos para adquirir la primera vivienda y para la construcción, así como para otras mejoras del hogar, como la conexión a la red de servicios básicos o refacciones.

Como originadores y administradores de estas líneas de crédito, buscamos fortalecer sus atributos característicos de transparencia, inclusión y federa-

lismo, y contribuir activamente a la generación de empleo, dinamizando fuertemente las economías locales. Acompañamos la efectivización de los proyectos de mejora habitacional, considerando criterios de conectividad, accesibilidad, sostenibilidad ambiental e higiene comunitaria.

Posicionarnos como el prestador de servicios financieros del hogar, las familias y las empresas argentinas, permite fortalecer el sector de la construcción y de infraestructura, y crea oportunidades de empleo para todas las personas del rubro.

Se estima que, por cada crédito de construcción otorgado, se generan entre 5 y 6 puestos de trabajo. También, se activan las cadenas de valor locales de servicios y comercios que abastecen el sector de la construcción, y que brindan insumos para el hogar. Además, la urbanización, o aumento de viviendas, contribuye a la recaudación fiscal de los municipios.

En aquellas ciudades donde se aplican las líneas de loteos o para desarrollos urbanísticos, el impacto positivo en la comunidad es significativo, ya que

implica la instalación de infraestructura de servicios públicos que quedan como capacidad instalada y sustentable para la localidad, mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos.

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

Durante 2023, gestionamos las siguientes líneas de crédito:

- » Otorgamiento de líneas individuales
- » Acceso al suelo y a la construcción (lotes con servicios)
- » Líneas para viviendas terminadas en desarrollos urbanísticos
- » Impulso económico de la comunidad a través de locales comerciales



Ser el Banco del Hogar nos impulsa a contribuir activamente en la calidad de vida de millones de personas. Somos proveedores de créditos para acceder a la vivienda, mejorarla o ampliarla, al mismo tiempo que brindamos educación e inclusión financiera

Créditos que incluyen

Temas Materiales: Acceso a la vivienda, Inclusión y Educación Financiera | **Contenido GRI** 3-3, 203-2

Gracias a los créditos hipotecarios administrados por el Banco, miles de personas y familias, con ingresos que parten de una base de 1,5 salarios mínimos, vitales y móviles, logran incluirse en el sistema financiero. De no ser por esta sinergia, considerando las tasas del mercado, quedarían imposibilitados de acceder a una línea crediticia.

2.247

viviendas entregadas en 2023

16.312

viviendas en ejecución

19.019

nuevas viviendas

Ampliamos la gestión para su construcción

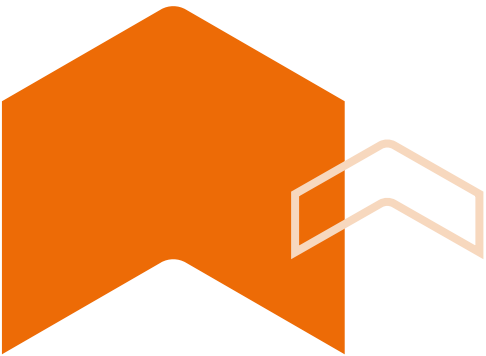


Somos referentes en materia de otorgamiento de créditos para la vivienda en toda la Argentina

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

MÁS DE \$17 MIL MILLONES

fueron entregados en 2023, distribuidos entre líneas para ampliación, construcción y lotes con servicios.



LÍNEA	MONTOS OTORGADOS \$
AMPLIACIÓN	\$860.565
CRÉDITO COMPLEMENTARIO	\$122.147.342
CONSTRUCCIÓN	\$8.231.540.820
CONSTRUCCIÓN CASA PROPIA	\$8.334.360.872
CONSTRUCCIÓN SEPTIEMBRE 2020	\$10.947.063
LOTES CON SERVICIOS	\$620.891.339

Una gestión comprometida

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

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

Para los créditos destinados a la construcción de una casa propia, se gestiona la selección de personas y se realiza un seguimiento y acompañamiento en el proceso de construcción punta a punta, asegurando los estándares de calidad. Asimismo, para potenciar el impacto social de estas líneas, se lleva a cabo una priorización de

cupos en sorteos de créditos, para facilitar el acceso a la vivienda de poblaciones en situación de vulnerabilidad social, como jefas y jefes de hogar, familias con personas con discapacidad y veteranos de Malvinas.

Todo el equipo a cargo de la gestión trabajó para ampliar la sustentabilidad del negocio, promoviendo la venta de locales, bauleras y cocheras, así como también generando mecanismos de ajuste de precios, que mejorarán la rentabilidad en un contexto inflacionario, atendiendo especialmente la accesibilidad de las familias con menores ingresos.

Otro hito destacable fue la escrituración masiva en forma conjunta con Escribanía General de Gobierno, de forma tal que cada familia acceda al documento de garantía de su vivienda.



Reconocer la gestión municipal del suelo urbano

Tras 6 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.

La Comunidad de Hábitat y Vivienda logró reunir a 219 funcionarios, representando a 21 provincias y CABA; el 55% del país estuvo representado. Se abordaron temas como convenios de reajuste parcelario, ordenanzas sobre bioconstrucciones, uso de contenedores y clasificación industrial dentro de los códigos urbanos. Estas temáticas se sumaron a otras que ya se trataban en esta comunidad, como instrumentos de gestión del suelo, normativa local y regulaciones, programas de vivienda, desarrollo urbano, planos y catastro digital.

Asimismo, se desarrollaron diferentes seminarios web y se presentaron casos, entre los que se destacaron: una política de movilidad empresarial sostenible y el proceso de ordenamiento territorial en Lavalle.

Desde 2019, 126 municipios respondieron el autodiagnóstico. La verificación de las respuestas se llevó a cabo en 50 municipios, mediante preguntas que permitieron obtener información pasible de ser encontrada en registros públicos, actas y sitios de acceso abierto.

Entre las conclusiones propias de esta etapa, se destacan:

- » El 68% de los gobiernos locales encuestados cuenta con algún tipo de régimen de integración sociourbana de asentamientos informales, aunque aún la mirada sobre el fenómeno parece ser acotada.
- » La construcción de una mirada y gobernanza metropolitana se detecta como oportunidad para implementar una política coordinada en materia de suelo urbano.

De cara a 2024, el Banco reconocerá la gestión municipal del suelo urbano a nivel nacional, con foco en las estrategias, los instrumentos y la información disponible, identificando aquellas ciudades “faro” que resulten ejemplares, como también aquellos casos que muestren oportunidades de mejora. Estos reconocimientos se darán en el marco de una premiación que convocará a referentes municipales en materia de suelo y hábitat, marcando un verdadero hito nacional.



Educación financiera

Temas Materiales: Inclusión y Educación Financiera | Contenido GRI 3-3, 203-2 | SASB FN-CB-240a.4

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. Por ello, buscamos generar diversos espacios, para que todas las personas disfruten la experiencia de transaccionar.

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



Activación financiera

Potenciamos la transaccionalidad de nuestros productos brindando líneas de crédito a tasas preferenciales. Durante 2023 otorgamos un total de 869 préstamos por un volumen de \$710 millones de pesos.



Educación financiera

Generamos contenidos que promuevan el uso de productos y servicios financieros



Mañanas financieras

Encuentro virtual mensual exclusivo para clientes Búho One y potenciales Búho One. Como parte de la propuesta de servicios del paquete, brindamos 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 o la usuaria al momento de operar.

CRECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE CLIENTES



PUNTO DE PARTIDA

60 clientes conectados

A FINES DE 2023

400 clientes conectados



Talleres de capacitación e inducción

Brindamos una capacitación para 80 clientes sobre Fondos Comunes de Inversión, en el marco de un encuentro dinámico, con participación de aquellos clientes que mostraron interés en aprender sobre este tipo de instrumentos financieros. Como parte de la inducción integral, que reciben los nuevos ingresantes al Banco, el área de Inversiones capacita sobre finanzas personales.



Blog BH

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

Invertimos en las comunidades

Temas Materiales: Inversión social en la Comunidad | Contenido GRI 3-3, 413-1

Mantenemos un compromiso histórico y sostenido con los ciudadanos argentinos. Trabajamos de manera sinérgica y cercana con una red de 106 organizaciones de la sociedad civil de todo el país, mediante las cuales destinamos la inversión social. Apoyamos y fortalecemos sus programas y acciones, con la prioridad de que el impacto tenga un alcance nacional.

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

Todas nuestras operaciones tienen programas de participación de las comunidades locales y de desarrollo, y evaluación de impactos. La comunidad local está integrada por la diversidad de personas cercanas a cada sucursal donde opera el Banco en todo el país, y la constituyen los beneficiarios de los programas que acompañamos a través de la inversión social.

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



Programa Embajadores

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

Durante 2023 lanzamos el Programa Embajadores. Todo el equipo es invitado 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 está abierta tanto en Casa Central como en la Red de Sucursales.



Acción en colaboración con:

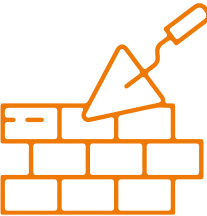


MÓDULO
SANITARIO

10
voluntarios

participaron en la primera acción del Programa Embajadores

Construcción de 2 baños



 Barrio Costilla,
Rincón de Milberg



El lanzamiento de Embajadores se dio a partir de la culminación del histórico Programa Unidos para Dar, a partir del cual:

4200 KG
DE ALIMENTOS DONADOS NO PERECEDEROS

60 ONGS DE TODO EL PAÍS
BENEFICIADAS

24 VOLUNTARIOS/AS
DE CASA CENTRAL

36 SUCURSALES
PARTICIPARON DEL PROGRAMA



Apoyamos la educación

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

Buscamos potenciar la empleabilidad de las personas jóvenes, acercándoles herramientas para planificar su futuro profesional, con mirada sistémica

Contribuimos activamente a la promoción educativa desde distintos abordajes. Apoyamos la educación formal y no formal de la comunidad educativa, incluyendo docentes y alumnos/as, a través de la capacitación presencial o virtual en diferentes disciplinas y el otorgamiento de becas escolares. Complementariamente, generamos oportunidades en torno a la [educación financiera](#).

Prácticas educativas en el Banco

Por segundo año consecutivo, gracias a la iniciativa propuesta por el Ministerio de Educación del GCBA: “Actividad de aproximación al mundo del trabajo y los estudios superiores”, recibimos a 22 alumnas y alumnos de 5.to año de la Escuela de Comercio N.º 32 “José León Suárez” de Liniers, brindándoles 20 horas de formación en nuestra Casa Central.

En el *kick off*, les acercamos una primera aproximación a la experiencia laboral en el Banco, participando en charlas y actividades con nuestros equipos de Capital Humano, Gestión Operativa y Red de Sucursales, Banca Pyme y Banca Hipotecaria. Siguieron el recorrido junto a nuestros equipos de Contabilidad e Impuestos, Planeamiento y Control de Gestión, Finanzas, Data *Analytics* y Sistemas y Tecnología, y cerraron con los equipos de Selección, CoE Agilidad, Asuntos Sociales, Marketing Digital y Experiencia de Clientes.

Mediante estos espacios de aprendizaje, los/as jóvenes pudieron adquirir herramientas relacionadas a su futuro primer empleo, finanzas, contabilidad, *mindset* ágil, data *analytics*, sostenibilidad, análisis de métricas y algoritmos de redes sociales.

La subsidiaria BHN Vida SA también participó de este espacio educativo. 22 colaboradores de Hipotecario Seguros recibieron a 16 jóvenes de 5.to año de la Escuela de Comercio N.º 32 “José León Suárez” de Liniers, acercándoles conocimientos específicos de una compañía aseguradora. La experiencia fue sumamente enriquecedora, presentando un NPS del 93%.

Participación cultural

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

Nuestro activo rol, como mecenas del patrimonio cultural y artístico, permitió que se pudieran concretar 62 proyectos de disciplinas diversas, como literatura, patrimonio cultural, diseño, radio, televisión y sitios de Internet, arte visual, audiovisual y digital, teatro y música, entre otros.



\$54 MILLONES INVERTIDOS

APORTADOS A MECENAZGO



62

PROYECTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES AUSPICIADOS



Gestión ambiental

05

Gestión ambiental



7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Finanzas sostenibles

Temas Materiales: Finanzas Sostenibles | **Contenido GRI** 3-3, 203-2

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

El sector financiero representa un rol clave en el ecosistema de las finanzas sostenibles. Puede contribuir al financiamiento de proyectos de sostenibilidad o emprendimientos que colaboren con la mitigación del cambio climático, como los dedicados a la energía renovable, la eficiencia energética, la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales. Por eso, luego de 3 años de nuestra adhesión al Protocolo de Finanzas Sostenibles, logramos fortalecer nuestro posicionamiento institucional en el mercado financiero local, como entidad comprometida con el desarrollo sostenible.

Participamos en la revisión de la guía para elaborar un sistema de administración de riesgos ambientales

y sociales, herramienta que permitió que las entidades financieras –que aún no han implementado este sistema– identifiquen ejemplos prácticos que puedan traducirse a su gestión particular.

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



43 NUEVOS ACUERDOS COMERCIALES

Vinculados a emprendimientos y/o proyectos con impacto socioambiental positivo, como economía circular y movilidad sustentable

Por otra parte, participamos como avalistas, organizadores y colocadores del primer bono con etiqueta de género de Argentina, acompañando a Pro Mujer en el

marco del régimen simplificado y garantizado de emisiones con impacto social.

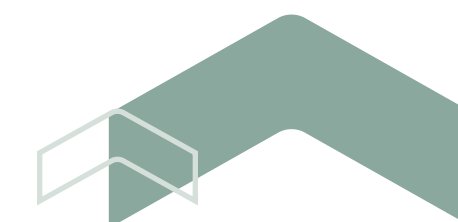
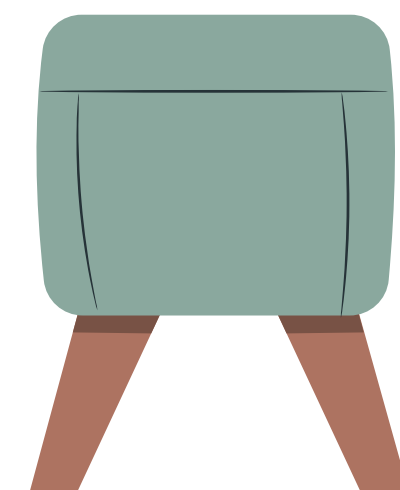
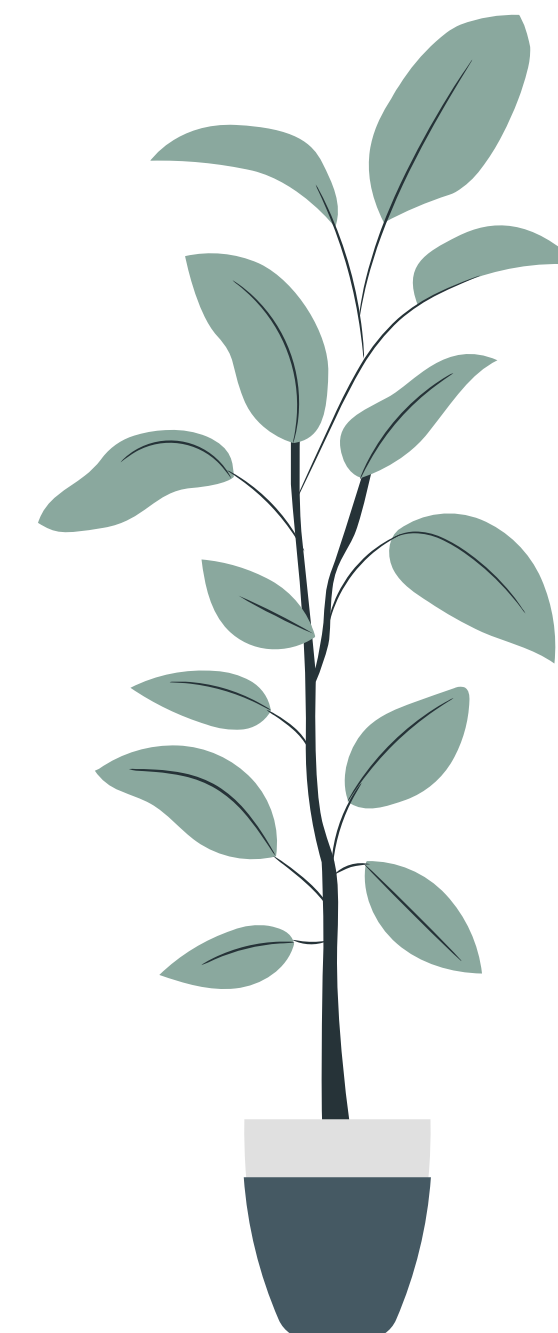
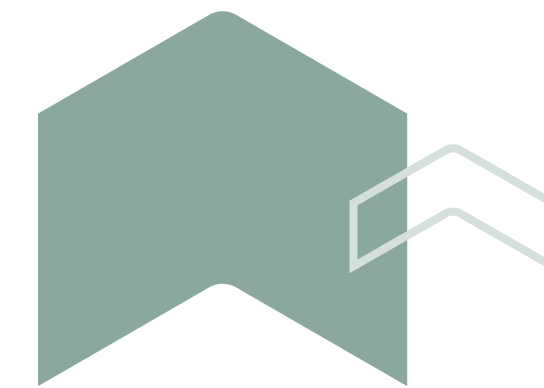
Este tipo de proyectos potencia las inversiones que llevamos adelante en materia de microcréditos, promoviendo el emprendedurismo con enfoque de género y el desarrollo de viviendas, entre otras iniciativas.

Pro Mujer (serie I)

Pesos, monto emitido **\$200.000.000**

Pro Mujer (serie I)

Pesos, monto emitido **\$370.000.000**



Bonos verdes

En 2023 participamos en la colocación de los siguientes bonos verdes:

BONOS VERDES	MONTO EMITIDO	DESTINO
360 Energy (Clase II) USD Linked	USD 20.000.000	Ambos destinados a financiar la construcción, instalación, puesta en marcha, operación y mantenimiento del Parque Solar Fotovoltaico 360 Energy La Rioja II, destinado a generar energía eléctrica de fuente renovable para abastecer el segmento de grandes usuarios.
360 Energy (Clase III) USD Linked	USD 60.000.000	
Pampa Energía (Clase XVII)	\$5.980.316.325	Destinado a financiar el proyecto de construcción del Parque Eólico Pampa Energía VI (“PEPE VI”).
Genneia (Clase XXXIX), Dollar Linked	USD 30.000.000	Todos destinados a la refinanciación de una porción de la inversión realizada en los Proyectos Solares Fotovoltaico Tocota III, y Sierras de Ullum, y en el Proyecto Eólico La Elbita; y/o la financiación de Proyectos Verdes Elegibles, según lo defina el Comité de Finanzas Sostenibles (relacionados a la construcción, desarrollo, expansión, producción, adquisición, mantenimiento y operación de energías renovables)
Genneia (Clase XL), Hard Dollar	USD 10.867.627	
Genneia (XLI), Dollar Linked	USD 30.000.000	



Gestión responsable de materiales

Temas Materiales: Gestión de residuos | **Contenido GRI** 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

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

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

Impulsamos la reducción del uso de materiales en nuestra operación, como el papel, a través de la digitalización de gran parte de nuestros procesos. Estas prácticas ayudan a reducir el uso de papel, el consumo de *toners* de impresión y la energía requerida en esta tarea; mejoran la eficiencia operativa y generan una influencia positiva en la comunidad.

Clasificamos los residuos generados para facilitar su valorización y reciclado, mediante cestos que diferencian:

húmedos, secos y reciclables. Los residuos húmedos son retirados de manera diaria y los reciclables y secos, de manera mensual, los retira la Cooperativa de trabajo Reciclando Trabajo y Dignidad, una 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 2023, no recibimos reclamaciones sobre impactos ambientales que debieran ser abordadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación.



2,9 toneladas
DE RESIDUOS
RECUPERADOS

2.444 kilos
DE PAPEL DONADOS

**Fundación
Garrahan**

+53% RESPECTO A 2022



Aun en pleno despliegue del modelo híbrido de trabajo, contando con el edificio de Casa Central y toda la Red de Sucursales trabajando todos los días de la semana, en el año hubo una reducción en el consumo energético, de agua y de gas natural.

Sin dudas, la educación ambiental fue el principal pilar para mejorar los cambios de hábitos necesarios para consumir los recursos con mayor responsabilidad. Además, se mantuvieron las consultorías eléctricas con profesionales del rubro, para optimizar el consumo de energía, impactando en el ahorro energético y en sus costos.

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

CONSUMO ELÉCTRICO

3.862.080 kW

↓ 2% menos con respecto a 2022

CONSUMO DE GAS NATURAL

79.001 m³

↓ 27% menos con respecto a 2022

CONSUMO DE AGUA

27.585 m³

↓ 17% menos con respecto a 2022

Residuos por composición, en toneladas métricas

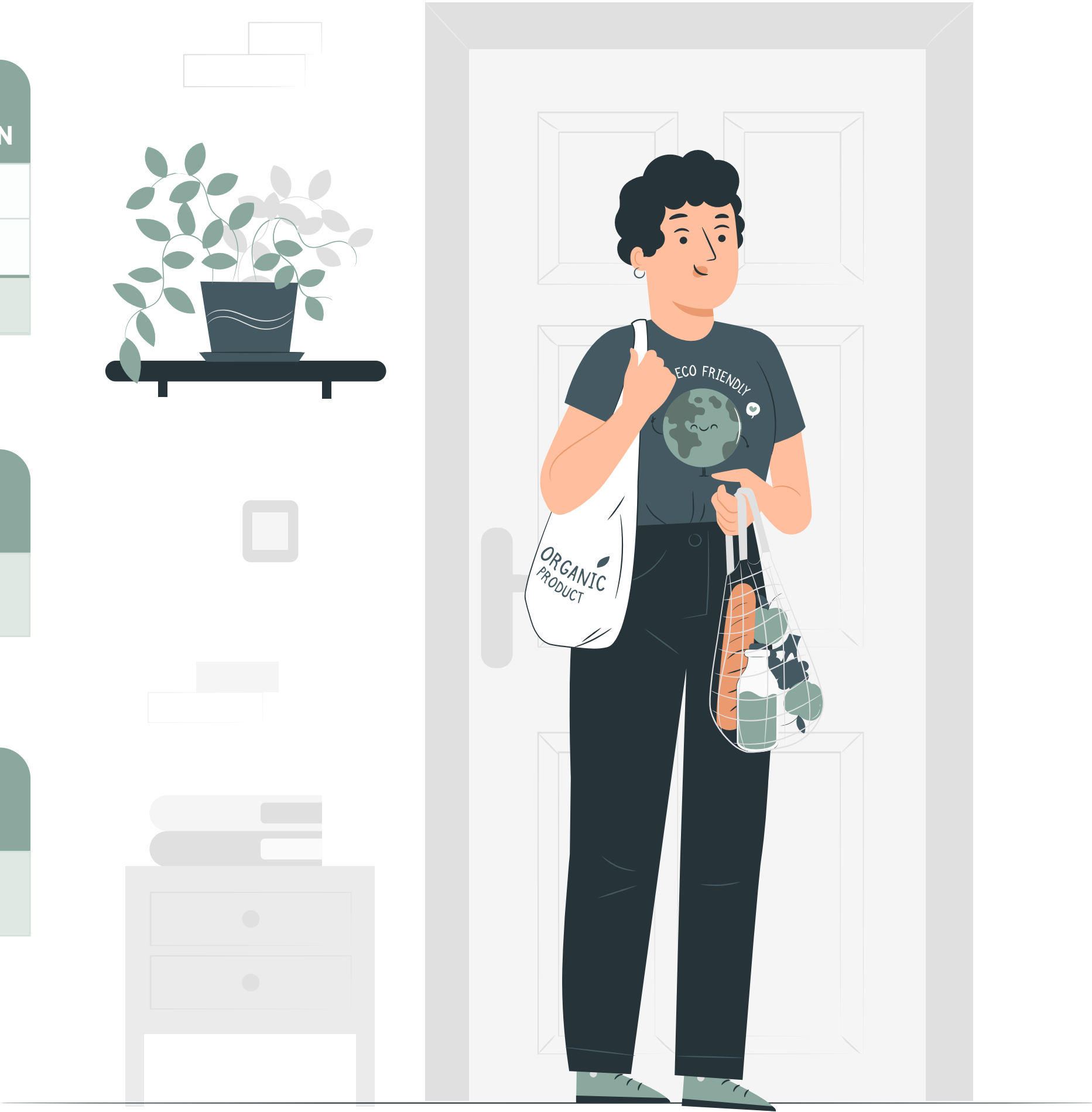
CATEGORÍA	RESIDUOS GENERADOS	NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN	DESTINADOS A ELIMINACIÓN
Secos no peligrosos	2,9	2,9	0
Húmedos no peligrosos	78,6	0	78,6
Total	81,6	2,9	78,6

Residuos no destinados a eliminación, en toneladas métricas

CATEGORÍA	EN LAS INSTALACIONES	FUERA DE LAS INSTALACIONES	TOTAL
Residuos no peligrosos Reciclado	2,9	0	2,9

Residuos destinados a eliminación, en toneladas métricas

CATEGORÍA	EN LAS INSTALACIONES	FUERA DE LAS INSTALACIONES	TOTAL
Residuos no peligrosos Traslado a vertedero	78,6	0	78,6



06

Parámetros del reporte

Parámetros del reporte



Parámetros del reporte

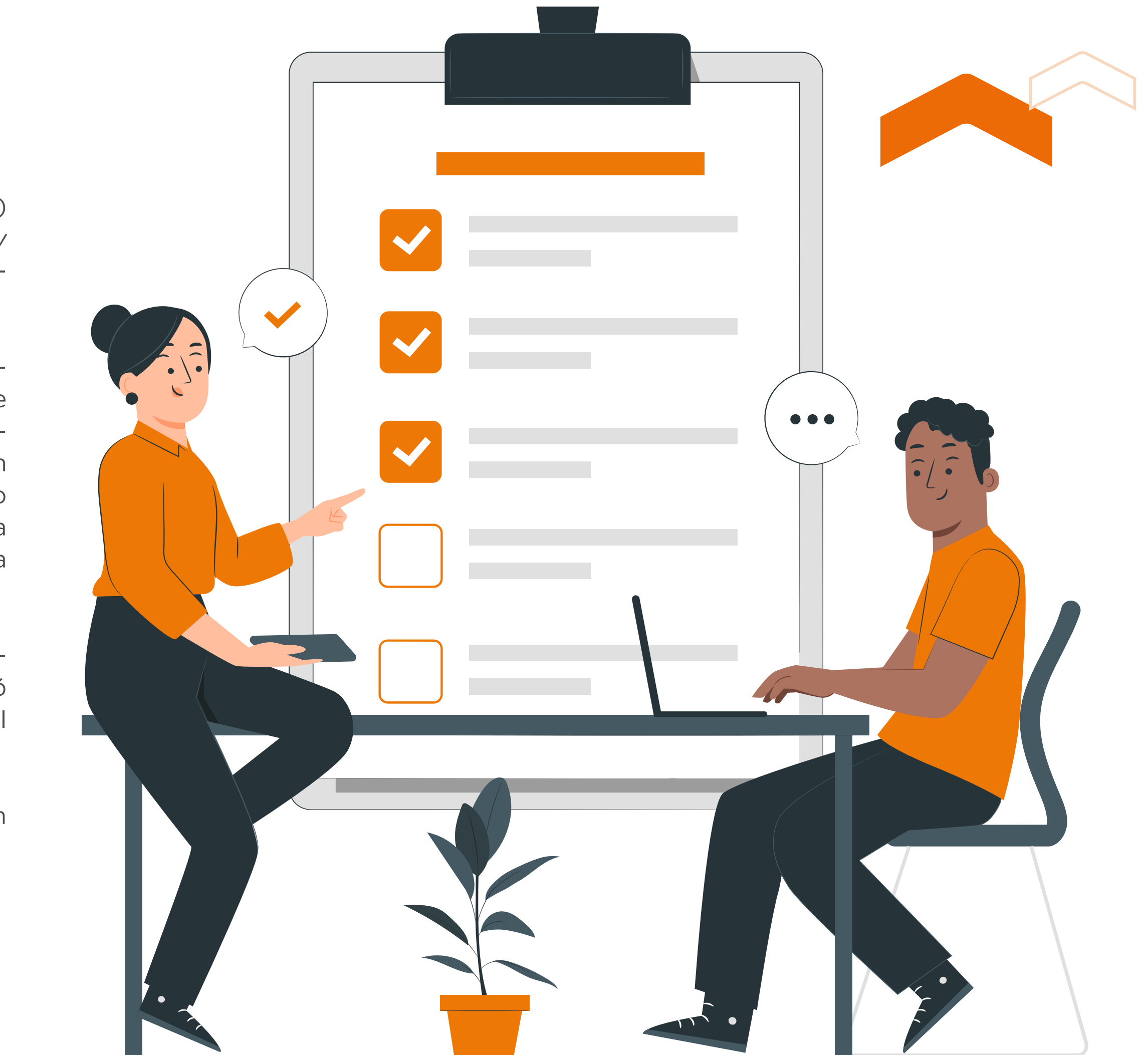
Contenido GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

Este reporte se ha elaborado utilizando como referencia los Estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI) y considerando los indicadores significativos del Sector Financiero de Banca Comercial del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). La información presentada no fue verificada externamente. La información financiera proviene de los estados financieros auditados.

Este documento abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. El documento representa nuestro ejercicio de reporte N.º 13 y presenta las actividades vinculadas a la gestión de sostenibilidad de Banco Hipotecario SA. Los Estados Financieros consolidados contemplan a otras entidades no incluidas en este reporte: BACS Banco de Crédito y Securitización SA, BHN Sociedad de Inversión SA y Fid. Fciers. CHA, series IX a XIV. Cabe indicar que la información de los estados financieros del Banco Hipotecario, tanto a nivel individual como consolidado, están confeccionados de acuerdo con la normativa vigente impuesta por el BCRA, tanto a nivel sistema financiero como normativa especial formulada hacia este Banco.

Durante el período reportado, el Banco no experimentó cambios relevantes en su organización que afecten a la comparabilidad. En aquellos casos en que fue necesario modificar algún valor comparativo, se dejó identificado incluyendo una nota aclaratoria. Considerando que hemos establecido una periodicidad anual para nuestros informes de sostenibilidad, el reporte anterior corresponde al año 2022.

La Gerencia de Asuntos Sociales es el punto de contacto para solventar las dudas que pudieran surgir en relación con el contenido del Reporte: KMGUTIERREZ@hipotecario.com.ar.



Nuestro impacto sobre los ODS

Contenido GRI 2-23

En línea con la Agenda 2030, planteada a nivel global, el Banco asumió un rol activo para impulsar el desarrollo sostenible a nivel local. En este sentido, utilizó la herramienta *SDG Compass* para analizar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por la ONU y sus 169 metas, para luego identificar aquellos en los que tiene mayor posibilidad de contribución desde su gestión.



Además, en forma indirecta como agente colocador de valores negociables emitidos siguiendo los lineamientos para la emisión de valores negociables sociales, verdes y sustentables contribuimos con el ODS 7- Energía Asequible y no contaminante y el ODS 13 – Acción por el clima.



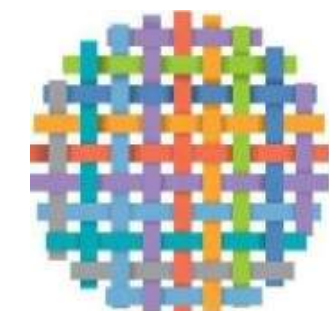
Trabajo en alianza

Contenido GRI 2-28

Formamos parte de las siguientes asociaciones:



ADEBA
Asociación de
Bancos Argentinos



R.E.D.
RED DE EMPRESAS
POR LA DIVERSIDAD



ceads

GDFE



Nuestros grupos de interés

Contenido GRI 2-29

Identificamos a nuestros grupos de interés considerando la guía AA1000SES de *Accountability*. Promovemos el diálogo con cada actor para conocer sus expectativas, identificar sus preocupaciones y diseñar una estrategia de valor genuina, que contribuya a mejorar el impacto positivo de nuestras operaciones.

Mantenemos una constante comunicación con los grupos de interés y sus representantes, a través de diversos mecanismos de contacto. Así, identificamos los impactos actuales y potenciales de nuestra organización, potenciamos los impactos positivos y actuamos para prevenir o mitigar posibles impactos negativos.

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



Temas materiales

Contenido GRI 3-1, 3-2

El análisis de materialidad es un proceso significativo para identificar nuestros impactos más relevantes, reales o potenciales, y gestionar activamente la toma de decisiones.

En 2020 se realizó un relevamiento del contexto de sostenibilidad del sector, que permitió identificar los temas materiales que fueron validados con los grupos de interés mediante una encuesta.

Para 2023, según lo requerido por los Estándares de *Global Reporting Initiative*, se efectuó una revisión de los temas materiales definidos. El análisis de materialidad de este Reporte constó de una revisión del contexto de la organización, para identificar cambios significativos en las actividades o en las relaciones comerciales. Una vez validada la lista, se realizó un *benchmark* con pares de la industria, a fin de asegurar que los principales temas materiales considerados estuvieran incluidos.

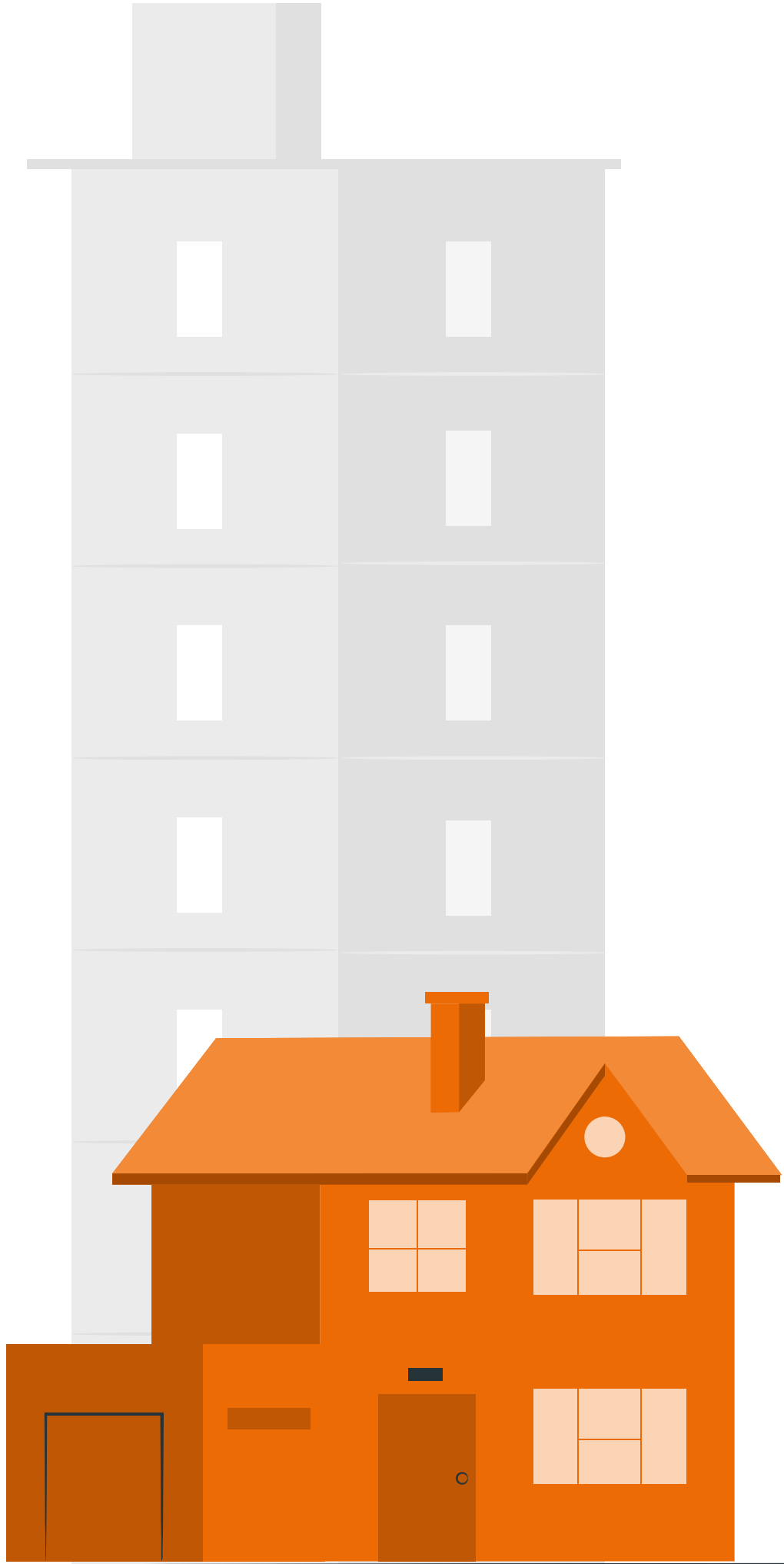
De esta revisión, surgió la incorporación de “Finanzas Sostenibles” como tema material para la organización, y la unificación de algunos temas similares bajo el tema “Inclusión y Educación Financiera”.

En cada tema material, identificamos a qué Objetivo de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas contribuye de manera directa.



Listado de temas materiales identificados según criterio Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social y de Gobierno, en español)

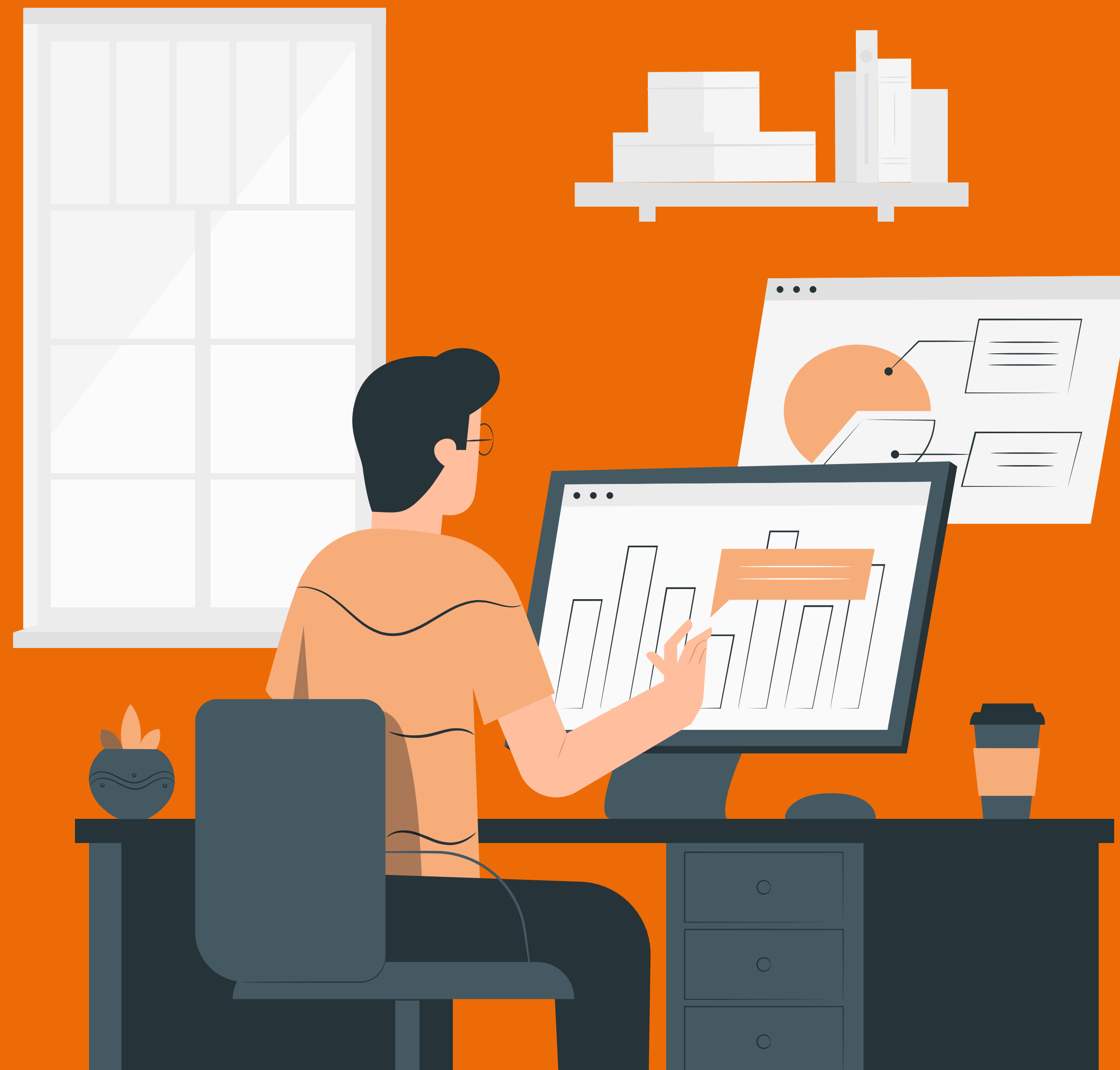
ESG	Tema material	Capítulo	ODS	GRI Contenidos Generales temáticos	Temas SASB
E	Finanzas sostenibles	Gestión ambiental	7,9,13,17	Indicadores propios GRI 203 - Impactos Económicos Indirectos 2016	SASB - Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio
	Gestión de residuos	Gestión ambiental	11 y 12	GRI 306 - Residuos 2020	
S	Acceso a la vivienda	Impacto social	9 y 11	Indicadores propios GRI 203 - Impactos Económicos Indirectos 2016	
	Inclusión y Educación financiera	Impacto social	4,9 y 11	Indicadores propios GRI 203 - Impactos Económicos Indirectos 2016	SASB - Generación de Inclusión y capacidad financiera
	Inversión social en la comunidad	Impacto social	4	GRI 413 - Comunidades locales 2016	
	Empleo de calidad	Equipo	8	GRI 401 - Empleo 2016	
	Formación y desarrollo del personal	Equipo	4 y 8	GRI 404 - Formación y Enseñanza 2016	
	Inclusión, diversidad y equidad de género	Equipo	5 y 8	GRI 405 - Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016 GRI 406 - No Discriminación 2016	
	Salud y seguridad ocupacional	Equipo	8	GRI 403 - Salud y Seguridad en el trabajo 2018	
G	Anticorrupción y cumplimiento normativo	Somos el Banco del Hogar	16	GRI 2 - Contenidos generales 2021 GRI 205 - Anticorrupción 2016	
	Derechos Humanos	Somos el Banco del Hogar	5 y 8	GRI 2 - Contenidos generales 2021 GRI 407 - Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016 GRI 408 - Trabajo infantil 2016 GRI 409 - Trabajo forzoso u obligatorio 2016	
	Desempeño económico de la Compañía	Somos el Banco del Hogar	9, 11 y 17	GRI 201 - Desempeño Económico 2016	SASB - Parámetros de Actividad
	Experiencia del cliente	Somos el Banco del Hogar	9	Indicadores propios GRI 417 - Marketing y Etiquetado 2016	
	Gestión de proveedores y prácticas de adquisición	Somos el Banco del Hogar	8	GRI 204 - Prácticas de adquisición 2016 GRI 308 - Evaluación ambiental de los proveedores 2016 GRI 414 - Evaluación social de los proveedores 2016	
	Gobernanza, ética y transparencia	Somos el Banco del Hogar	12 y 17	GRI 2 - Contenidos generales 2021 GRI 206 - Competencia desleal 2016	SASB - Ética empresarial SASB - Gestión del riesgo sistémico
	Seguridad de la información/ Ciberseguridad	Somos el Banco del Hogar	16	GRI 418 - Privacidad del Cliente 2016	SASB - Seguridad de datos



07

GRI y SASB

GRI y SASB



Índice GRI

Declaración de uso

El presente reporte ser elaboró en referencia a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	RESPUESTA/PÁGINA	ODS 2030	
			ODS	META
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	Nuestra sede central se encuentra ubicada en Reconquista 101, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	61		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	61		
	2-4 Actualización de la información	33, 61		
	2-5 Verificación externa	61		
2. Actividades y trabajadores				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5, 14		
	2-7 Empleados	Banco Hipotecario no tiene empleados por horas no garantizadas.	8 - 10	8.5 - 10.3
	2-8 Trabajadores que no son empleados	28	8	8.5
3. Gobernanza				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	18	5 - 16	5.5 - 16.7
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	18	5 - 16	5.5 - 16.7
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del máximo órgano de gobierno no es un alto ejecutivo de la organización.	16	16.6
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	18, 25	16	16.7
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	18, 25		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	18		
	2-15 Conflictos de interés	22	16	16.6
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Durante el período del reporte no han existido preocupaciones críticas que deban ser comunicadas al máximo órgano de gobierno. Consideramos como preocupación crítica a las acciones extraordinarias realizadas por esta institución.		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	18		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	18		
	2-19 Políticas de remuneración	18		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	18		

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	RESPUESTA/ PÁGINA	ODS 2030	
			ODS	META
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
4. Estrategia, políticas y prácticas				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3		
	2-23 Compromisos y políticas	22, 62	16	16.3
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	22		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	14		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	22	16	16.3
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	22		
	2-28 Afiliación a asociaciones	63		
5. Participación de los grupos de interés2. Actividades y trabajadores				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	64		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Durante el período del reporte el 100% de los empleados estuvieron cubiertos por convenios colectivos de trabajo. Al personal que se encuentra fuera de convenio se le aplican las mismas condiciones que al personal encuadrado dentro del convenio.	8	8.8
Temas materiales				
Temas materiales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	65	5 - 16	5.5 - 16.7
	3-2 Lista de temas materiales	65	5 - 16	5.5 - 16.7
Desempeño económico de la compañíay prácticas				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	12		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	12	8 - 9	8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	La compañía no cuenta con un plan de beneficios definido.		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante el período de reporte, Banco Hipotecario SA no ha recibido asistencia financiera por parte del Gobierno, ya sea por beneficios fiscales o asistencias/subsidios.		
Inclusión y educación financiera				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47, 48, 51, 56		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	47, 48, 51, 56	1 - 3 - 8	1.2 - 1.4 - 3.8 - 8.2 - 8.3 - 8.5

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	RESPUESTA/ PÁGINA	ODS 2030	
			ODS	META
Gestión de proveedores y prácticas de adquisición				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	14		
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	14	8	8.3
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	Durante el período de reporte, no se han evaluado y seleccionado nuevos proveedores de acuerdo a criterios ambientales.		
Gobernanza, etica y transparencia				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	25		
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	25	16	16.3
Anticorrupción y cumplimiento normativo				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	22		
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	22	16	16.5
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	22	16	16.5
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	22	16	16.5
Empleo de calidad				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	40		
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	No se informan los ratios de rotación por restricciones de confidencialidad.	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	28, 40	3 - 5 - 8	3.2 - 5.4 - 8.5
	401-3 Permiso parental	40	5 - 8	5.1 - 5.4 - 8.5

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	RESPUESTA/PÁGINA	ODS 2030	
			ODS	META
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	44		
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	44	8	8.8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	44	8	8.8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	44	8 - 16	8.8 - 16.7
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	44	8	8.8
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	44	3	3.2 - 3.5 - 3.7 - 3.8
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	44	8	8.8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	44	8	8.8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	44	3 - 8 - 16	3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	No se registraron.	3 - 8 - 16	3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1
Formación y desarrollo del personal				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	33		
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	33	4 - 8 - 10	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8.5 - 10.3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	33	8	8.2 - 8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	33	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3
Inclusión, diversidad y equidad de genero				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	18, 40		
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	18, 40	5 - 8	5.1 - 5.5 - 8.5
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante 2023 Banco Hipotecario no ha recibido ninguna denuncia por discriminación que haya sido necesario evaluar.	5 - 8	5.1 - 8.8

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	RESPUESTA/PÁGINA	ODS 2030	
			ODS	META
Derechos humanos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	14		
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	En el 100% de las operaciones y relaciones con proveedores son respetados los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación o negociación colectiva.	8	8.8
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No existen.	5 - 8 - 16	5.2 - 8.7 - 16.2
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No existen.	5 - 8	5.2 - 8.7
Inversión social en la comunidad				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	52		
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	52		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	El financiamiento de proyectos que puedan generar un potencial impacto negativo socio-ambiental en las comunidades locales representaría nuestro principal riesgo. Durante 2023 ningún proyecto asociado generó un impacto negativo real.	1 - 2	1.4 - 2.3
Experiencia del cliente				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	14		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	30 casos relacionados con incumplimientos en el deber de información (ley defensa del consumidor) registrados en nuestro sistema.	16	16.3
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Cero casos de incumplimiento.	16	16.3
Seguridad de la información/ciberseguridad				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	25		
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	25		
Finanzas sostenibles				
GRI 3: Temas	3-3 Gestión de los temas materiales	56		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	56	1 - 3 - 8	1.2 - 1.4 - 3.8 - 8.2 - 8.3 - 8.5

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	RESPUESTA	ODS 2030	
			ODS	META
ACCESO A LA VIVIENDA				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	47	1 - 3 - 8	1.2 - 1.4 - 3.8 - 8.2 - 8.3 - 8.5
Formación y desarrollo del personal				
GRI 3: Temas	3-3 Gestión de los temas materiales	58		
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	58	3 - 6 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 6.6 - 6.a - 6.b - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	58	3 - 6 - 8 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-3 Residuos generados	58	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	58	3 - 11 - 12	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-5 Residuos destinados a eliminación	58	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1

Índice SASB

TEMAS DE DIVULGACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD Y PARÁMETROS DE CONTABILIDAD																		
CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	SECCIÓN /RESPUESTA																
Seguridad de los datos																		
FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	Ver Seguridad de la información, pág 25.																
FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	Ver Seguridad de la información, pág 25.																
Generación de inclusión y capacidad financieras																		
FN-CB-240a.1	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	Se otorgaron 8.817 líneas por un total de \$36.867.556.687,04.																
FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	Durante el periodo del reporte hubo 0 préstamos vencidos e improductivos cualificados para promocionar pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.																
FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	Durante el periodo del reporte se otorgaron 9.072 Cuentas Gratuitas Universales.																
FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	Durante el periodo del reporte hubo 480 participantes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos que participaron en iniciativas de educación financiera, sin considerar las visualizaciones del blog BH (ver detalle de la iniciativas en 5.3. Educación Financiera).																
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio																		
FN-CB-410a.12021	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector.	<table><tr><td>Energía</td><td>22,7%</td></tr><tr><td>Agropecuario</td><td>12,5%</td></tr><tr><td>Petróleo/gas y relacionados</td><td>9,0%</td></tr><tr><td>Bienes raíces /Real Estate</td><td>8,1%</td></tr><tr><td>Alimentos / Bebidas / Supermercados</td><td>7,1%</td></tr><tr><td>Agroquímicos</td><td>6,9</td></tr><tr><td>Construcción / Ingeniería / Automotriz</td><td>5,2%</td></tr><tr><td>Otros sectores</td><td>28,5%</td></tr></table>	Energía	22,7%	Agropecuario	12,5%	Petróleo/gas y relacionados	9,0%	Bienes raíces /Real Estate	8,1%	Alimentos / Bebidas / Supermercados	7,1%	Agroquímicos	6,9	Construcción / Ingeniería / Automotriz	5,2%	Otros sectores	28,5%
Energía	22,7%																	
Agropecuario	12,5%																	
Petróleo/gas y relacionados	9,0%																	
Bienes raíces /Real Estate	8,1%																	
Alimentos / Bebidas / Supermercados	7,1%																	
Agroquímicos	6,9																	
Construcción / Ingeniería / Automotriz	5,2%																	
Otros sectores	28,5%																	
FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	En los análisis de riesgo de clientes, Banco Hipotecario considera el impacto indirecto de los factores ambientales, sociales y de gobernanza, además de las consideraciones específicas asociadas al otorgamiento del crédito. En los casos en los que el Banco financió un proyecto de inversión, se evaluaron los impactos específicos de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa que el desarrollo del mismo genera. A su vez, el Banco cuenta con una lista de actividades excluidas para aperturas de cuenta para las bancas corporativa y PyME.																

TEMAS DE DIVULGACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD Y PARÁMETROS DE CONTABILIDAD		
CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	SECCIÓN /RESPUESTA
Ética empresarial		
FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	Ver Prevención y Control del Fraude, pág. 25.
FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	Ver Conducta Empresarial Responsable, Línea Ética, pág. 22.
Gestión del riesgo sistémico		
FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	Ninguna de las entidades financieras constituidas en Argentina reviste el carácter de globalmente sistémica. Asimismo, Banco Hipotecario tampoco es subsidiaria ni sucursal de un Banco del exterior calificado como de importancia sistémica.
FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio	Ver Gestión Integral de riegos, pág 25.

CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	SECCIÓN /RESPUESTA																								
FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas	<table><tr><th>Concepto</th><th>Cantidad</th><th>Monto</th></tr><tr><td>Cuentas Corrientes</td><td>31.322</td><td>10.024</td></tr><tr><td>(a) personales</td><td>25.034</td><td>265</td></tr><tr><td>(b) pequeñas empresas</td><td>6.288</td><td>9.759</td></tr><tr><td>Caja de ahorro en \$</td><td>1.066.973</td><td>41.803</td></tr><tr><td>(a) personales</td><td>1.060.815</td><td>41.154</td></tr><tr><td>(b) pequeñas empresas</td><td>6.158</td><td>649</td></tr><tr><td>Caja de ahorro en USD</td><td>589.401</td><td>71.505</td></tr></table>	Concepto	Cantidad	Monto	Cuentas Corrientes	31.322	10.024	(a) personales	25.034	265	(b) pequeñas empresas	6.288	9.759	Caja de ahorro en \$	1.066.973	41.803	(a) personales	1.060.815	41.154	(b) pequeñas empresas	6.158	649	Caja de ahorro en USD	589.401	71.505
Concepto	Cantidad	Monto																								
Cuentas Corrientes	31.322	10.024																								
(a) personales	25.034	265																								
(b) pequeñas empresas	6.288	9.759																								
Caja de ahorro en \$	1.066.973	41.803																								
(a) personales	1.060.815	41.154																								
(b) pequeñas empresas	6.158	649																								
Caja de ahorro en USD	589.401	71.505																								
FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, (c) corporativos.	<table><tr><th>Concepto</th><th>Cantidad</th><th>Monto</th></tr><tr><td>Préstamos</td><td>49.521</td><td>61.036</td></tr><tr><td>(a) personales</td><td>39.225</td><td>8.673</td></tr><tr><td>(b) pequeñas empresas</td><td>9.901</td><td>15.447</td></tr><tr><td>(c) corporativos</td><td>395</td><td>36.916</td></tr></table>	Concepto	Cantidad	Monto	Préstamos	49.521	61.036	(a) personales	39.225	8.673	(b) pequeñas empresas	9.901	15.447	(c) corporativos	395	36.916									
Concepto	Cantidad	Monto																								
Préstamos	49.521	61.036																								
(a) personales	39.225	8.673																								
(b) pequeñas empresas	9.901	15.447																								
(c) corporativos	395	36.916																								



El Banco del Hogar

REDACCIÓN Y COORDINACIÓN:

Equipo de Asuntos Sociales y Sustentabilidad

COLABORACIÓN:

Equipo de Comunicación e Imagen

DISEÑO:

[Cynthia Sánchez](#)

REVISIÓN TÉCNICA:

