

## MEMORIA EJERCICIO 2015

En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, el Directorio somete a consideración de los señores accionistas la Memoria, los Estados Contables, el Informe de Auditor Externo y el Informe de la Comisión Fiscalizadora correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2015.

### 1. CONTEXTO INTERNACIONAL

Durante el año 2015 la economía mundial volvió a exhibir un crecimiento moderado de alrededor de 3,1%, 0,3 puntos porcentuales (p.p.) menor al registrado en 2014, con un desempeño heterogéneo entre países.

En términos generales, las economías avanzadas evidenciaron un comportamiento más sólido que las emergentes, impulsadas por la consolidación de la recuperación de la Zona Euro, Japón y Estados Unidos (EEUU) a partir de un menor precio del petróleo, de una política monetaria expansiva y de un desempleo en disminución. Sin embargo, el crecimiento de la productividad sigue siendo débil y en algunas economías todavía persisten los efectos de la crisis económica de 2008, con una inversión que no logra recuperarse, una elevada deuda pública y privada y un débil sector financiero.

Por su parte, las economías en desarrollo verificaron por quinto año consecutivo una desaceleración de su ritmo de crecimiento. Entre las principales causas se destacan menores ingresos por una caída en el precio de las materias primas y del petróleo, la depreciación de sus monedas, la mayor volatilidad en los mercados financieros y los menores flujos de capitales hacia los mercados emergentes.

Entre las principales regiones, la Zona Euro registró en 2015 una suba del PIB de 1,5%, 0,6 p.p. superior a lo verificado en 2014. El aumento del producto estuvo sostenido por la caída de los precios del petróleo, una política monetaria más laxa y la depreciación del euro. El desempeño de la región estuvo impulsado por Irlanda (creció 4,8%), España (3,1%) e Italia (0,8%), que compensaron el débil crecimiento de Alemania (1,5%). El Reino Unido, por su parte, mantuvo su ritmo de expansión (2,5%).

EEUU sigue exhibiendo un nivel de crecimiento moderado, que en 2015 se ubicó en 2,6%, 0,2 p.p. mayor que el año previo. La actividad económica estuvo sostenida principalmente por el abaratamiento de la energía, la mejora en el mercado inmobiliario y por un mercado laboral más dinámico, donde el desempleo se redujo 0,9 p.p. hasta 5,3%. Todo esto estuvo atenuado en parte por el impacto del fortalecimiento del dólar en las exportaciones netas.

Las economías emergentes evidenciaron una desaceleración en su ritmo de crecimiento, ubicándose en torno al 4% (-0,6 p.p.). De este grupo, los países asiáticos siguen exhibiendo el comportamiento más dinámico, con una suba del PIB de 6,5%. Cabe destacarse el menor crecimiento de China, que disminuyó 0,5 p.p. respecto de los valores de 2014 a 6,8%. En este país continúan las correcciones de los excesos en bienes raíces y crédito, al tiempo que hay una moderación en las tasas de aumento de la inversión y un mercado financiero más volátil.

En particular, el producto en América Latina se contrajo alrededor de 0,3% en 2015. El deterioro de los precios de las materias primas afectó a algunos países, junto con la complicada situación política y económica particular de cada uno. Entre los principales países, la actividad en Brasil disminuyó alrededor de 3%, mientras que México creció 2,3%, valor similar al registrado el año anterior.

Para el año 2016 se prevé un aumento del PIB mundial de 3,6%, a partir de un mayor dinamismo tanto de las economías avanzadas como de los mercados emergentes. Entre las economías avanzadas el mayor crecimiento estará impulsado por el fortalecimiento de la recuperación de Japón, Estados Unidos y la Zona Euro. Por su parte, entre las economías emergentes, el crecimiento de los países que experimentaron dificultades económicas en 2015 seguirá siendo débil o negativo, pero aún así se ubicaría en niveles superiores, y esto compensará holgadamente la desaceleración de China.

### 2. CONTEXTO LOCAL

#### a) Nacional

En 2015, la economía argentina creció en torno al 2% respecto al año previo, de acuerdo a la última información disponible (junio 2015) publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC).

La demanda agregada fue sostenida por el dinamismo del consumo del sector público, que en 2015 creció 8,4% interanual y, en menor medida, por la inversión privada, que se incrementó 3%. El consumo privado, componente de mayor peso en el PIB, creció alrededor de 0,8%. El aporte del comercio exterior en la variación de la producción local fue negativo, con una merma que se ubicó en torno a 1% tanto para las importaciones como para las exportaciones.

El débil crecimiento del consumo privado se explica fundamentalmente por un deterioro del salario real y por un menor dinamismo en el empleo. En particular, el indicador de consumo de servicios públicos volvió a desacelerar su ritmo de crecimiento (en 1,6 p.p.), al aumentar 2,5% en el año, impulsado mayormente por el rubro transporte de pasajeros (que subió 4,2%) y en menor medida por el rubro telefonía (que aumentó 2%).

Por su parte, la suba en la inversión se explica principalmente por el aumento de casi 9% en la construcción, parcialmente atenuada por la baja de 3,2% en la inversión en equipo durable (tanto en maquinaria y equipo como en material de transporte).

El total de exportaciones se ubicó en torno a US\$52.500 millones, en tanto que las importaciones alcanzaron aproximadamente los US\$50.700 millones. De este modo, el superávit comercial totalizó alrededor de US\$1.800 millones, 70% menor al verificado en 2014.

Al analizar la variación interanual del PIB desde la oferta agregada, la producción de bienes creció 3%, suba que se explica principalmente a partir de los aumentos registrados en el sector primario (12%) y en la construcción (7%), atenuados parcialmente por la caída registrada en la industria (0,2%). Por su parte, el sector productor de servicios se expandió 2%.

En particular, la suba del sector primario estuvo impulsada esencialmente por una mayor producción agrícola. En efecto, la cosecha de cereales y oleaginosas del ciclo 2014/15 se ubicó en torno a las 116 millones de toneladas, lo que implica un alza de 13%, alcanzando la cosecha de soja su máximo histórico (más de 61 millones de toneladas). Por su parte, la baja anual de la actividad industrial se explica principalmente a partir de la contracción en las industrias automotriz, siderúrgica, química y tabacalera.

Con relación a las cuentas fiscales, el ritmo de incremento anual de la recaudación tributaria fue de 31%. Incluyendo las retribuciones de la seguridad social, las utilidades del BCRA y ANSeS y otros ingresos, el total de recursos aumentó en torno a 29%. En este período, el gasto primario (antes del pago de intereses de la deuda) creció cerca de 38%. Con esto, se verificó un resultado primario negativo de alrededor de 4% del PIB. La Deuda Pública Nacional totalizó a septiembre 2015 US\$240.000 millones (44% del PIB), US\$18.200 millones más que en diciembre de 2014.

En 2016, la actividad local se mantendría en terreno positivo, a partir de unas perspectivas de crecimiento de la economía internacional favorables, aunque la menor expansión de la actividad de China, el débil desempeño de Brasil, los bajos precios de las materias primas y la delicada situación fiscal serán condicionantes del desempeño de la economía.

## **b) Regional y Provincial**

El ámbito principal de desarrollo de los negocios del Banco es la región comprendida por las Provincias de San Juan y Mendoza. Ambas provincias son de perfil exportador, en la Provincia de Mendoza principalmente por la vitivinicultura y en la Provincia de San Juan principalmente por la actividad minera. La actividad económica regional se encuentra concentrada en los sectores de la minería, vitivinicultura, olivicultura, la agroindustria, petróleo y turismo.

En lo que se refiere al sector primario de la Provincia de San Juan se destaca que la producción 2015 de uva fue de 6,3 millones de quintales, que representa una disminución del 4,5% respecto al año anterior, motivado por factores climáticos. En los últimos años se aprecia un proceso de diversificación, aumentando la cantidad de uva destinada a pasas y a consumo en fresco, produciendo la Provincia el 95% de la uva de mesa y de uva para pasa con destino al exterior principalmente.

El olivo es el segundo cultivo en importancia en la Provincia de San Juan, destinándose el 40% de la fruta a la elaboración de aceitunas de mesa y el 60% a la extracción de aceite de oliva. En el año 2015 la cosecha presentó una notable mejora en volumen llegando casi a duplicar la del año anterior y se caracterizó por una recuperación en los precios internacionales del aceite de oliva, motivado por la baja producción de España, referente del sector.

Es de destacar la evolución del tomate para industria en el cual las provincias cuyanas concentraron en el año 2015 el 75% de la superficie total del país con 5.100 hectáreas, de las cuales 1.500 hectáreas están implantadas en la Provincia de San Juan. La aplicación de nuevas tecnologías en dicho cultivo se tradujo en incremento del volumen de producción, con rindes record por hectárea en la Provincia de San Juan de 104 toneladas en promedio.

Con respecto al sector minero, y especialmente a la minería metálica, se encuentran 3 minas en producción en la Provincia de San Juan. La producción anual conjunta en el 2015 ascendió a 836.000 onzas de oro, con una disminución anual del 10% con respecto al 2014, motivada por la baja cotización internacional del oro, atraso cambiario y aumento de costos. La estimación para 2016 es de 790.000 onzas, un 5,5% menor, no obstante con la variación del tipo de cambio y la mejora en la cotización internacional del metal esperada hacia el último trimestre del año, se proyecta una mejora en la recaudación provincial en concepto de regalías para el año 2016.

En la minería no metalífera, el sector mantuvo el importante crecimiento experimentado en los últimos años de la mano de la industria calera, totalizando una venta superior a 2.200 millones de toneladas.

El Sector Público Provincial en 2015 ha desarrollado y concretado importantes obras públicas, que motorizaron la economía de la Provincia destacando que en el presupuesto 2016 el monto destinado a obras públicas asciende a \$5.093 millones, un 15% más que en el año 2015.

Se concluyó la construcción del dique Punta Negra con una inversión total de \$1.674 millones y en noviembre se firmó el contrato para la construcción del quinto dique de la Provincia sobre el río San Juan, El Tambolar, con una inversión estimada de US\$600 millones y un plazo de ejecución de 5 años, ambos vitales para la producción de energía y para riego agrícola.

En el mismo sentido, en el mes de Diciembre el BID manifestó su compromiso para financiar entre otras obras, el Proyecto Binacional Túnel de Agua Negra con una inversión estimada de US\$1.500 millones, el que unirá a través de la Cordillera de los Andes, a la Provincia de San Juan con la Cuarta Región chilena dentro del denominado Corredor Bioceánico, quedando de esta manera en condiciones de llamar a licitación en el segundo semestre de 2016. Si bien esta obra es a largo plazo se destaca la relevancia para la Provincia dada la trascendencia que tendrá el Corredor Bioceánico uniendo el Océano Atlántico (Brasil) con el Pacífico (Chile).

En función de lo expuesto en los párrafos anteriores y a pesar de la desaceleración observada en las inversiones del sector minero, la Provincia de San Juan ha mantenido una gestión destacada y ordenada durante el ejercicio 2015. De acuerdo a datos preliminares, el Resultado Económico al tercer trimestre de 2015 es superavitario en más de \$5.000 millones, mostrando un incremento respecto del tercer trimestre de 2014. Asimismo los resultados primario y financiero también fueron superavitorios.

En la Provincia de Mendoza la producción se apoya en la agroindustria, la vitivinicultura, el petróleo, la metalmecánica, los servicios y el turismo. Su producción está orientada al mercado externo.

La producción de uva en el año 2015 fue de 18,9 millones de quintales lo que denota una leve suba si se lo compara con los 18 millones de quintales de la cosecha 2014. En lo referido a la exportación de vinos, exporta más del 85% del vino argentino y representa el 43% de las exportaciones provinciales. En el año 2015 las exportaciones de vino alcanzaron los US\$831 millones un 4,2% inferior al año 2014.

Por otra parte se destaca también el cultivo de tomate para industria con 3.600 hectáreas implantadas en el ciclo 2015. A partir de las superficies implantadas en las Provincias de Mendoza y San Juan se observó un sustancial incremento en el volumen de producción, de las 143.700 toneladas en 2014 se creció a 217.000 toneladas en 2015. Las perspectivas para el año 2016 son muy buenas y con posibilidad de destinar parte de la producción al exterior.

Mendoza es la cuarta provincia productora de petróleo del país y cuenta con la segunda refinería de crudo más importante en Luján de Cuyo, destacándose el reciente hallazgo de 3 nuevos pozos petroleros importantes en los departamentos de Malargüe y Tupungato.

En el aspecto turístico, se destaca el mantenimiento de la Provincia de Mendoza como uno de los destinos más populares de América del Sur a nivel internacional, principalmente la ciudad Capital, Malargüe y San Rafael entre otros, con altas tasas de ocupación hotelera, destacando que durante el año 2015 se instauraron vuelos internacionales que conectan diversas ciudades de Brasil con la Ciudad de Mendoza.

El Sector Público Provincial de Mendoza ha mostrado, según datos parciales al tercer trimestre, déficit fiscal que ha solventado con créditos del sector financiero, sin embargo, en términos generales, se observa que la Provincia de Mendoza cuenta con una importante actividad económica regional, sustentada por diversos sectores, dentro de los que se destaca la vitivinicultura, la producción petrolera, la agroindustria y el turismo. Se proyecta para el año 2016 que la actividad económica evolucione favorablemente con sustento en un mayor ordenamiento fiscal y con el apoyo de los sectores productivos.

Finalmente, cabe considerar que el gobierno nacional anunció la construcción de una obra clave para las Provincias de Mendoza y San Juan como es la Autovía Ruta Nacional 40, la cual se estima iniciar a fines del año 2016, tendrá 160 km de extensión y una inversión estimada en los \$3.000 millones.

### **3. POLÍTICA MONETARIA Y SECTOR FINANCIERO**

Durante el año 2015, la política monetaria y financiera continuó vinculada principalmente al esquema de tipo de cambio administrado, acotando la volatilidad cambiaria a partir de las intervenciones del BCRA en el mercado de cambios. En este contexto, el sistema financiero continuó mostrando sólidos niveles de actividad, solvencia, liquidez y calidad de cartera.

La política de desendeudamiento implementada en los últimos años por el Gobierno Nacional implicó en 2015 el uso de reservas por alrededor de US\$11.000 millones. En el mismo sentido, el BCRA fue vendedor neto de divisas por aproximadamente US\$7.500 millones. A fin de año el nivel de reservas se ubicó en US\$25.600 millones, US\$5.900 millones menos respecto al cierre del año previo. Por su parte, el tipo de cambio peso-dólar subió 52%, hasta \$13 por dólar, alza que tuvo lugar mayormente hacia fines de 2015 en el marco de la eliminación de las restricciones cambiarias.

Por otro lado, el ritmo de expansión de la base monetaria fue superior al de los últimos dos años. En 2015 creció 35% (\$161.300 millones), alza que se explica principalmente a partir del giro de adelantos transitorios y utilidades al Gobierno Nacional. Atenuaron esta expansión las ventas de divisas realizadas por el BCRA, sumado al efecto monetario contractivo de \$8.000 millones derivado de la esterilización realizada por medio de la colocación de títulos (Lebac y Nobac). Estos títulos en cartera de los bancos registraron un crecimiento de \$45.300 millones (24%) durante el año 2015.

En este marco, y a los fines de fomentar el ahorro en moneda nacional, las tasas de interés para los títulos emitidos por el BCRA se incrementaron en promedio 4 puntos porcentuales (p.p.). La mayor parte de esta suba tuvo lugar hacia fines de año, luego de la regularización del mercado de cambios. En línea con las mayores tasas de los Títulos del BCRA, las tasas de interés por depósitos en pesos también aumentaron sobre el final de 2015. En particular, la tasa de interés Badlar de bancos privados (tasa de interés por depósitos mayoristas de hasta 35 días de plazo) se mantuvo en torno a 21% hasta el último trimestre, cerrando 2015 en 27%, 7 p.p. por encima que el valor registrado un año atrás. Igual dinámica evidenció la tasa de interés de los depósitos a plazo minoristas.

El contexto de mayor liquidez y mayores tasas de interés hacia fines de año impactaron positivamente en el nivel de depósitos del sistema financiero local. El sector privado explicó el 92% del alza total, con un crecimiento anual de 48% (\$338.000 millones). Las cuentas a la vista privadas en pesos crecieron 29% (\$99.900 millones) y los plazos fijos en pesos se expandieron 56% (\$159.000 millones). Por su parte, los depósitos privados en dólares crecieron 42% (US\$3.200 millones), en tanto que el incremento de los fondos del sector público fue de 11% (\$28.000 millones). Con esto, el total de depósitos del sistema financiero creció 38% (\$366.000 millones).

Los préstamos en pesos al sector privado aceleraron su ritmo de expansión respecto de 2014, aumentando 37% (\$208.300 millones), 17 p.p. más que el año anterior. Todas las líneas a empresas verificaron un comportamiento más dinámico que el año previo, destacándose el ritmo de crecimiento de las líneas documentadas, con una suba de 40%. Igual comportamiento evidenciaron los préstamos destinados a las familias, con un crecimiento de 54% para las tarjetas de crédito y de 37% para los préstamos personales, en ambos casos alrededor de 18 p.p. más que el año anterior. Esta variación se dio en un contexto de riesgo de crédito acotado, ubicándose la cartera irregular en el 1,7% del total de las financiaciones privadas, valor inferior al de fines de 2014 (-0,3 p.p.).

En 2015 los indicadores de rentabilidad de la banca local disminuyeron levemente respecto de los valores registrados el año previo: el ROE (resultados en términos del Patrimonio Neto) se ubicó alrededor de 31% (-1,8 p.p.), en tanto que el ROA (resultados en términos del Activo) fue de alrededor de 4% (-0,2 p.p.). Así, al cierre del ejercicio la integración de capital de los bancos del conjunto del sistema financiero fue 88% superior a la exigencia de capital normativa. Para los bancos privados este indicador se ubicó en 85%.

#### **4. GESTIÓN DEL BANCO**

Banco San Juan S.A. es la entidad financiera más importante de la Provincia de San Juan, mostrando la mayor cobertura territorial en la Provincia. Sus actividades están concentradas en el área de servicios financieros al sector privado y público, impulsando y acompañando el crecimiento del sector minero, productivo y agroindustrial de la Región de Cuyo.

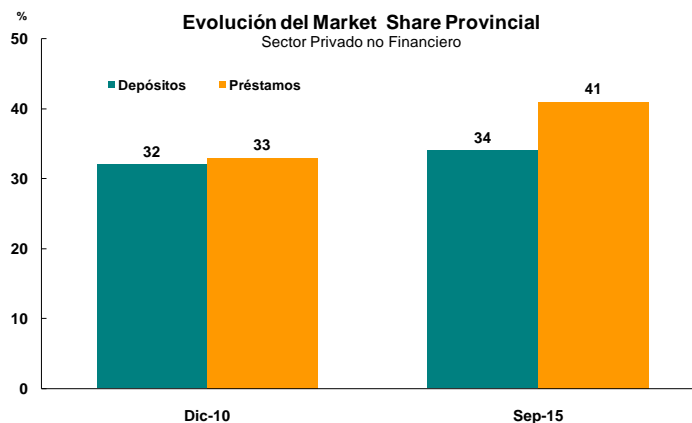
La Entidad se posiciona como el banco preferido de los sanjuaninos en base a su cartera de clientes y al nivel de utilización de los productos y servicios diseñados especialmente para satisfacer la demanda de todos los sectores económicos y productivos de la Región, destacándose los siguientes aspectos:

- Más de 290.000 clientes individuos
- Más de 4.000 clientes empresas y comercios
- 204 puntos de contactos en todo el país
- 72.000 clientes de tarjetas de crédito
- 150.000 seguros comercializados
- 5.900.000 boletas recaudadas anualmente
- 11.500.000 de transacciones anuales por canales electrónicos
- 13.900.000 de transacciones anuales en cajeros automáticos propios

Conforma grupo económico con Banco de Santa Cruz S.A., Nuevo Banco de Santa Fe S.A. y su subsidiaria Nuevo Banco de Entre Ríos S.A., permitiendo posicionarse como Grupo Banco San Juan entre las 10 principales entidades

financieras del Sistema Financiero Argentino. Cada uno de estos Bancos son Agentes Financieros de sus respectivas provincias de origen, liderando en depósitos y préstamos del sector privado en dichas plazas.

Las políticas establecidas por el Directorio para acompañar e impulsar el crecimiento de la economía provincial se reflejan en la evolución de los últimos 5 años del market share de la Entidad, resaltando la suba de 7 puntos en préstamos al sector privado no financiero en el período Diciembre 2010 a Septiembre 2015.



Asimismo, la Entidad desarrolla sus actividades sobre los pilares de un concepto de 360°, ya que los fondos públicos y privados que capta a través de los depósitos son colocados principalmente en la Región de Cuyo mediante líneas de préstamos destinados a los sectores productivos y a los individuos, alcanzando durante el año 2015 la colocación de \$3.500 millones en préstamos siendo 43% más que el año 2014, reflejándose en el crecimiento expuesto del siguiente cuadro:

Concepto (en Millones de \$)	Dic-14	Dic-15	Variación	
			Monto	%
Préstamos al Sector Público	0	40	40	0
Préstamos al Sector Financiero	275	218	-57	-21
Préstamos al Sector Privado	2.684	3.633	949	35
Individuos (capital)	1.302	1.850	548	42
Empresas (capital)	1.363	1.744	380	28
Interes, ajustes y otros devengados a cobrar	19	39	21	110
<b>Total de Préstamos</b>	<b>2.959</b>	<b>3.891</b>	<b>932</b>	<b>31</b>
<b>Previsiones</b>	<b>-52</b>	<b>-65</b>	<b>-12</b>	<b>24</b>
Depósitos del Sector Público	8.907	11.327	2.420	27
Depósitos del Sector Financiero	5	1	-3	-68
Depósitos del Sector Privado	2.344	3.305	961	41
<b>Total de Depósitos</b>	<b>11.255</b>	<b>14.633</b>	<b>3.378</b>	<b>30</b>
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>4.524</b>	<b>6.295</b>	<b>1.771</b>	<b>39</b>
<b>Resultado Anual del Ejercicio</b>	<b>1.394</b>	<b>2.036</b>	<b>642</b>	<b>46</b>

Finalmente el Grupo Banco San Juan S.A. mantiene por parte de Fitch Ratings Ltda. la máxima nota en la calificación para endeudamiento a corto plazo a A1+(arg) y la calificación de endeudamiento de largo plazo con una nota de AA-(arg), sustentada en el desempeño favorable de todos los bancos integrantes del Grupo, que se refleja en su capacidad de generación de utilidades, holgada liquidez, aceptable capitalización y muy buena calidad de sus activos.

#### a) **Gestión Comercial y Operativa**

##### **Comercial**

El perfil regional del Banco, hace de la cercanía con el cliente, centro de la estrategia del negocio, uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de la gestión comercial. El conocimiento de los sectores que dinamizan la economía regional, las necesidades de cada actividad, su ciclo económico y la facilidad para ver in situ la marcha de los mismos, apalancado por la ventaja de contar con la Casa Matriz como centro de decisiones en la Provincia de San Juan, se erigen como las fortalezas competitivas que permiten el desarrollo de los negocios de un modo sustentable.

A tal fin el Banco, continúa fortaleciendo el compromiso de cercanía con el cliente mediante la presencia de su amplia red de puntos de contactos en todos los departamentos de la Provincia de San Juan y en los principales departamentos de la Provincia de Mendoza. Durante el año se incrementaron un 65% los centros de cobros "San Juan Servicios" con la apertura de 17 nuevos puestos en diferentes puntos de la Provincia, totalizando 38 a fines de 2015.

Asimismo se incrementó un 32% el parque de Terminales de Autogestión con 25 TAG, los que sumados a los 117 cajeros automáticos y al resto de los centros de atención permiten totalizar 204 puntos de contacto con el cliente.

La gestión comercial permitió mostrar un crecimiento de 35% en los préstamos al sector privado no financiero y de 41% en los depósitos del sector privado no financiero. Asimismo, la calidad de la cartera de préstamos es muy buena, presentando el Banco indicador de irregularidad del 1,1%, nivel menor al 1,7% expuesto por el Sistema Financiero.

### Banca Consumo

Durante el año 2015 el Banco con sus productos y servicios logró consolidar su liderazgo en la región dentro de la banca minorista, continuando con su estrategia comercial basada en:

- Desarrollar productos y servicios acorde a las necesidades de los clientes en cada segmento, con procesos ágiles, fáciles e innovadores acorde a las altas exigencias del mercado.
- Mejorar la calidad de atención al cliente con tiempos de respuesta más eficientes.
- Mejorar el modelo de atención múltiple que destaca cercanía con el cliente mediante una amplia red de puntos de contacto y asesoramiento personalizado.
- Desarrollar la cultura de autoservicio en el cliente con el objetivo de brindar respuestas y servicios de forma ágil y rápida las 24 horas los 365 días del año.
- Ampliar los canales de comunicación con los clientes.

La Entidad obtuvo la certificación ISO 9001:2008 en la gestión y seguimiento de reclamos, en lo relativo a su registración, análisis, resolución, cierre y notificación al cliente, otorgada por la Empresa TUV Rheinland Argentina S.A. (entidad con más de 143 años de experiencia en todo el mundo). En el marco de esta norma se establecieron objetivos de calidad que permitió optimizar, perfeccionar y afianzar la calidad y mejora continua de los procesos de gestión de reclamos.

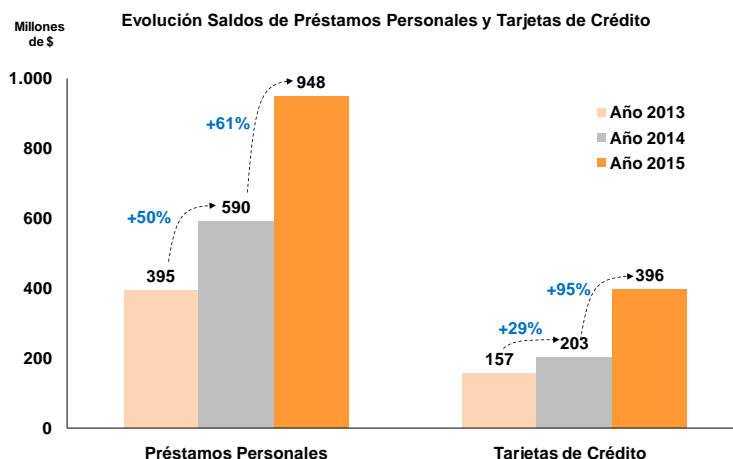
### Productos y servicios

Entre las principales acciones comerciales del año 2015 que movilizaron el crecimiento de los productos y servicios del Banco, se destacan:

- Gestión de clientes y no clientes con oferta de productos y servicios en sus lugares de trabajo, a través de una fuerza de venta especializada en el asesoramiento in situ.
- Se implementaron sistemas de medición focalizados en la mejora de los tiempos de atención de los clientes en sucursales, brindando excelencia y calidad.
- Se realizaron acciones para optimizar el proceso de atención y venta a través de los canales electrónicos, especialmente cajeros automáticos, *Home Banking*, terminales de autogestión y Contact Center.

En préstamos personales, el Banco ofreció líneas crediticias muy competitivas a la medida de cada segmento, a través de una fuerte campaña de comunicación masiva, "Para cada Historia hay un Préstamo", que apuntó a difundir la facilidad de acceso a un préstamo de Banco San Juan, logrando mantener durante el ejercicio excelentes niveles de riesgo.

Durante el ejercicio, el Banco colocó \$776 millones en préstamos personales, 65% más que el ejercicio anterior, generando que el *stock* de préstamos personales creciera un 61% con \$358 millones y finalizando en un nivel de \$948 millones a diciembre de 2015. Se destaca que de los préstamos vendidos durante el 2015, el 75% se efectuaron a través de canales electrónicos.



El Banco continuó consolidando su liderazgo en acreditación de haberes, logrando un crecimiento anual de 8.600 cuentas aproximadamente con un stock de 195.000 cuentas. En el circuito de bancarización de Jubilados Anses y empleados de Empresas Privadas, en el momento de contacto con el cliente se ofrecen los productos de Banca Consumo, principalmente tarjetas de crédito preembozada.

En cuentas paquetes el crecimiento de 5.700 cuentas nuevas determinó un stock final de 29.700 paquetes a diciembre de 2015, que permitió colocar productos diseñados a medida a los principales segmentos de clientes, destacando el lanzamiento de un nuevo paquete para el segmento pasivo.

El Banco, con el propósito de acercar beneficios a los clientes y alcanzar a potenciales clientes, además de las promociones con más de 300 comercios locales, realizó alianzas de beneficios con los shopping de la región y promociones especiales con importantes descuentos en grandes marcas, logrando un mayor posicionamiento de las tarjetas de crédito y débito.

El stock de tarjetas de crédito tuvo un crecimiento del 21% con 12.600 tarjetas de crédito habilitadas y stock de 72.000 tarjetas vigentes. Asimismo los saldos de financiaciones en este producto crecieron un 95% finalizando con un stock de \$396 millones a diciembre de 2015. En la cantidad de las tarjetas de débito con compras, se logró un crecimiento del 23% y un aumento del 124% en los montos anuales por compras realizadas con este producto.

Finalmente, en lo que respecta a la venta de seguros comercializados por el Banco, se logró crecer durante el año 2015 un 15% con 20.000 pólizas nuevas, finalizando el año con un stock de 150.000 seguros, consolidando la comercialización de productos a través de canales externos y también asociados a paquetes de productos.

#### Canales Alternativos

Durante el 2015 el Banco lanzó la campaña “Desde Donde Quieras”, que minimizan la necesidad por parte de los clientes de asistir a las sucursales, brindando comodidad, agilidad y seguridad en sus transacciones, en esta campaña se hizo hincapié en el uso del nuevo aplicativo móvil, donde el cliente además de realizar operaciones con el banco, puede consultar promociones vigentes, ubicación de sucursales y cajeros automáticos entre las principales funcionalidades del aplicativo.

En tal sentido el Banco pone a disposición de sus clientes la mayor Red de cajeros automáticos en la Provincia con 106 cajeros automáticos y un total de 117 cajeros automáticos en la Región de Cuyo, 25 terminales de autoservicio, *Contact Center*, *Home Banking*, Banca Móvil y *Web* institucional.

En lo que respecta al canal electrónico *Home Banking*, se realizó un cambio de imagen y diseño que permitió la utilización de esta herramienta de una manera más simple e intuitiva, con la incorporación de videos tutoriales que brindan información sobre el uso de las distintas funcionalidades de este canal.

Todas estas acciones permitieron alcanzar un crecimiento anual del 12% en los usuarios de *Home Banking* y un crecimiento del 40% en usuarios de *Móvil Home Banking*, logrando de esta manera que el 95% de las 3,2 millones transacciones mensuales de clientes, sean por canales alternativos, mejorando el indicador de 94% a diciembre de 2014.

#### Canales de Comunicación

Finalmente el Banco amplió los canales de comunicación con los clientes a través de:

- Se potenció el sistema de comunicación a través de envío de email logrando así mayor eficacia por este medio.
- En el *Contact Center*, se logró mayor eficiencia en la respuesta de llamadas entrantes y resolución de solicitudes.

Se potenció la comunicación por medio de redes sociales a través de Facebook, Youtube y Twitter, con posts diarios comunicando beneficios, promociones y servicios.

#### Banca Empresa

En Banca Empresa se continuó haciendo hincapié en las cadenas de valor de las principales empresas de la región, principalmente en Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas), con la finalidad de atomizar el riesgo de crédito e incrementar la participación en el mercado.

En el año se otorgaron \$2.700 millones en préstamos, mostrando de esta manera un incremento del 38% con respecto a los \$1.950 millones otorgados en el año 2014. El stock de préstamos de Banca Empresa a diciembre 2015 ascendió a \$1.743 millones evidenciando un incremento del 28% con respecto a los \$1.363 millones del año anterior, lo cual fue

factible principalmente porque la economía de la Provincia de San Juan continuó en crecimiento tal como había sucedido el año anterior.

A partir de las Comunicaciones "A" 5681 y "A" 5771 emitidas por el BCRA, durante el año 2015 se continuó con el financiamiento a través de la Línea para la Inversión Productiva. A lo largo del año los Bancos otorgaron mediante estas líneas, destinadas principalmente a MiPyMes, asistencias equivalentes al 14% de los depósitos en pesos del sector privado (6,5% y 7,5% en el primer y segundo semestre, respectivamente). Esto derivó en un fuerte impulso a las economías regionales para atender las necesidades de inversiones en activos fijos, nuevos proyectos de inversión, modernización de equipos y mayor tecnología a las empresas clientes.

La Entidad difundió las citadas líneas de crédito promocionando las características y ventajas de las mismas, como así también cumplió con las colocaciones de los montos definidos en los plazos estipulados para cada tramo, alcanzando liquidaciones totales por \$475 millones.

En relación a la Banca Empresa Tradicional, la actividad agroindustrial mostró una importante desaceleración en toda la Región de Cuyo. La situación de crisis del sector vitivinícola, producto de excedentes vínicos fue amortiguada por una mayor demanda interna principalmente de vinos varietales y espumantes. Las exportaciones continuaron estancadas afectadas por el tipo de cambio y las retenciones al sector siendo el principal desafío hacia adelante recuperar mercados y volúmenes. El precio de la uva pagado al productor evidenció una importante disminución respecto de años anteriores, a pesar de ello, el Banco continuó financiando a los principales actores del sector logrando colocar más de \$52 millones de pesos del Programa Línea de Cosecha y Elaboración del Ministerio de la Producción de la Provincia de San Juan, representando más del 80% del total colocado por los bancos intervinientes en el programa.

Durante el presente ejercicio se dio un fuerte impulso al Sector Comercio con una cartera de 1.167 comercios, totalizando una acreditación mensual de cupones de \$122 millones a octubre 2015. Asimismo se preembozaron más de 350 tarjetas de crédito para los titulares de dichos comercios incrementando de esta manera el nivel de relación con el Banco.

Asimismo, Banco San Juan continuó participando del programa de créditos San Juan al Futuro de la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones, con fondeo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Gobierno de la Provincia, logrando colocar la suma de \$18 millones aproximadamente.

Otro de los logros obtenidos en el año 2015 fue la aplicación de saldos de crédito fiscal de programas de capacitación de Pymes locales organizados conjuntamente con la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y la Agencia Calidad San Juan, logrando la presencia de más de 52 Pymes con más de 200 asistentes.

En la Provincia de Mendoza la estrategia comercial estuvo centrada principalmente en trabajar con las empresas vitivinícolas de primera línea, que permitió seguir aumentando el porcentaje de participación en la zona. Adicionalmente, el Banco continuó con las empresas constructoras trabajando en el financiamiento de bienes de capital a través de leasing y descuentos de certificados de obra con financiamiento de organismos internacionales.

Finalmente a través de la Banca Minera, el Banco continúa acompañando la actividad minera trabajando con los principales proyectos mineros en explotación y sus proveedores de bienes y servicios.

Se destaca que en la Provincia de San Juan la minería mostró un importante decrecimiento en su actividad, fundamentalmente motorizado por la baja en la cotización de los metales y el aumento de los costos internos.

De esta manera durante el año 2015, el Banco aumentó moderadamente la financiación a la cadena de valor de las empresas proveedoras de los proyectos mineros, incorporando nuevas empresas y posicionándose como el Banco líder en la prestación de servicios para el sector tanto en servicios de comercio exterior, como así también en los tradicionales servicios de pago de haberes, pago a proveedores, entre otros.

## **Finanzas**

La gestión se orientó principalmente a invertir los excedentes de fondos de mediano y largo plazo en instrumentos líquidos, tratando de obtener rendimientos adecuados con riesgos acotados. En tal sentido se asumieron posiciones en productos y mercados en los que se posee los conocimientos y capacidades necesarias para una gestión de riesgo, operando con instrumentos financieros que posean suficiente liquidez para permitir la normal ejecución de las operaciones, y evitar distorsiones en su precio o en su costo.

El proceso de gestión de riesgo de liquidez se desarrolló mediante el permanente monitoreo de los requerimientos netos de fondos, la factibilidad del acceso a los mercados, el seguimiento de la posición de monedas, la eficiente administración de la política de tasas y el análisis de los resultados de pruebas de estrés.



El banco exhibe holgados índices de liquidez como consecuencia de la importante participación en su balance de activos de fácil realización y escasa volatilidad, especialmente obligaciones negociables, fideicomisos privados y títulos emitidos por el BCRA.

Alcanzados los índices de liquidez definidos por el Directorio, el principal objetivo de aplicación de los recursos financieros, ha sido la colocación de préstamos al sector privado no financiero, principalmente a los sectores productivos de la Región, logrando un incremento anual del 35%.

Respecto a los fondos del Banco, la principal fuente de los mismos son los depósitos tanto del sector público como del sector privado, los cuales registraron un incremento del 27% y del 41% en el año, respectivamente.

Dado su rol de Agente Financiero y Caja obligada de la Provincia de San Juan y por lo tanto depositario de los fondos oficiales y recaudador de los impuestos provinciales, los depósitos del sector público tienen una gran relevancia en el pasivo del Banco.

El Banco también cuenta para su fondeo con acceso a créditos interbancarios y a financiamiento a través del mercado de pases con Letras del Banco Central de la República Argentina, de los cuales no obstante y en general prescinde dado su elevado nivel de liquidez.

### **Operaciones, Procesos y Tecnología**

Durante el año 2015 el Banco fijó como meta asegurar la calidad de los procesos de atención de post venta y estar siempre cerca de los Clientes, con este objetivo se definieron e implementaron las siguientes acciones:

- Optimización del *Home Banking*, habilitando nuevos servicios y mayor disponibilidad de información a los clientes por este medio.
- Implementación de Punto Efectivo, servicio mediante el cual se puede efectuar una transferencia a un tercero que la podrá extraer en un cajero automático sin tarjeta de débito.
- Implementación de Punto link (extracciones) y Pago de Impuesto con Tarjeta de débito, en los puestos de San Juan Servicios fortaleciendo estos canales alternativos.
- Generación de indicadores de gestión sobre los principales procesos de negocio, que permitieron realizar monitoreos permanentes respecto a su estado y ejecución, alertando desvíos e implementando acciones para la mejora continua.
- Se realizó reingeniería en los procesos de atención al cliente en sucursales y colas de espera, logrando alcanzar metas de calidad y reducción de tiempos de espera de los clientes.
- Integración del sistema *Engage* que utiliza el *Contact Center* con los sistemas internos del Banco, permitiendo gestionar más servicios desde este canal y en menor plazo.
- Implementación nuevas funcionalidades en BSJ Empresas, incorporando el segundo factor de autenticación para determinadas acciones, mejorando la competitividad del producto.

Otras implementaciones tendientes a mejorar y eficientizar los procesos internos del Banco:

- Automatización a través del sistema *Workflow* de los procesos de alta y vinculación de clientes de acuerdo a las normas del BCRA, FATCA y la UIF.
- Implementación de un sistema y tecnología para la captura de huellas de los beneficiarios Anses en el marco de las reglamentaciones emitidas por dicho ente y el BCRA.
- Optimización y automatización de los procesos de gestión de mora de la Banca Empresa, generación automática y oportuna de información para la gestión a través de Business Intelligence.
- Mayor automatización y optimización de los procesos de generación de regímenes informativos.

Finalmente, con el objetivo de contribuir al cuidado del medio ambiente y reducir costos, se implementó un sistema de control y monitoreo de impresiones e impresión en doble faz.

### **Recursos Humanos**

#### Acciones de Capacitación

La adecuación del Capital Humano a las necesidades de la organización y a los requerimientos y demandas constantes no solo de los clientes, sino del mercado en general, es una ocupación fundamental de la Entidad.

El cambio generacional que continúa siendo una realidad en la organización, también es una de las principales ocupaciones, quedando de manifiesto en el diseño comprometido y profundo de los planes de capacitación y desarrollo, y de las acciones sostenidas por parte de los funcionarios que gestionan a las jóvenes generaciones. En este sentido, el plan de capacitación resulta fundamental.

Los principales ejes del plan durante el 2015 han sido:

- Programa de Formación Comercial: Se trabajó en identificar positivos y mejorables, de cada líder, facilitando la construcción de las estrategias que les permitan a estos, emprender el camino de la mejora continua en su rol de coach de las personas que integran su equipo.
- Programa de Desarrollo para Jóvenes Profesionales: apuntando a la formación de un grupo de destacados jóvenes, con alto desempeño y potencial, desarrollando habilidades de gestión y liderazgo.
- Programa de Desarrollo para Mandos Medios: el foco estuvo en dar continuidad al desarrollo de habilidades de gestión, comunicación y resolución de conflictos.
- Programa de Desarrollo Estratégico de Capital Humano: se continuó trabajando en el proceso efectivo y planificado que asegura la sucesión de puestos críticos en las gerencias. Se sumaron más programas de desarrollo y acciones para los colaboradores detectados con potencial.

En cumplimiento con las normas del BCRA y acompañando también la firme decisión del Directorio con relación a la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, se continuó el plan de capacitación en esta sensible temática, llegando a todos los niveles de la organización.

Se realizaron capacitaciones relativas a las modificaciones en materia del nuevo Código Civil y Normas NIIF y se comenzó con la capacitación en el Programa de Mercado de Capitales en sintonía con lo normado por la Comisión Nacional de Valores en relación a la Certificación de Idóneos.

#### Certificación en Calidad – ISO 9001

La Gerencia de Recursos Humanos estuvo presente en este importante proceso, aportando las descripciones de los puestos relacionados con esta calificación. Esta prestigiosa certificación implicó también la revisión y validación de la metodología de Evaluación de Desempeño, del mismo Plan de Capacitación, en sus diferentes etapas, y de los procesos relacionados con Seguridad e Higiene Laboral.

#### Higiene y Seguridad Laboral

Durante el 2015 el Banco continuó las capacitaciones en manejo de DEA (Desfibriladores Automáticos) y RCP (resucitación cardiopulmonar). Gracias a esta tecnología y el equipo de colaboradores capacitados, el Banco se encuentra en la vanguardia de las entidades financieras cardio protegidas que favorecen las condiciones de salud para empleados y clientes.

#### Capacitación a distancia – Mi Campus Virtual

A través del sistema de Autogestión, se incrementó la oferta de capacitaciones a distancia para el personal del Banco, facilitando de esta manera el acceso y entrenamiento de más personal, destacándose: Difusión de la Fundación, Excel, Seguridad Bancaria, Prevención de Fraude Bancario, Introducción a FATCA, Gestión Integral de Riesgos, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

#### **Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA y FT)**

En el plano internacional, continúan los esfuerzos por combatir el crimen organizado y el avance sobre políticas globales para la transparencia en materia fiscal, impulsado por acuerdos bilaterales y/o multilaterales de países como lo son la Ley FATCA de Estados Unidos y el estándar de intercambio de información tributaria de la OCDE.

Respecto del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), que en el mes de octubre 2014 comunicó la decisión del Plenario de dar por finalizado el seguimiento intensivo que mantenía sobre la República Argentina, se estima su próxima evaluación del país para dentro de 3 años bajo la nueva metodología de supervisión con mayor énfasis sobre la efectividad del sistema de prevención.

Por su parte, la Unidad de Información Financiera (UIF), órgano rector en la materia en Argentina, y el BCRA continuaron con nueva regulación sobre el sistema financiero. Destacamos, entre otras, la necesidad de digitalizar legajos de clientes en forma homogénea al avance de la política de actualización de legajos, el reconocimiento contable de provisiones frente a sanciones administrativas y/o disciplinarias y la debida diligencia reforzada sobre determinados sujetos, como así también para quienes operen en efectivo sin una actividad económica que lo justifique.

Como en años anteriores, la Entidad continúa desarrollando las actividades de control y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo a través de la Gerencia de PLA y FT y la asistencia del Comité respectivo, e identificando oportunidades de mejoras en sus procesos internos. Se mantiene un "Enfoque Basado en Riesgo", contando con una "Matriz Riesgo Entidad" y "Matriz Riesgo Cliente". Esto permite identificar con mayor claridad y oportunidad los riesgos inherentes derivados de la actividad de intermediación financiera.

Por otra parte, se continuó con el proceso de mejora y adecuación del sistema de monitoreo, tendiente a optimizar la obtención de alertas tempranas, detectar las operaciones consideradas inusuales e identificar personas que pudieran estar vinculadas con el lavado de activos y/o con el financiamiento del terrorismo.

Otro pilar fundamental en la materia es la capacitación de nuestra gente, para lo cual se desarrolló un plan anual orientado a los distintos niveles de la organización con responsabilidad en PLA y FT, y con especial énfasis al personal que mantiene contacto directo con clientes. A su vez, continuamos reforzando el principio de “Conocer al cliente” con el cual operamos.

Para el año 2016 la Entidad continuará con el firme compromiso asumido por el Directorio en la prevención del lavado de activo y financiamiento del terrorismo.

## **b) Gestión de Riesgos**

El Directorio de la Entidad ha ratificado un modelo integral para la gestión de riesgos, incluyendo en el Manual de Gestión de Riesgos los lineamientos para la gestión de los riesgos de crédito (contraparte, país y residual), liquidez, mercado, tasa de interés, operacional, reputacional, estratégico y concentración. Estos lineamientos implican la permanente revisión de aquellos que resultan significativos para el negocio. Este proceso es fundamental para fomentar el crecimiento y la generación de valor en un marco de adecuada solidez.

Producto de lo anterior durante el ejercicio la Gerencia de Riesgos, que actúa con dependencia directa de la Gerencia General e independiente de las áreas de negocios, aunque al mismo tiempo involucrada en las decisiones de cada una de ellas, ha desempeñado la función de apoyar la gestión del negocio desarrollando las herramientas necesarias para el adecuado tratamiento de los riesgos como uno de los principales ejes de generación de valor junto a la rentabilidad y el crecimiento.

El proceso abarca a la totalidad de la Entidad y a cada uno de los empleados, trabajando con un enfoque que combina aspectos cualitativos y cuantitativos, evaluando la posición de capital del Banco en relación a su perfil de riesgo, a los resultados obtenidos a través de los modelos de medición de riesgos y a las pruebas de estrés asociadas.

El Banco cuenta con un proceso interno, integrado y global, para evaluar la suficiencia de su capital económico en función de su perfil de riesgo (“Internal Capital Adequacy Assesment Process” - “ICAAP”) y con una estrategia para mantener sus niveles de capital a lo largo del tiempo.

Adicionalmente, conforme lo establecido en la Comunicación “A” 5699 y complementarias, la Gerencia de Riesgos elabora y presenta como Apartado V al Plan de Negocios y Proyecciones el Informe de Autoevaluación de Capital (IAC). Este informe resume los principales lineamientos en cuanto a perfil de la entidad, gobierno societario, medición de los riesgos y cuantificación del capital económico, planificación del capital y pruebas de estrés, y los programas de acción futura entre sus principales lineamientos.

El establecimiento de límites y umbrales de tolerancia para los distintos riesgos y productos, la generación periódica de reportes que monitorean su evolución realizados por la Gerencia de Riesgos y analizados en el marco del Comité de Riesgos, integrado por miembros del Directorio, el Gerente General y el Gerente de Riesgos complementan las acciones encaradas en esta materia.

En cumplimiento de la Comunicación “A” 5394 y en el marco del Pilar III “Disciplina de mercado” del Comité de Basilea (BCBS), la Gerencia de Riesgos publica en la página web del Banco la información cualitativa y cuantitativa de la gestión de riesgos.

### **Riesgo de Crédito**

El esquema de otorgamiento y análisis crediticio del Banco se desarrolla en forma centralizada y se basa en el concepto de oposición de intereses entre las áreas comerciales y las de administración crediticia, de manera de lograr un control recíproco, continuo y eficiente sobre la generación y calidad de los activos. Asimismo, la Gerencia de Riesgos es responsable de monitorear y asegurar que esta oposición de intereses se realice siguiendo los lineamientos definidos en el Manual de Gestión de Riesgos.

Bajo la premisa de mantener el acompañamiento a la gestión comercial, se desarrollaron acciones tendientes a ampliar la cobertura en nuestra cartera de clientes actuando sobre segmentos definidos y en las tres etapas del proceso: pre-venta, venta y post-venta. Entre esas acciones destacamos principalmente:

#### **Banca de individuos**

- Incremento en la cantidad de clientes calificados.
- Ampliar la oferta de productos.

- Mantenimiento permanente de la disponibilidad de dicha calificación a fin de poder ser utilizada cuando el cliente disponga.
- Profundizar la penetración en los distintos segmentos de clientes.

#### Banca de empresas y agro

- Atención en forma integral de las vinculaciones y los nuevos requerimientos de clientes empresas.
- Adecuación de un esquema de facultades de crédito conjuntas, escalonadas y acumulativas en función a los montos y condiciones de las operaciones solicitadas.
- Profundizar la penetración en los distintos segmentos de clientes.

Como resultado, el comportamiento de pago de la cartera de clientes ha mantenido un nivel satisfactorio permitiéndole a la Entidad mantener su estándar de calidad de cartera por encima del mercado.

El Banco utiliza modelos de medición de riesgos para evaluar la adecuación de las provisiones y el capital, en relación con su perfil de riesgo, de forma tal de mitigar mediante reservas de capital el riesgo de crédito asumido en sus exposiciones frente a cada deudor o contraparte, así como el riesgo de crédito de cada cartera.

La gestión del riesgo de crédito contempla también distintos tipos de riesgos, entre ellos el riesgo país, el riesgo residual y el riesgo de crédito de contraparte.

#### **Riesgos Financieros**

Se continuó enfocando la gestión de los riesgos financieros (liquidez, tasa de interés y mercado) a través del permanente monitoreo de los requerimientos netos de fondos, la factibilidad del acceso a los mercados, el seguimiento de la posición de monedas, la eficiente administración de la política de tasas de interés y el análisis de los resultados de pruebas de estrés.

La interacción y complementariedad alcanzadas entre el Comité de Riesgos estableciendo los límites a observar y el Comité de Finanzas y Políticas de Liquidez definiendo las estrategias y aprobando las inversiones de los excedentes, constituyen una excelente herramienta para una gestión controlada de estos riesgos.

Para la gestión de riesgos financieros se incorporaron los indicadores “Medición y seguimiento del riesgo de liquidez” (Com. “A” 5494 y complementarias), el “Coeficiente de apalancamiento” (Com. “A” 5606 y complementarias) y Herramientas de Seguimiento del Riesgo de Liquidez (Com. “A” 5733 y complementarias), en cumplimiento de normas BCRA y de estándares internacionales establecidos por el Comité de Basilea (BCBS).

El Banco utiliza modelos internos de medición para evaluar la adecuación de su capital en relación con su perfil de riesgo, de forma tal de mitigar mediante reservas de capital la exposición a riesgos financieros.

#### **Riesgo Operacional**

El Banco adoptó la definición de Riesgo Operacional según el Acuerdo de Basilea II y la establecida por el Banco Central de la República Argentina mediante la Com. “A” 4793, consistente en el riesgo de sufrir pérdidas debido a la falta de adecuación ó fallas en los procesos internos, sistemas ó personas, ó bien producto de sucesos externos. Se incluye bajo este concepto el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y reputacional.

Cada unidad de negocios es responsable de identificar y reportar las pérdidas operacionales que se produzcan asegurando la integridad de la información presentada para analizar las causas que generaron las mismas y adoptar las medidas preventivas necesarias. Esta definición alcanza a las actividades subcontratadas, tercerizadas y servicios prestados por proveedores. De igual forma, antes del lanzamiento de nuevos productos, procesos ó sistemas, se evalúa de manera intensiva su riesgo operacional inherente. Todas estas prácticas persiguen el objetivo de fomentar la mejora continua a lo largo de todo el proceso.

La Entidad ha continuado el programa de fortalecimiento de la cultura de gestión del riesgo personal entre sus empleados a través de distintas acciones de capacitación así como la participación en foros y congresos relacionados con la temática.

Finalmente, para la cuantificación de las perdidas por Riesgo Operacional, el Banco utiliza modelos internos de medición basados en métodos de distribución de pérdidas. En esta dirección, durante el presente ejercicio se migró la administración de dichos riesgos a plataformas que permiten una gestión más eficiente.

#### **Otros Riesgos**

A partir de los lineamientos establecidos por el BCRA a través de la Com. “A” 5398, se determino que la gestión del riesgo reputacional quede asociada a la gestión del riesgo operacional. El Banco utiliza su proceso de gestión de

riesgo operacional para identificar las potenciales fuentes de riesgo reputacional a las cuales se ve expuesto, desarrollando la metodología para analizar en la forma más precisa posible los efectos de este riesgo.

Respecto al riesgo de concentración, el Banco analiza las concentraciones de riesgo a nivel individual y consolidado, midiendo las concentraciones respecto de un único factor de riesgo o de un conjunto de factores de riesgo relacionados, tomando en consideración los diferentes tipos de activos, áreas de riesgo y regiones geográficas, haciendo una evaluación integral de la exposición global al riesgo.

El proceso de gestión de riesgo estratégico, se desarrolla principalmente con el seguimiento del plan de negocios para verificar el cumplimiento de las pautas estratégicas establecidas. Asimismo, las pruebas de estrés, incluyen el análisis del impacto en el margen por servicios y en los gastos administrativos como indicadores del cumplimiento del enfoque estratégico.

En cuanto al riesgo de titulización, el Banco no tiene dentro de sus objetivos estratégicos realizar operaciones de titulización, por lo que la entidad no identifica que esté expuesta a este riesgo.

## **5. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA**

Banco de San Juan S.A destina recursos propios a la realización de acciones continuas, voluntarias y sistemáticas de inversión social privada, en el marco de su compromiso con las comunidades de la Región en donde desarrolla sus actividades comerciales. Creada en el año 2001 por iniciativa del Presidente de Banco San Juan S.A., Ingeniero Enrique Eskenazi, la Fundación Banco San Juan tiene como misión promover acciones en pos de la excelencia en la educación y la cultura de la Provincia de San Juan.

Esta misión se lleva adelante mediante la generación de herramientas que contribuyen al desarrollo económico y al crecimiento social y productivo de nuestra región, a través de acciones directas y alianzas estratégicas que actúan como promotoras y catalizadoras del cambio.

Convencidos de que la articulación y cooperación de la gestión pública y privada resulta de vital importancia para lograr el desarrollo de políticas que generen soluciones concretas a las necesidades de la comunidad, la Fundación trabaja para que cada uno de sus programas sean portadores de los valores y principios de ese proyecto de País que soñaron aquellos que forjaron los pilares de nuestra nacionalidad.

El Banco, por su parte, agrega al capital aportado a la Fundación y el costo asumido para su funcionamiento, financiación de proyectos orientados al equipamiento de escuelas y cursos de capacitación en el marco del régimen de Crédito Fiscal de los Ministerios de Educación, de Trabajo y de Industria de la Nación.

Las tareas de la Fundación se orientan a la concreción de los siguientes objetivos:

- Impulsar la investigación y el desarrollo de proyectos de innovación tecnológica para su inserción en la actividad industrial y empresaria, promoviendo el crecimiento económico y productivo.
- Difundir la cultura y las artes visuales.
- Respaldar económicamente la formación continua de estudiantes distinguidos de niveles académicos.
- Desarrollar programas de capacitación destinados a todos los actores de la comunidad.
- Fortalecer las instituciones educativas mediante el financiamiento de proyectos y acciones concretas.
- Fomentar el concepto de Responsabilidad Social Empresaria entre los empleados, generando los espacios necesarios para su aplicación, dentro del Programa de Voluntariado.

Asimismo los valores de esta Fundación son:

- Excelencia: Promover acciones de alto nivel destinadas a obtener el mejor resultado en todos los programas implementados.
- Innovación: Procurar la creación de propuestas para transformar la realidad de cada región.
- Sustentabilidad: Contribuir a la realización de acciones cuyos resultados se prolongan en el tiempo.
- Compromiso: Sostener una gestión orientada al desarrollo de la educación y la cultura.
- Voluntariado: Trabajar prioritariamente uniendo voluntades de nuestro personal.
- Transparencia: Impulsar la difusión de nuestro trabajo, los recursos utilizados y los resultados obtenidos.

Las principales actividades realizadas durante el año 2015 fueron:

- 228 voluntarios activos
- 165 docentes capacitados en nuevas tecnologías.
- 46 becas de especialización en Educación y Cultura.
- 4 escuelas equipadas con Aulas Digitales Móviles, que benefician a 1.677 alumnos.

- 11.500 espectadores de conciertos didácticos y funciones de los documentales La Marcha Silenciosa y los Viajes de Sarmiento.
- 650 alumnos, docentes y jubilados participaron del Programa de Capacitación Bancaria.
- 1.800 niños agasajados en el Programa de Corazones Contentos.
- Se financiaron 1 proyecto de investigación y 1 proyecto de educación, a través del INET y Programa de Crédito Fiscal.
- 200 personas de 100 empresas capacitadas en desarrollo productivo e industrial a través del Programa del Régimen de Crédito Fiscal de la SEPYME.

Finalmente durante el año 2015 la Fundación y el Banco San Juan invirtieron \$4,2 millones en programas y proyectos de educación, cultura, voluntariado corporativo y crédito fiscal.

## **6. PERSPECTIVAS Y PLANES FUTUROS**

En 2016 los principales objetivos del sistema financiero local serán el fortalecimiento del financiamiento a la inversión productiva y la profundización del acceso a los servicios financieros por parte de las familias, manteniendo adecuados niveles de liquidez y solvencia.

Enmarcados en este escenario macroeconómico y desempeñándonos en un mercado altamente competitivo, entendemos el cumplimiento del plan de acción para el ejercicio 2016. El mismo contempla una profundización de la actividad de intermediación financiera asistiendo a las principales cadenas de valor de la región y al consumo, la optimización de la estructura operativa y de control interno y el seguimiento de la exposición a riesgos. De esta forma, estimamos obtener un nivel de rentabilidad adecuado que permita seguir consolidando nuestra solvencia.

## **7. PALABRAS FINALES**

En función del resultado del ejercicio, el cual, como se indicó precedentemente ascendió a \$2.036.090 miles se dispone la afectación de utilidades por el 20% del importe antes citado para ser destinado a la Reserva Legal, dejando a consideración de la Asamblea el tratamiento a dar al resto de los resultados no asignados.

### **Agradecimientos**

El Directorio desea agradecer el esfuerzo y la permanente colaboración brindada por parte de todo el personal del Banco, los miembros de la Comisión Fiscalizadora, los Auditores Externos y Asesores Legales, como así también agradecer a los Directivos y Funcionarios del Banco Central República Argentina y al Gobierno de la Provincia de San Juan, con quienes hemos interactuado en un ámbito de mutua colaboración y respeto.

Finalmente, un muy especial reconocimiento a todos nuestros clientes, quienes con su apoyo durante el año nos alientan en nuestro camino de decidido crecimiento en la Región de Cuyo, participando activamente en el desarrollo de la economía regional.

**EL DIRECTORIO**