

## MEMORIA EJERCICIO 2013

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 2013.

### 1. CONTEXTO INTERNACIONAL

Durante el año 2013 la economía mundial volvió a exhibir un débil crecimiento, con un desempeño heterogéneo entre países. El Producto Interno Bruto (PIB) mundial se incrementó en torno a 3%, algo por debajo del valor registrado en 2012, que fue de 3,1%. Nuevamente las economías emergentes tuvieron un comportamiento más dinámico que las naciones avanzadas.

La política monetaria de Estados Unidos (EEUU) constituyó uno de los principales factores de incertidumbre a nivel global, cuando en el primer semestre el mercado comenzó a especular con el fin de la expansión monetaria iniciada luego de la crisis de 2008. En consecuencia se produjo una reversión en los flujos de capitales hacia activos financieros percibidos como menos riesgosos, generando en los países emergentes depreciaciones de sus monedas y condiciones financieras más rígidas.

Entre las principales regiones, la Zona Euro creció en el segundo trimestre del año, luego de dieciocho meses de recesión. Se evidenciaron signos de recuperación entre las principales economías y la actividad estaría reflejando cierta estabilidad en el resto de las economías que integran la Zona Euro. Sin embargo, el desempleo continúa en valores elevados lo que, sumado al continuo desapalancamiento tanto del sector público como privado, medidas de austeridad fiscal y una inversión que contribuye negativamente, no permite la recuperación de la demanda interna. En este marco, el PIB en 2013 mostró una caída en torno a 0,4%, contracción similar a la registrada el año previo.

EEUU sigue exhibiendo un nivel de crecimiento moderado, que en 2013 ascendería a 1,9%, 0,9 puntos porcentuales (p.p.) menos que en 2012. El crecimiento estuvo sostenido por el aporte del consumo privado, aunque limitado por una contribución negativa del consumo público como consecuencia de las restricciones impuestas por el ajuste fiscal y una baja interanual de la inversión. El desempleo se redujo 0,5 p.p. en 2013, aunque continúa en valores históricamente elevados, en torno a 7,5%.

Si bien las economías emergentes fueron nuevamente las más dinámicas, evidenciaron un crecimiento inferior respecto al año previo, afectado principalmente por las restricciones financieras globales derivadas de la política monetaria de EEUU y por menores precios de los commodities. De este grupo, los países asiáticos condujeron este comportamiento, con una suba del PIB de 6,5%, impulsados fundamentalmente por China que creció 7,7%.

Por su parte, el crecimiento de América Latina se ubicó alrededor de 2,6%, levemente por debajo del registrado en 2012. México creció 1,2%, 2,5 p.p. menos respecto del año anterior, mientras que Brasil evidenció un mayor crecimiento en 2013 (2,3% vs. 1%).

Para el año 2014 se prevé un aumento del PIB mundial de 3,7%. El mayor dinamismo estaría impulsado fundamentalmente por EEUU, a partir de una expansión del crédito, un mayor nivel de ingreso de las familias y menores restricciones en el plano fiscal. La Zona Euro, favorecida por menores restricciones fiscales, volvería a exhibir valores positivos de crecimiento (en torno a 1%) luego de dos años de caída en el nivel de actividad, aunque la mejora estaría limitada por el escaso acceso al crédito de los países de la periferia. En tanto, se espera que China ingrese en un sendero de menor crecimiento respecto a las tasas exhibidas en los últimos años, mientras que América Latina mantendría el dinamismo evidenciado en 2013.

### 2. CONTEXTO LOCAL

#### a) Nacional

En 2013, la economía argentina aceleró su ritmo de expansión respecto al año previo. De acuerdo a la última información disponible publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), el crecimiento del PIB se ubicó en torno a 5,7%.

Desde el punto de vista de la demanda agregada, nuevamente la mayor contribución al crecimiento provino del consumo privado. Actualmente, su participación asciende a 58% del PIB y creció en 2013 alrededor de 7,9% interanual. Similar incremento verificaron el consumo del sector público, que representa 18% del PIB, y la inversión privada (22% del Producto). En tanto, el aporte del comercio exterior en la variación de la producción local fue negativo, a partir de un alza de casi 11% de las importaciones y una caída de 0,3% de las exportaciones.

El crecimiento del consumo privado estuvo explicado fundamentalmente por el aumento del gasto de los hogares, promovido por el incremento en los ingresos laborales y por las transferencias del sector público. En particular, las ventas minoristas en centros de compras y en supermercados subieron 35% y 32%, respectivamente. Por su parte, el indicador de consumo de servicios públicos creció 6,5% en el año, impulsado fundamentalmente por el dinamismo del rubro telefonía, que aumentó 12%.

El alza en la inversión se explica por el aumento de casi 13% en el equipo durable y de 3,2% en la inversión en construcción.

El total de exportaciones se ubicó en torno a US\$84.000 millones, en tanto que las importaciones alcanzaron aproximadamente los US\$75.000 millones. De este modo, el superávit comercial totalizó alrededor de US\$9.000 millones.

Al analizar la variación interanual del PIB desde la oferta agregada, la actividad económica creció en 2013 impulsada tanto por la producción de bienes como de servicios. En particular, el sector servicios creció 6,8%, destacándose las subas en intermediación financiera (22%), comercio (9,3%) y transporte y comunicaciones (6,9%). La producción de bienes, por su parte, verificó un alza de 4,4%, explicada principalmente por el repunte en el sector primario.

La suba del sector primario fue de alrededor de 15%, fundamentalmente a partir de una mayor producción agrícola. En efecto, la cosecha de cereales y oleaginosas del ciclo 2012/13 se ubicó en torno a las 100 millones de toneladas (Tn), lo que implica un alza de 9%, revirtiendo parcialmente la caída verificada en la campaña previa, que fue de -12%. Por su parte, el alza anual de la actividad industrial se ubicó en torno a 3% destacándose la producción automotriz y los productos minerales no metálicos, mientras que el crecimiento en la actividad de la construcción fue de 1,1%.

En relación a las cuentas fiscales, el ritmo de incremento anual de la recaudación tributaria fue de 26%. Incluyendo las retribuciones de la seguridad social, las utilidades del BCRA y ANSeS y otros ingresos, el total de recursos aumentó en torno a 31%. En este período, el gasto primario (antes del pago de intereses de la deuda) creció cerca de 34%. Con esto, se verificó un resultado primario negativo de alrededor de 0,5% del PIB. La Deuda Pública Nacional totalizó a junio 2013 US\$196.100 millones (43,6% del PIB), US\$1.300 millones menos respecto a diciembre de 2012.

Finalmente, las perspectivas de mejora de la economía internacional, en particular de EEUU y una cosecha de granos en niveles récord favorecerían el crecimiento local en 2014. Sin embargo, la menor expansión de la actividad de China y el débil desempeño de Brasil limitarían esta suba, por lo que la economía argentina alcanzaría un nivel de actividad similar al de 2013.

#### **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. La actividad económica regional se encuentra concentrada en los sectores de la minería, vitivinicultura, olivicultura, la agroindustria, petróleo y turismo. Ambas provincias son de perfil exportador, en la Provincia de Mendoza por la vitivinicultura y en la Provincia de San Juan por la actividad minera.

Las exportaciones para el año 2013 de San Juan, y de acuerdo a datos preliminares, cerrarían con un incremento de 4% respecto al año 2012, siendo el principal sector exportador el complejo minero. A su vez los datos disponibles a septiembre del 2013, indican que las ventas externas de la Provincia de Mendoza muestran una variación interanual negativa del orden del 4,6%, por una disminución en las cantidades exportadas de origen agroindustrial.

En la Provincia de San Juan si bien la producción agrícola ha sido desde su origen el motor que impulsó el desarrollo provincial, en los últimos años la minería creció significativamente, generando y dinamizando a la economía provincial, principalmente con la creación de puestos de trabajo afectados a esta actividad. Esto impulsó el desarrollo y crecimiento de una importante cantidad de empresas locales que se constituyeron, organizaron e invirtieron para ser proveedores del sector. Por su dinamismo económico, la actividad minera es la principal actividad económica provincial y con mayor crecimiento en los últimos 10 años.

Actualmente se encuentran en producción tres grandes proyectos de explotación de oro: Veladero, Gualcamayo y Casposo, estas dos últimas dieron inicio productivo a sus minas subterráneas, lo que implica aumentar su producción y la vida útil. La producción anual conjunta estimada de los tres proyectos es cercana al millón de onzas, totalizando unos \$ 8.463 millones que generaron regalías mineras por \$72 millones.

Los últimos meses del año 2013 transcurrieron con interrogantes sobre una parte importante de la actividad minera lo cual tuvo como hecho de mayor impacto la suspensión del Proyecto Binacional Pascua Lama por cuestiones ambientales en el País de Chile y por la caída del precio internacional del oro, implicando un freno importante al flujo de inversiones privadas esperadas en la Provincia de San Juan considerando que el costo total del proyecto ascendía según las últimas estimaciones a US\$9.000 millones (cuando el costo original se estimaba en US\$4.000 millones) y la empresa llevaba desembolsada ya más de US\$4.000 millones hacia fines del 2013, lo cual a su vez derivó en una fuerte disminución del personal afectado a la mina.

Cabe mencionar que este panorama puede cambiar radicalmente si se cumplen las expectativas del Comité Ejecutivo de la Organización Federal de Estados Mineros (Ofemi), el cual considera que la actividad minera resurgirá a partir del año que viene, ya que prevén que se superaran los escollos internacionales que afectan a la Argentina. Además según estimaciones preliminares la minería nacional tiene un piso de inversiones de más de US\$3.000 millones a partir del año 2014 y San Juan es una de las principales provincias mineras del País.

También es importante mencionar que el Gobierno de la Provincia de San Juan, buscando atenuar el impacto de la desaceleración de la inversión minera producto de la suspensión de la construcción de la Mina Pascua Lama, incrementó en el presupuesto 2014 las inversiones en obra pública, destinando a tal fin \$3.343 millones al programa de inversiones en obra pública, un 43% más que en el año 2013.

En cuanto a la minería no metalífera, el sector continúa en etapa de inversión para ampliar su capacidad instalada a efectos de absorber la creciente demanda de sus productos, principalmente por parte de la industria chilena de cobre.

Dentro del sector agrícola se ven favorecidas, por el clima de la región, la producción de vid, olivos y, en menor medida, la producción hortícola. Respecto a la vitivinicultura, San Juan es la segunda provincia en importancia, con el 21% de los viñedos del país.

La vendimia 2013 se caracterizó por recuperación en su producción, alcanzando los 7 millones de quintales, con un incremento del 18% respecto a la vendimia anterior, destinándose el 89% a la elaboración de vinos y mostos y el resto de la uva producida, entre un 75% a 80% a la elaboración de pasas de uva, siendo San Juan el primer productor del País. Se espera para la próxima vendimia una disminución de la uva destinada a la elaboración de pasas de uva y consumo en fresco por inclemencias climáticas ocurridas en los últimos meses del año 2013.

El olivo es el segundo cultivo en importancia, destinándose el 60% a la elaboración de aceitunas de mesa y el 40% a la extracción de aceite de oliva. El año 2013 se caracterizó por una buena producción de materia prima, lo que le permitió a las industrias nutrirse de buena cantidad de aceitunas y continuar con importantes inversiones en plantaciones y en sus industrias. En el aspecto comercial, los productos se colocaron principalmente en el mercado externo con una mejora de precios en aceite de oliva. Para el año 2014 se estima una mejora en la competitividad y en los márgenes de rentabilidad del sector exportador, sin embargo no se espera una muy buena producción primaria motivada por inclemencias climáticas y por el vecerismo (alternancia entre años de alta producción y baja producción) habitual en el cultivo del olivo.

El Sector Público Provincial expone nuevamente una gestión destacada y ordenada, continuando con la política de equilibrio fiscal mostrada en los últimos años, desarrollando y concretando importantes obras públicas, que motorizaron la economía de la Provincia. Se anunció para mediados del año 2014 el llamado a licitación para la construcción del dique "Tambolar" (inversión estimada de US\$380 millones), estimándose que la obra comience a principios de 2015. Además se continúa con la construcción del dique "Punta Negra", el que cuenta con un 61% de avance y se espera finalizar en agosto de 2015, vital por su producción de energía (inversión estimada de \$1.674 millones). Finalmente en el mes de octubre de 2013 se realizó la primer etapa de la licitación, donde se dieron a conocer los 22 consorcios de empresas que están interesados en la construcción de la obra del túnel de Agua Negra (inversión estimada en US\$1.275 millones), que unirá a través de la cordillera, a la Provincia de San Juan con la Cuarta Región Chilena dentro del denominado "Corredor Bioceánico", esperando que se concluya en el año 2014 con la adjudicación a la firma que se hará cargo de la construcción.

Como consecuencia de lo expuesto en los párrafos anteriores y a pesar de la desaceleración observada en las inversiones del sector minero en el 2013, la Provincia de San Juan se ha posicionado como una de las provincias con mayor crecimiento económico, proyectándose una tendencia favorable para el 2014.

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, donde casi el 65% de sus exportaciones corresponden a manufacturas de origen agropecuario.

Mendoza es la principal provincia productora de uva. En la vendimia 2013 alcanzó una producción de uva de 20 millones de quintales, con un incremento del 33% respecto al 2012, destinándose más del 99% a la elaboración de vinos y mostos. En lo referido a la exportación de vinos, Mendoza exporta más del 85% del vino argentino y representa el 40% de las exportaciones provinciales. Al mes de noviembre de 2013, las exportaciones de vino alcanzaron los US\$ 806 millones un 5,4% inferior a las ventas acumuladas a noviembre de 2012.

Con respecto al sector fruti-hortícola y el resto de la agroindustria, en el año 2013 hubo pérdida de competitividad de los productos claves para la provincia como ser los derivados de la horticultura lo que afectaron en forma negativa al sector, a pesar de la mejor producción olivícola. Para el año 2014 se estima una mejoría en los márgenes de rentabilidad de la agroindustria mendocina y regional.

Mendoza es la cuarta provincia productora de petróleo del país y cuenta con la segunda refinería de crudo más importante. A fines de 2013 se produjo el descubrimiento de un nuevo yacimiento de petróleo convencional (el tercero del 2013) con un potencial de 15 millones de barriles en uno de los campos operados por la compañía en la provincia de Mendoza. El potencial del descubrimiento anunciado elevaría a 75 millones de barriles de crudo el volumen de crudo hallado en Mendoza en 2013.

De acuerdo a lo mencionado, se observa que la Provincia de Mendoza posee una importante actividad económica regional, sustentada por diversas actividades, dentro de las que se destaca la vitivinicultura, la producción petrolera, la agroindustria y el turismo y se espera para el 2014 una evolución de la actividad económica sin cambios significativos respecto al 2013.

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

Durante el año 2013, la estrategia de 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 2013 el uso de reservas por alrededor de US\$8.000 millones. Asimismo, el BCRA fue vendedor neto de divisas por aproximadamente US\$6.000 millones, afectado por un menor superávit comercial y por el empeoramiento de la cuenta de servicios del balance de pagos.

En este marco, al cierre del año el nivel de reservas se ubicó en US\$30.500 millones. Bajo este contexto, el tipo de cambio peso-dólar subió 33%, hasta \$6,5 por dólar.

Por su parte, el ritmo de expansión de la base monetaria fue menor al de años anteriores. En 2013 creció 23% (\$70.000 millones), alza que se explica principalmente a partir del giro de adelantos transitorios y utilidades al Gobierno Nacional. Las ventas de divisas realizadas por el BCRA antes mencionada atenuaron el crecimiento, junto con la esterilización por medio de la colocación de Lebac y Nobac (con un efecto monetario contractivo de \$4.500 millones). Estos títulos en cartera de los bancos registraron un crecimiento de \$24.000 millones (34%) durante el año 2013.

En este marco, las tasas de interés para los títulos emitidos por el BCRA evidenciaron una relativa estabilidad a lo largo del año, aumentando en torno a 3 p.p. desde fines de 2012. Por otro lado, las tasas de interés por depósitos en pesos se mantuvieron relativamente estables hasta mayo, aumentando paulatinamente el resto del año. En particular, la tasa de interés Badlar de bancos privados (tasa de interés por depósitos mayoristas de hasta 35 días de plazo) osciló en torno a 15% en los primeros meses de 2013, para cerrar el año en un máximo de 21,6%.

El contexto de mayor liquidez impactó positivamente en el nivel de depósitos del sistema financiero local. El sector privado explicó el 76% del alza total, con un crecimiento anual de 28% (\$118.400 millones). Las cuentas a la vista privadas en pesos crecieron 26%, y los plazos fijos en pesos se expandieron 33%. Por otro lado, el incremento de los fondos del sector público fue de 23% (\$37.200 millones). Con esto, el total de depósitos del sistema financiero creció cerca de 27% (\$155.600 millones).

El aumento de los depósitos se canalizó hacia los préstamos al sector privado, que crecieron 30% (\$114.300 millones). Entre las líneas a empresas, los documentos verificaron el comportamiento más dinámico, al incrementarse 42% en 2013. Por su parte, entre los préstamos destinados a las familias, las tarjetas de crédito crecieron 41% y los préstamos personales se expandieron 32%. Esta variación se dio en un contexto de riesgo de crédito acotado: al cierre de 2013 la cartera irregular se mantuvo en 1,8%, valor similar al de fines de 2012.

En 2013 los indicadores de rentabilidad de la banca local mejoraron respecto de los valores registrados el año previo: el ROE (resultados en términos del Patrimonio Neto) creció 1,5 p.p. hasta ubicarse alrededor de 27%, en tanto que el aumento del ROA (resultados en términos del Activo) fue de 0,2 p.p., a 3,1%. Así, al cierre del ejercicio la capitalización de los bancos del conjunto del sistema financiero fue 73% superior a la exigencia normativa. Para los bancos privados este indicador se ubicó en 76%.

### **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, que le permite liderar con el 34% de market share en los depósitos y préstamos del sector privado respectivamente (dato a setiembre 2013). 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 300.000 clientes individuos
- Más de 2.500 clientes empresas
- 170 puntos de contactos en todo el país
- 50.000 clientes de tarjetas de créditos
- 6.000.000 boletas recaudadas anualmente
- 8.000.000 de transacciones anuales por canales electrónicos
- 15.000.000 de transacciones anuales en cajeros automáticos
- 25.000.000 de transacciones anuales realizadas por clientes

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.

Banco San Juan S.A. 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 2013 la colocación de más de \$1.500 millones en préstamos, reflejándose en el crecimiento expuesto del siguiente cuadro:

Concepto (en Millones de \$)	2012	2013	Variación	
			Monto	%
Préstamos al Sector Público	0	0	0	0
Préstamos al Sector Financiero	150	289	139	93
Préstamos al Sector Privado	1.432	1.987	554	39
Individuos (capital)	698	1.012	314	45
Empresas (capital)	722	957	235	32
Interes, ajustes y otros devengados a cobrar	12	18	6	53
<b>Total de Préstamos</b>	<b>1.582</b>	<b>2.275</b>	<b>693</b>	<b>44</b>
<b>Total de Provisiones</b>	<b>-25</b>	<b>-35</b>	<b>-10</b>	<b>41</b>
Depósitos del Sector Público	4.979	6.583	1.603	32
Depósitos del Sector Financiero	2	5	3	133
Depósitos del Sector Privado	1.358	1.726	368	27
<b>Total de Depósitos</b>	<b>6.339</b>	<b>8.314</b>	<b>1.975</b>	<b>31</b>
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>2.170</b>	<b>3.130</b>	<b>960</b>	<b>44</b>
<b>Resultado Anual del Ejercicio</b>	<b>644</b>	<b>960</b>	<b>317</b>	<b>49</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, 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.

El Banco continúa expandiendo estratégicamente su amplia red de sucursales y centros de atención que le permiten contar con 170 puntos de contactos, fortaleciendo el compromiso de cercanía con el cliente y permitiendo estar en todos los departamentos de la Provincia de San Juan y una gran presencia en la Región de Cuyo.

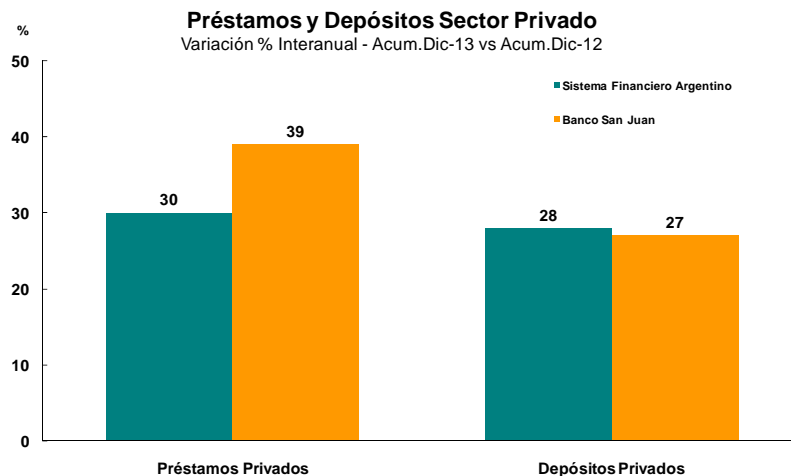
Así en el año 2013 y a efectos de ampliar la cobertura geográfica de puntos de recaudación, se procedió a la apertura de 4 Centros de Cobros "San Juan Servicios" ubicados estratégicamente en cercanías de las principales sucursales del Banco, permitiendo totalizar 26 unidades de recaudación que concentran el 54% del total recaudado de impuestos y servicios por la Entidad.

Asimismo, se incrementaron 9 cajeros automáticos durante el 2013, totalizando 101 cajeros automáticos situados estratégicamente en toda la Provincia de San Juan y en los principales departamentos de la Provincia de Mendoza. Las nuevas incorporaciones se suman además al recambio tecnológico realizado durante el 2013 del 30% en el parque de cajeros automáticos.

Finalmente es importante destacar la apertura de la Agencia Rodeo, ubicada en el Departamento de Iglesia de la Provincia de San Juan, la cual cuenta con dos cajeros automáticos y la incorporación de un segundo cajero automático en el Departamento de Calingasta, fortaleciendo la presencia de servicios y atención al cliente en las zonas en las cuales están radicados los principales proyectos mineros.

La gestión comercial permitió mostrar un crecimiento de 39% en los préstamos al sector privado no financiero, incremento nuevamente superior al experimentado por el Sistema Financiero en su conjunto y de 27% en los depósitos al sector privado no financiero. Asimismo, la calidad de la cartera de crédito sigue mostrando una evolución favorable, manteniendo el indicador de irregularidad en 1,1%, indicador mejor al expuesto por el Sistema Financiero, consolidando de esta manera la adecuada calidad crediticia de la cartera de préstamos.



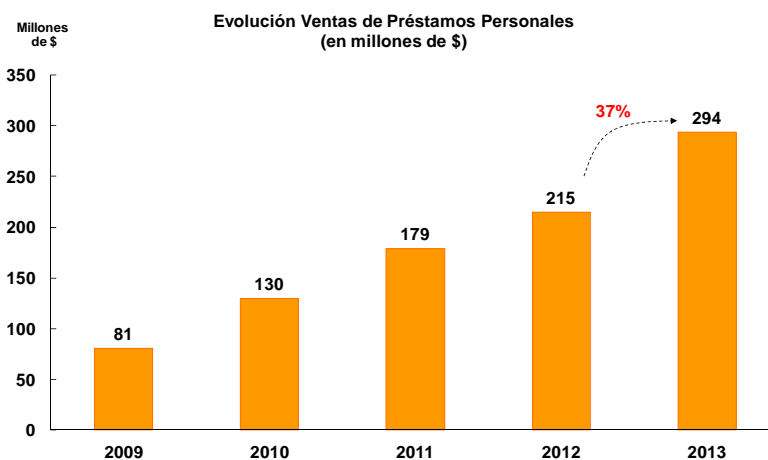


### Banca Consumo

Durante el año 2013 se focalizaron las acciones comerciales en aumentar el nivel de relación de la banca consumo, mediante la oferta de paquetes de productos diseñados a medida de cada segmento de clientes, apoyados en la oportunidad de contacto con los mismos durante el proceso que se inició este año de Migración de tarjetas de débito Maestro a Visa débito, con el objetivo de brindarles una mejora sustancial ya que la Tarjeta Visa Débito, es el medio de pagos líder a nivel nacional y mundial. Asimismo, se trabajó en aumentar la incorporación de nuevos clientes, lo que permitió reafirmar la posición de liderazgo de Banco San Juan S.A. con la mayor cuota de mercado entre los bancos locales.

En cuanto a la oferta de valor a los clientes se profundizó el modelo de atención múltiple que destaca cercanía con el cliente mediante una amplia red de puntos de contacto, asesoramiento personalizado, y el desarrollo de la cultura de autoservicio con el objetivo de brindar respuestas y servicios de forma ágil y rápida las 24 hs los 365 días del año a diversas necesidades de los mismos. En este sentido se afianzó la derivación de la venta de productos hacia otros canales distintos de las sucursales: cajeros automáticos y *call center* interno representando las ventas en estos canales un 52% del total en cantidades de préstamos personales, optimizando los niveles de eficiencia comercial alcanzados.

En préstamos personales se mantuvo la oferta de líneas crediticias a la medida de cada segmento de banca consumo, muy competitiva, para lo cual se realizaron mejoras a todas las líneas, manteniendo excelentes niveles de riesgo. Se colocaron \$294 millones en préstamos personales, generando que el *stock* de préstamos personales creciera 35% con \$103 millones de financiaciones, finalizando así, en un nivel de \$394 millones a diciembre de 2013. Entre las líneas ofrecidas se destaca que el 47% (en cantidades) de los préstamos otorgados fueron por cajero automático "BSJ@24".



En cuanto al crecimiento de productos transaccionales, el mismo estuvo basado en la migración de tarjetas de débito Maestro a Visa débito la cual se realizó en nuestras sucursales, favoreciendo el contacto con los clientes y apoyándose en el ofrecimiento de beneficios exclusivos a los mismos al momento del cambio de plástico: cuentas paquetes con bonificaciones especiales y tarjetas de crédito preembozadas a clientes precalificados. Se estimuló la demanda mediante beneficios relacionados a planes de descuentos para compras con tarjetas de débito y crédito, además de cuotas sin interés, durante todo el año, logrando un crecimiento del 52% en la cantidad de tarjetas de débito con compras y un aumento del 69% en los montos anuales por compras realizadas con este producto. A diciembre de 2013 se completó el proceso de migración en un 58%, estimando culminar el mismo en junio de 2014.

Estas campañas también contribuyeron a aumentar el stock de cuentas de ahorro y de acreditación de haberes, finalizando el año 2013 con 195.000 cuentas, logrando un crecimiento anual de 8.000 cuentas aproximadamente, incluyendo bancarización de jubilados de Anses y acreditación de haberes de empresas privadas.

En cuentas paquetes el crecimiento exponencial de 9.600 cuentas nuevas, determinó un stock final de 20.200 paquetes a diciembre de 2013, lo que permitió colocar productos diseñados a medida a los principales segmentos de clientes de la Banca Individuos.

En tarjetas de crédito el ofrecimiento de tarjetas preembozadas durante la migración a Visa débito, además de las promociones con beneficios para los clientes del Banco y el aumento de límites de compra de acuerdo a las políticas crediticias definidas por el Banco, permitió un crecimiento de 26% con 10.500 tarjetas habilitadas y stock de 50.000 tarjetas vigentes. Asimismo, los saldos de financiamientos crecieron 76% finalizando a diciembre de 2013 con \$157 millones.

El desarrollo de la banca seguros superó el impulso generado el año anterior, basado principalmente en la comercialización de nuevos productos por un lado a través de canales externos y por el otro asociados a paquetes de productos ofrecidos durante la migración, como el seguro de accidentes personales, además del incentivo a la fuerza de venta interna para la colocación de seguro combinado familiar. Se destaca un importante crecimiento de 35% en el 2013 con 33.000 pólizas aproximadamente, finalizando el año con 129.000 pólizas vigentes.

Banco San Juan trabaja en forma permanente en mejorar la calidad de atención al cliente, por lo que hace tiempo viene implementando diferentes alternativas tendientes a brindar una mayor cantidad de servicios a través de canales o medios de autogestión, que minimizan la necesidad por parte de los clientes de asistir a las sucursales, brindando comodidad, agilidad y seguridad al reducir los riesgos asociados al manejo de efectivo.

En este sentido el Banco pone a disposición de sus clientes la mayor Red de cajeros automáticos en la Provincia de San Juan, 101 cajeros automáticos, 18 terminales de autoservicio, *Call Center*, Banca telefónica, *Homebanking*, Banca Móvil y *web* institucional, con disponibilidad las 24 hs, los 365 días del año. Además de habilitar puestos de cobro de impuestos y servicios en todos los departamentos de la Provincia. Todo ello permitió canalizar en diciembre de 2013 el 91% de las 2,3 millones transacciones mensuales de clientes por canales alternativos, mejorando el indicador de 86% a diciembre de 2012.

Asimismo, en el marco del plan de mejora continua en la atención a clientes, se realizaron las siguientes acciones en sucursales con el fin de brindar mayor comodidad y agilidad en la atención a clientes:

Remodelación integral de Sucursal Libertador, con un nuevo Lobby que incluye 7 cajeros automáticos y 3 Terminales de Autogestión.

Nuevo Lobby 24 en Sucursal Rawson con 7 cajeros automáticos y 2 Terminales de Autogestión.

Remodelación de los Lobbies 24 en Sucursal Hiperlibertad y Anexo Rivadavia, equipándolos con nuevos cajeros automáticos, terminales de autogestión y disponiendo de mayor espacio físico que permiten atender con más comodidad a un mayor flujo de clientes.

Implementación de Sistema de turnos en Sucursales: se continúa con el plan de implementación del sistema de turnos en sucursales, proyectando contar al 2014 con el sistema implementado en todas las sucursales del Banco.

Optimización de terminales de autogestión con posibilidad de resolución de mayor cantidad de trámites.

Sector Banca Electrónica en Casa Matriz y Sucursales, equipados con teléfonos con acceso directo al *Call center*, terminales de autogestión y puestos de *homebanking*.

Sector Premium para atención de clientes preferenciales.

Azafatas en sucursales con funciones de capacitación a clientes.

Finalmente, con respecto a la atención en sucursales, el Banco cuenta con un plan sistemático de simplificación de tareas de la línea de atención (*front office*), con el fin de aliviar la carga operativa de los empleados y mejorar permanentemente la atención al cliente. Esta reingeniería se retroalimenta en forma continua, apoyada en un trabajo interdisciplinario de las gerencias de Procesos, Sistemas, Operaciones, Banca Consumo y Recursos Humanos, lo que se ve reflejado en la disminución de tiempos promedio de atención.

## **Banca Empresa**

Si bien 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, dos hechos fundamentales sucedieron sobre finales del año que marcaron el ritmo de los negocios del año 2013, la suspensión del proyecto minero Pascua Lama y las importantes heladas tardías registradas a fines de Septiembre, las cuales dañaron significativamente las producciones de los principales rubros de frutas y hortalizas de la Provincia de San Juan.

Durante el ejercicio 2013 se otorgaron \$1.225 millones en financiaciones, mostrando de esta manera un incremento de 35% con respecto a los \$909 millones otorgados en el año 2012. El stock de préstamos de Banca Empresa a diciembre 2013 ascendió a \$918 millones (sin considerar empresas de primera línea) evidenciando un incremento de 54% contra \$596 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.

Durante el año 2013 se continuó con la colocación de fondos a través de la Línea para la Inversión Productiva, a partir de las Comunicaciones "A" 5380 y "A" 5449 emitidas por el BCRA, en las cuales se definió que los Bancos coloquen el 5% de los depósitos en pesos del sector privado a líneas de crédito orientadas a la construcción de instalaciones y al financiamiento de proyectos de inversión, cuyos destinatarios sean como mínimo un 50% empresas MiPyMes.

La Entidad difundió la citada línea de crédito mediante una campaña gráfica en los principales medios de influencia específica de la Provincia, organizando además, jornadas destinadas a la promoción y asesoramiento comercial sobre las características y ventajas de las Líneas para la Inversión Productiva a las que asistieron empresarios de distintos sectores. Cabe destacar que Banco cumplió las colocaciones de los montos definidos en los plazos estipulados para cada tramo, alcanzando liquidaciones totales por \$152 millones.

El BCRA emitió a fines del año 2013 la Comunicación "A" 5516, prosiguiendo con los principales lineamientos de las comunicaciones anteriores.

En lo que respecta a la Banca Empresa Tradicional, por tercer año consecutivo la actividad Agroindustrial continuó creciendo en la Provincia de San Juan, lo que permitió a las empresas aumentar su capacidad productiva a través de créditos de la "Línea de Inversión Productiva" y "Línea de Cosecha y Acarreo" con tasa subsidiada por el Gobierno Provincial destinada a la actividad agrícola comercial, ambas líneas mayoritariamente desembolsadas por Banco San Juan, permitieron que esta entidad consolide su posición de liderazgo en el financiamientos a las Pymes de la Provincia de San Juan.

En la Provincia de Mendoza la estrategia comercial estuvo centrada principalmente en trabajar con las empresas vitivinícolas y sus cadenas de valor lo cual permitió seguir aumentando el porcentaje de participación en la zona, ayudado por la Línea de Inversión Productiva que facilitó la colocación de créditos y la captación de nuevos clientes en la provincia. Finalmente se continuó con las empresas constructoras trabajando en el financiamiento de bienes de capital a través de leasing y descuentos de certificados de obras de los principales contratistas de la provincia que cuentan con el financiamiento de organismos internacionales.

Finalmente en la Banca Minera, se destaca que en la Provincia de San Juan la minería creció hasta el tercer trimestre del año cuando se conoció la suspensión del proyecto Pascua Lama, sumado a esto los otros proyectos que se vienen desarrollando como Casposo y Gualcamayo vieron reducida transitoriamente su producción ya que se comenzó, de acuerdo a lo previsto, con la etapa de construcción de las minas subterráneas, las cuales una vez finalizada permitirán volver a los niveles alcanzados durante el primer semestre del año 2013.

Si bien estos hechos marcaron una importante desaceleración de la actividad, permitieron incrementar el nivel de financiaciones ante la necesidad de capital de trabajo y equipamiento tanto de los operadores de los proyectos mineros como de sus proveedores.

Banco San Juan continúa acompañando la actividad minera, siendo el agente financiero de tres de los cuatro proyectos que se encuentran en explotación. Asimismo, las inversiones realizadas durante los años anteriores en un sector exclusivo, preferencial y único en la plaza financiera, logró consolidar la atención de los proyectos mineros, como así también de los proveedores de bienes y servicios.

De esta manera durante el año 2013 se aumentó considerablemente la financiación a la cadena de valor de las empresas proveedoras de los proyectos mineros y se incorporaron nuevas empresas, posicionando al Banco como líder en la prestación de servicios para el sector tanto en Servicios de Comercio Exterior, como así también en los tradicionales Servicios pago de haberes, pago a proveedores, etc.

## **Finanzas**

Los depósitos del sector privado y público no financiero, principal fuente de fondeo del Banco, se incrementaron durante el año 2013 en \$1.887 millones, representando el 30% de variación interanual, registrando de esta manera un indicador superior al crecimiento del Sistema Financiero Argentino.

Respecto a los depósitos del sector público, los mismos tienen gran relevancia en el pasivo del Banco, 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.

Finalmente en lo relativo a la aplicación de los recursos financieros disponibles, el principal objetivo fue la colocación de préstamos al sector privado no financiero ligado al sector productivo regional, el resto de los recursos se aplicó a instrumentos de alta liquidez y escasa volatilidad especialmente en obligaciones negociables, fideicomisos privados y títulos BCRA.



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

Durante el transcurso del presente año las gerencias de Operaciones, Sistemas y Organización y Procesos orientaron sus acciones a:

#### **Asegurar un nivel de riesgo acotado**

Se implementó un sistema integral que permite la administración y gestión de riesgos, cumpliendo con las exigencias normativas del BCRA.

#### **Optimizar y mejorar la atención integral de los clientes**

Se profundizó el modelo de atención al cliente, diferenciando el proceso de Gestión de reclamos y el de Gestión Integral Post-venta. El proceso de Gestión de reclamos se adaptó a las nuevas disposiciones del BCRA en materia de protección de los usuarios de servicios financieros, implementando nuevas funcionalidades en la herramienta Mesa de entradas y centralizando el proceso de tratamiento y respuesta al Usuario asegurando la resolución de reclamos, a fin de incrementar la satisfacción y la calidad percibida por el cliente. En el proceso de Atención Integral Post –Venta, se automatizó determinadas operaciones realizadas por el cliente, que permitió optimizar los recursos en áreas centrales, acompañado de una fuerte campaña de derivación de trámites al Call Center tales como: alta de adicionales de tarjetas de créditos, reimpressiones de tarjetas por pérdida o deterioro, entre otros.

Se llevaron a cabo mejoras en las funcionalidades de las terminales de autogestión (como por ejemplo: impresión de los últimos 12 recibos de beneficios jubilatorios entre otros).

Se implementaron los siguientes *workflow*:

Cuentas y paquetes: se automatizó y simplificó el proceso de venta de paquetes de productos y productos individuales asegurando la correcta instrumentación, alta y liquidación de productos y el control centralizado del impacto de dichas altas.

Cliente Único: a partir del cual se puede efectuar una consulta integral del cliente (visión en 360 grados).

Legajo crediticio: permite efectuar el seguimiento de la calificación de una empresa y el impacto automático de los límites aprobados en el sistema central del Banco.

Compra de Cartera: a través del cual se efectúan validaciones de calidad y consistencia de la cartera a comprar y generar automáticamente el alta de clientes y liquidación de operaciones crediticias.

Asimismo, en el marco del proyecto de Migración de Tarjetas de débito Maestro a Visa Débito se llevaron a cabo mejoras en la herramienta de seguimiento de plásticos, incluyendo un modulo de actualización de datos del cliente y de venta de productos para los cuales fue precalificado, simplificando el impacto del flujo de clientes atendidos en las distintas sucursales

#### **Otras Implementaciones tendientes a mejorar y eficientizar los procesos internos del Banco**

Homogenización del Proceso de Mora de Banca Consumo: se unificó el proceso de gestión de la mora de Banca Consumo junto con la adquisición y puesta en producción de un nuevo sistema informático *Engage* que permitirá mayor eficiencia en la gestión integral de recupero de los créditos en atraso, tanto en su faz preventiva como de atraso en los pagos.

Digitalización de Legajos: se incorporó herramienta informática que permite administrar trámites digitalizados con el fin de lograr un legajo digital de cada uno de los clientes del Banco, simplificando y eficientizando el acceso a la información. Durante el año 2013 se realizó la primera etapa que consistía en la digitalización del 100% de los clientes calificados de Banca Empresa y el flujo de nuevos trámites de clientes de Banca Empresa y Consumo.

Web de Judiciales: se automatizó la consulta de la información de las causas judiciales a través de una herramienta web, descongestionando la atención en sucursales efectuadas por los Juzgados.

Finalmente es importante mencionar que durante el año 2013 se realizaron grandes inversiones en tecnología destinadas a mejorar la performance en la prestación de servicios a los clientes, reemplazando más del 30% de los cajeros automáticos por equipos de última generación e incrementando también el 10% del stock de cajeros automáticos, permitiendo contar con la Red de cajeros más amplia y moderna en la Provincia de San Juan.

Adicionalmente se implementó tecnología en los cajeros automáticos que permite el reconocimiento de billetes, dispositivos de reconocimiento de voz y audio para personas no videntes en el 10% del total del parque de cajeros automáticos y se incorporaron equipamiento que posibilita la impresión de documentación en formato Braille.

### **Recursos Humanos**

En este año se han registrado importantes avances potenciando y consolidando la política de gestión de nuestra nómina, fortaleciendo el objetivo estratégico de desarrollo de cada uno de los integrantes del Banco, de manera de contar con recursos humanos de excelencia para acompañar la dinámica del negocio.

En dicho sentido se han articulado una serie de acciones estratégicas que se llevaron adelante a través de sólidos pilares alineados bajo el Programa de Desarrollo Estratégico de Capital Humano, siendo este un proceso continuo y dinámico generando recursos para la oportunidades y necesidades en la adecuación de la estructura organizacional, reforzando esencialmente las áreas que básicamente están de cara al cliente o bien dan respuesta interna para soportar la gestión de postventa o de sistemas hacia el cliente.

#### **Gestión de Nómina:**

##### Estructura Organizacional

Durante el año 2013 se avanzó en un modelo único que permitió la homogeneización de puestos del sector comercial, simplificando la denominación de los puestos en las estructuras de sucursales.

Asimismo se consolidó la estructura de la Gerencia de Sistemas con incorporación de personal técnico especializado para los distintos sectores, a los fines de mantener los estándares de respuestas para los nuevos proyectos, productos y negocios.

Finalmente se acompañó cada uno de los proyectos cubriendo las necesidades en forma oportuna y precisa con el personal requerido en cantidad y calidad que permitieron cumplir con los objetivos estratégicos del Banco.

##### Administración de RRHH

Asimismo se continuó con la implementación de nuevas funcionalidades en la herramienta de administración de personal "Mi Sitio de Gestión", la cual en entorno web, facilita la autogestión por parte del personal del Banco permitiendo así la optimización de tiempos y costos en el manejo de su propia información.

#### **Gestión de Recursos Humanos:**

##### Capacitación- Desarrollo

La especialización y la actualización permanente de los recursos humanos es uno de los objetivos principales para el Banco a los fines de afrontar el nivel de exigencia del negocio financiero con personal altamente especializado. Es por ello que durante el año 2013 las inversiones realizadas en el Plan de Capacitación permitieron a través de cursos, talleres y programas, tanto internos como externos, fortalecer y desarrollar competencias de gestión comercial y brindar actualizaciones técnicas y normativas, destacando entre las más importantes:

Actividades de Formación Comercial: Gestión de Calidad de Servicio, Talleres de Comunicación, Negociación, Delegación y Trabajo en Equipo, *Coaching* y Clínica de Entrenamiento, Venta Consultiva, Seguros, Atención al Cliente, Gestión Comercial, Migración Visa Debito, Informe de Dominio.

Actividades de Formación Técnica: Talleres de *Workflow*, *Microsoft Exchange Server 2010*, Impresoras Braille.

Actividades de Actualización Normativa: Capitales Mínimos, Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, Normativa Cambiaria sobre Negocios Internacionales, Régimen Penal Cambio Importación y Exportación de Bienes y Servicios, Programa de Tributación en Bancos y Entidades Financieras.

##### Gestión por Resultado

El Banco cuenta con un Programa de Gestión por Resultados el cual contempla la fijación y medición de objetivos para el personal de niveles superiores, el cual en conjunto con el Proceso de Evaluación de Desempeño que el Banco viene realizando, permitieron lograr resultados muy satisfactorios en el análisis de desempeño del personal e incrementar de esta manera la eficacia en la ejecución de los distintos planes individuales que permiten cumplir con los objetivos estratégicos del Banco.

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

Durante el año 2013, la Unidad de Información Financiera (UIF), órgano rector en la materia en Argentina, continuó con la emisión de resoluciones, complementando la normativa vigente. A su vez, el Poder Ejecutivo aprobó mediante el Decreto 469/2013 una nueva estructura organizativa para la UIF, en línea con las mayores competencias y facultades oportunamente otorgadas al organismo. Por su parte, en el mes de octubre 2013 el Grupo de Acción Financiera (GAFI) elaboró un nuevo informe sobre el avance de Argentina en la materia, detallando los principales aspectos sobre los cuales debe mejorar.

En este contexto, la Entidad continuó desarrollando las actividades de control y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo a través de la Gerencia de PLA y FT e identificando oportunidades de mejoras en sus

procesos internos. La Entidad 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 su actividad.

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 o relacionadas con el lavado de activos y/o con el financiamiento del terrorismo.

Otro pilar fundamental en la materia es la capacitación de nuestra gente, habiéndose cumplido con el plan aprobado por el Comité de PLA y FT. El plan está 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 los cuales operamos.

Para el año 2014 la Entidad continuará con el firme compromiso asumido 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 a través de la actualización del Manual de Gestión de Riesgos. En este documento, que incluía los lineamientos para la gestión de los riesgos de crédito, financieros (liquidez, tasa de interés y mercado) y operacional, se han incorporado los lineamientos para la gestión del riesgo de concentración, del riesgo reputacional, del riesgo estratégico, del riesgo de titulización y, como parte del riesgo de crédito, los riesgos país, residual y de crédito de contraparte, incorporados por la Com. "A" 5398. 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.

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 Assessment Process" - "ICAAP") y con una estrategia para mantener sus niveles de capital a lo largo del tiempo.

El establecimiento de límites y umbrales de tolerancia para los distintos riesgos, 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.

### **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.
- Banca de empresas y agro
  - atención en forma integral de las vinculaciones y los nuevos requerimientos de nuestros 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;

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.

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

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 y normas complementarias, 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.

Finalmente 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.

### **Otros Riesgos**

A partir de los lineamientos establecidos por el BCRA a través de la Com. "A" 5398, se determinó 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 tributarios 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.

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 2013 fueron:

- 15.157 alumnos beneficiados.
- 436 docentes capacitados en nuevas tecnologías y en diseño de proyectos.
- 147 voluntarios activos y 342 acciones realizadas por voluntarios.
- 16 becas otorgadas en programas de Educación y Cultura.
- 26 escuelas equipadas.
- 66 empresas capacitadas, 1 proyecto financiado y 260 personas capacitadas en Informática y búsqueda de empleo a través del Programa de promoción del Régimen de Crédito Fiscal.

Finalmente durante el año 2013 la Fundación y el Banco de San Juan invirtieron \$2,3 millones en programas y proyectos de educación, cultura, voluntariado corporativo y crédito fiscal.

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

En 2014 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 2014. 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 **\$960.478 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.

Finalmente, se destaca que la Entidad cumple en exceso con la normativa vinculada a Capitales Mínimos, reflejando una sólida situación de solvencia. Independientemente de esto, la Entidad no distribuirá dividendos en efectivo dando cumplimiento a la Com. "A" 5273 (incremento de un 75% por sobre la exigencia de Capital Mínimo para el cálculo de la distribución citada).

### **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**