

MEMORIA EJERCICIO 2017

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 2017.

1. CONTEXTO 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 la producción 2017 de uva fue de 5,6 millones de quintales, que representa una disminución del 8,9% 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. La provincia de San Juan produce el 90% del volumen total de uva de mesa del país y es también la principal exportadora.

El segundo cultivo en importancia en la Provincia de San Juan es el olivo, para el cual en el año 2017 la cosecha presentó una mejora con respecto a la temporada anterior producto de una campaña positiva y con mejores rendimientos, además de verse favorecida por la suba de los precios en los mercados internacionales.

Se destaca también el crecimiento de la producción de tomates con destino industrial que alcanzó 488.000 toneladas en el año 2017, concentrando el 70% de la superficie implantada en las Provincias de Mendoza y San Juan.

Con respecto al sector minero, y especialmente a la minería metalífera, se encuentran 3 minas en producción en la Provincia de San Juan. La producción anual conjunta en el 2017 ascendió a 542.517 onzas de oro y 1.168.424 onzas de plata, en su mayor parte provenientes de la Mina Veladero, con un leve incremento respecto del año 2016 motivada por políticas económicas más favorables del gobierno nacional. En lo referido a la minería no metalífera, el sector mantuvo el importante crecimiento experimentado en los últimos años de la mano de la industria calera, totalizando una producción de aproximadamente 2.000 millones de toneladas anuales.

Finalmente, en el mes de Mayo de 2017 los gobiernos de Argentina y Chile iniciaron el proceso de preclasificación de empresas para la construcción del Túnel Binacional de Agua Negra con una inversión estimada en US\$1.500 millones financiado por el BID. Si bien esta obra es a largo plazo se destaca la relevancia para la Provincia dada la trascendencia que tendrá uniendo el Océano Atlántico (Brasil) con el Pacífico (Chile).

En la Provincia de Mendoza la actividad económica 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 2017 fue de 13 millones de quintales, con un crecimiento anual del 23% respecto del año 2016. Mendoza representa el 65% de la producción total nacional.

Mendoza es la cuarta provincia productora de petróleo del país y cuenta con la segunda refinería de crudo más importante en Luján de Cuyo, debiendo mencionar que si bien se observa una leve disminución interanual por causas externas, se destaca que las inversiones en el sector durante 2017 superaron en un 65% las previstas inicialmente, con concesiones de explotación y permisos de exploración por US\$ 500 millones.

Finalmente en el aspecto turístico, se destaca el efecto positivo de la remodelación del Aeropuerto Internacional El Plumerillo lo que permitió incrementar el tráfico aéreo en un 52% según datos a septiembre de 2017, recibiendo 1,3 millones de pasajeros por año.

2. GESTIÓN DEL BANCO

Banco San Juan S.A. es la entidad financiera más importante y con mayor cobertura en la Provincia de San Juan y contando con presencia en las principales localidades de la Provincia de Mendoza. 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.

Banco San Juan 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:

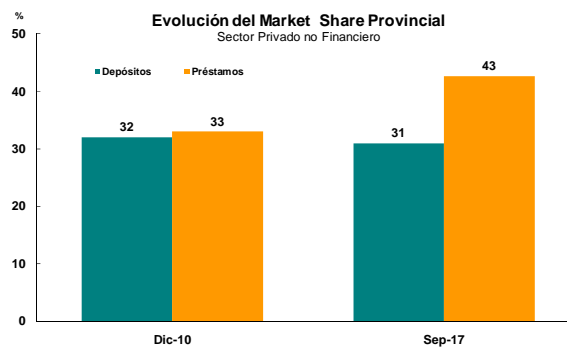
- Más de 244.000 clientes individuos

- Más de 4.900 clientes empresas y comercios
- 241 puntos de contactos en todo el país
- 73.000 clientes de tarjetas de crédito
- 148.000 seguros comercializados
- 4.200.000 de transacciones anuales en el Site de Empresas
- 12.500.000 de transacciones en Home Banking y Mobile Banking
- 19.000.000 de transacciones anuales por canales electrónicos

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.

En octubre de 2017, se suscribió un nuevo Convenio de Vinculación entre la Provincia de San Juan y el Banco de San Juan S.A. renovando por el plazo de 10 años más el carácter de Agente Financiero y Caja Obligada del Estado Provincial, demostrando una vez más el excelente desempeño del Banco en la prestación de sus productos y servicios y el acompañamiento en materia de desarrollo de actividades productivas de la Provincia.

Las políticas establecidas por el Directorio para acompañar e impulsar el crecimiento de la economía provincial se reflejan en la evolución de los últimos 7 años del market share del Banco, resaltando la suba de 10 puntos en préstamos al sector privado no financiero en el período diciembre 2010 a septiembre 2017.



Asimismo, el Banco 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 2017 la colocación de \$5.192 millones en financiaciones (\$3.839 millones de Banca Empresa y \$1.353 millones de Banca Consumo) que permitió el crecimiento del 31% en préstamos y depósitos del sector privado.

Concepto (en Millones de \$)	Dic-16	Dic-17	Variación	
			Monto	%
Préstamos al Sector Público	126	228	101	80
Préstamos al Sector Financiero	284	327	44	15
Préstamos al Sector Privado	4.660	6.088	1.428	31
Individuos (capital)	2.447	3.310	863	35
Empresas (capital)	2.135	2.681	546	26
Interes, ajustes y otros devengados a cobrar	78	97	19	25
Total de Préstamos	5.070	6.643	1.573	31
Previsiones	-99	-131	-32	32
Depósitos del Sector Público	9.319	10.169	850	9
Depósitos del Sector Financiero	4	5	1	30
Depósitos del Sector Privado	4.887	6.505	1.619	33
Total de Depósitos	14.209	16.679	2.469	17
Patrimonio Neto	7.426	9.518	2.092	28
Resultado Anual del Ejercicio	2.680	3.292	612	23

Finalmente el Grupo Banco San Juan S.A. mantiene por parte de FIX SCR (afiliada de Fitch Ratings) 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.

Gestión Comercial y Operativa

Comercial

La presencia del Banco en los sectores que dinamizan la economía regional, la comprensión de 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.

Durante el ejercicio se fortaleció el compromiso de cercanía con el cliente mediante la implementación de novedosas herramientas digitales y la presencia a través de 241 puntos de contactos en todos los departamentos de la Provincia de San Juan y en los principales departamentos de la Provincia de Mendoza a través de: 1 Casa Matriz, 16 sucursales, 2 agencias bancarias, 1 centro de servicios, 3 centros de cobros, 3 centros de pagos, 135 cajeros automáticos, 28 Terminales de autogestión y una amplia red de 52 centros de cobros extra -bancarios "SJ Servicios".

Banca Consumo

Durante el año 2017 se consolidó el modelo de atención multicanal, focalizando en la autogestión de clientes a través de los canales digitales. Para ello el Banco desarrolló nuevas soluciones, con acceso sencillo a la oferta de servicios bancarios y asesoramiento personalizado, potenciando herramientas de gestión financiera, como su *home banking*, la banca móvil y nuevas soluciones de gestión de productos vía *on line*.

Los canales digitales y alternativos concentraron la mayor cantidad de transacciones, solicitudes de financiación y consultas de los clientes, lo que sumado a la amplia oferta de productos y servicios, le permitió al Banco consolidar su liderazgo en la región dentro de la banca minorista con un *market share* en préstamos consumo del 57% en la Provincia de San Juan a septiembre 2017.

Los objetivos estratégicos se concentraron en las siguientes acciones:

- Optimizar tiempos de respuesta y entrega de productos, facilitando el acceso de clientes y no clientes a los productos del Banco a través de canales digitales, desarrollando una cultura de autoservicio.
- Mejorar la eficiencia operativa y productividad de la red de sucursales, optimizando los tiempos de atención.
- Incrementar la cartera de clientes, focalizando en acciones de captación de clientes de mercado abierto y bancarización de nuevas nóminas salariales y jubilados.
- Optimizar la calidad de servicio y satisfacción de los clientes, identificando acciones de mejora continua, impulsadas desde el área de Protección al usuario de servicios financieros en conjunto con las áreas responsables de los procesos de posventa.

Desde el año 2015 el Banco posee 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. En el marco de esta norma se establecieron objetivos de calidad que permiten optimizar, perfeccionar y afianzar la calidad y mejora continua de los procesos de gestión de reclamos.

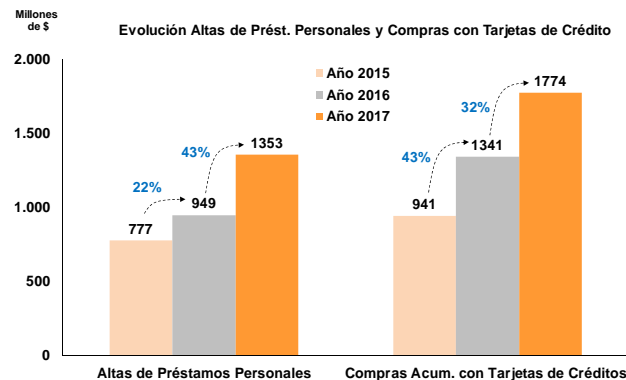
Productos y servicios

Entre las principales acciones del año 2017 que movilizaron el crecimiento de los productos y servicios del Banco, se destacan:

- Lanzamiento de nuevos Micrositios para la gestión *online* de tarjetas de crédito dirigidos a clientes y no clientes y en especial al segmento millenials a través de tarjeta 4U, diseñada con beneficios especiales para el segmento y gestión 100% online.
- Lanzamiento de línea de créditos hipotecarios UVA para la financiación de adquisición o cambio de vivienda única.
- Habilitación de nuevos canales para la oferta de préstamos personales en 1 minuto, sumando *Mobile Banking* a través de la *app BSJ Móvil* y puestos San Juan Servicios, consolidando la oferta por cajeros automáticos y *Home Banking*. Estos canales concentraron más del 80% de la colocación de préstamos personales.
- Captación de nuevos clientes de mercado abierto mediante la gestión de campañas por call center externo, con la oferta de tarjetas de crédito como producto vinculante a bases previamente precalificadas.

En préstamos personales, el Banco mantuvo la oferta de líneas crediticias muy competitivas a la medida de cada segmento. La mayoría de su cartera de clientes se encuentra precalificada con la posibilidad de obtener un crédito personal en el acto y hasta \$150.000 a través de cualquiera de los canales habilitados. Durante el ejercicio, se

colocaron \$1.353 millones en préstamos personales, 43% más que el 2016, logrando así un crecimiento del 37% en el stock de préstamos personales.



Durante el 2017, el Banco vinculó más de 11.000 cuentas sueldos que le permiten consolidar su liderazgo en el servicio de pagos de haberes a más de 214.000 cuentas sueldos. Asimismo se optimizó el proceso de bancarización de nuevos jubilados y empleados de empresas privadas, logrando que en el primer contacto con el cliente se ofrezcan los productos de Banca Consumo, logrando una mayor eficiencia en la comercialización de productos.

En Seguros comercializados, se dieron de alta 18.000 pólizas, permitiendo tener un stock de 148.000 pólizas vigentes a diciembre de 2017, consolidando la comercialización de productos a través de canales externos y también asociados a paquetes de productos. Se lanzó un nuevo producto “Bolso protegido” comercializado principalmente a través de call center externo, lo que permitió la colocación de 4.800 nuevas pólizas. En el presente año el Banco comenzó la comercialización de seguros de la empresa Qualia, potenciando la gestión a través de la implementación de campañas de incentivos de ventas en sucursales y la habilitación de nuevos canales de venta como *call centers* y cajeros automáticos para la venta de seguros de vida.

En Tarjetas de Créditos, los saldos de financiación crecieron un 18% finalizando a diciembre de 2017 con \$641 millones de stock. Para ello, y con el propósito de acercar beneficios a los 73.000 clientes de tarjetas de créditos y captar clientes potenciales, se otorgaron beneficios comerciales a nivel nacional y se mantuvieron más de 400 promociones con comercios locales, realizando alianzas comerciales con shoppings, cadenas de supermercados de la región y promociones especiales con grandes marcas.

Además Banco San Juan lanzó a fines del 2017 la “Tienda Click” para estar a la vanguardia del sistema financiero ofreciéndoles a los clientes la posibilidad de compra por e-commerce con beneficios exclusivos para clientes del Banco.

Finalmente durante el año 2017 y empujando la estrategia de potenciar el uso de la Tarjeta de Débito para compras en comercios en cada departamento de la Región, se logró un aumento del 49% en los montos anuales de compras realizadas con Tarjetas de Débito.

Canales Alternativos

Banco San Juan acompañó la constante evolución de la industria financiera durante el 2017, priorizando el desarrollo de los canales alternativos, con constante inversión en innovación tecnológica, sumando nuevas funcionalidades a sus canales digitales, minimizando la necesidad por parte de los clientes de asistir a las sucursales, brindando comodidad, agilidad y seguridad en sus transacciones.

El Banco pone a disposición de sus clientes la mayor Red de cajeros automáticos en la Provincia con 120 cajeros automáticos y un total de 135 cajeros automáticos en el país, 28 terminales de autoservicio, Contac Center, Home Banking, Site Empresas, Interbanking, Banca Móvil y Web institucional.

En el marco del Plan de Inversión Tecnológica y Mejora Continua de la Calidad de Atención al Cliente, reemplazó e instaló nuevos cajeros automáticos de última generación, renovando más del 50% de su parque en los últimos 3 años.

Durante el 2017 se instaló en el país el primer cajero automático con reconocimiento de huellas dactilares con el objetivo de que sus clientes puedan realizar sus operaciones cotidianas de manera simple, ágil y segura, que en una primera etapa alcanza al segmento de jubilados y pensionados nacionales, quienes mediante este novedoso dispositivo de identificación biométrica podrán realizar el trámite de fe de vida para el cobro de sus haberes.

En cuanto al *Contact Center*, que recibe en promedio 11.000 llamadas por mes, se implementaron nuevas funcionalidades con validación a través de clave de canales, permitiendo la atención de mayor cantidad de llamadas y la posibilidad de autogestión por parte de nuestros clientes.

Banco San Juan posee dos plataformas de banca por internet: BSJ Empresas para el segmento empresas, y Home Banking para personas humanas. El acceso a estos canales transaccionales es a través de la página web del Banco www.bancosanjuan.com, donde además se encuentra el acceso a los distintos Micrositios para gestión de productos desarrollados por el Banco e información en general sobre productos, servicios y beneficios.

Con respecto a BSJ Empresas se incorporó la posibilidad de tomar préstamos por este canal, con un importante impacto en la experiencia del cliente, quien además de todas las operaciones que necesita para su operatoria diaria, ahora además puede obtener préstamos de manera inmediata. En función de estos nuevos servicios, se aumentó un 20% la cantidad de clientes empresas que utilizan estos canales y un 33% la cantidad de transacciones realizadas.

En lo que respecta al canal electrónico *Home Banking*, se realizó un nuevo 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 24% en los usuarios de *Home Banking* y un crecimiento del 61% en usuarios de *Mobile Banking*, logrando de esta manera que el 97% de las 4 millones transacciones mensuales de clientes, sean por canales alternativos, mejorando el indicador de 96% a diciembre de 2016.

Canales de Comunicación

El Banco trabaja permanentemente para estar cerca de los clientes con canales de comunicación eficientes y disponibles en todo momento, a fin de llegar con mensajes claros a todos sus clientes.

Los productos y servicios sumados a las promociones que el Banco ofrece, son comunicados a través de la permanente presencia en medios de comunicación masiva, TV, radios, vía pública, diarios y redes sociales de manera continua, alcanzado un importante grado de difusión de marca, a lo que se suman las acciones de marketing directo a su base de clientes. En este sentido se trabajó fuertemente en:

- Potenciar el sistema de comunicación a través de envío de email, sms y spots por IVR logrando así llegar de manera eficaz y oportuna a mayor cantidad de clientes.
- Se incrementó el desarrollo y enriquecimiento de las redes sociales, explotando su potencialidad: *Facebook*, *Youtube* y *Twitter*.
- Aprovechar tecnologías disponibles como mensajes por ATM y *Home banking* para comunicación de oferta precalificada de préstamos personales y comunicaciones personalizadas con clientes.

Banca Empresa

En el año 2017 el desarrollo de planes y acciones comerciales se orientaron a incrementar la cartera activa, a profundizar la utilización de nuevos servicios digitales del Banco, a lograr la vinculación de nuevos clientes a través de estos medios digitales y a una mayor reciprocidad de las empresas con el Banco mediante la concreción de nuevos convenios de pago de haberes.

A tal fin se desarrollaron nuevos servicios digitales destinados a la cartera de clientes empresas, a través de:

- La implementación del Micrositio de calificaciones globales, a través de la web del Banco, en la cual los clientes pueden solicitar calificaciones crediticias en forma digital, obteniendo respuesta en 48 hs.
- El incremento en la utilización de Paycheck, en las versiones Mobile y Scanner, que permite a los clientes realizar depósitos de cheques y negociación de valores sin la necesidad de concurrir a la sucursal bancaria.

Con respecto al crecimiento de las financiaciones en Banca Empresa se focalizaron en las principales empresas de la región, principalmente pequeñas y medianas, con la finalidad de atomizar el riesgo de crédito e incrementar la participación en el mercado. Durante el año se otorgaron \$3.839 millones en préstamos, logrando así un crecimiento anual del 26% que permitió finalizar a diciembre de 2017 con un stock de \$2.681 millones en préstamos Banca Empresa.

Es de destacar el lanzamiento del plan más importante de líneas crediticias impulsadas en conjunto con el Gobierno de la Provincia de San Juan para el desarrollo de la actividad productiva y de servicios de la Provincia, como también para el sector público a través de los municipios:

- Línea Global para el Financiamiento de inversiones por un monto de \$500 millones para atender las necesidades de inversión en activos fijos, nuevos proyectos de inversión, modernización de equipos y mayor tecnología para empresas, recibándose solicitudes por casi \$1.000 millones, teniendo una tasa final para el tomador del 9,95 % anual.

- Línea Ganadera destinada a la retención de Vientres, incremento de los rodeos para engorde a corral y capital de trabajo por la suma global de \$105 millones a una tasa fija del 9,95% anual.
- Línea de Financiamiento para Taxis y Remises, por un monto de \$80 millones que permitirá a los prestadores de este servicio contar con modernas unidades.
- Línea de Financiamiento a los Municipios, por un monto de \$200 millones que permitirá el acceso a la renovación o ampliación del equipamiento necesario para la prestación de servicios a la comunidad.

Asimismo en el marco de los convenios con tasa subsidiada existentes con el Gobierno Provincial, se otorgaron financiaciones a través de la línea subsidiada por el Ministerio de Agroindustria de la Nación y el Ministerio de la Producción de la Provincia destinada a productores agrícolas o empresas agroindustriales.

Durante el año 2017 se colocaron \$1.265 millones de la Línea de Financiamiento para la Producción y la Inclusión Financiera y \$122 millones en las Líneas de Financiamiento de la Agencia San Juan para el Desarrollo de inversiones, tales como Fondefin, Cosecha y Acarreo generando un fuerte impulso a las economías regionales

Asimismo se impulsó comercialmente a los 2.100 comercios que conforman la cartera de clientes del Banco, asistiendo con líneas financieras diseñadas especialmente para satisfacer los emprendimientos comerciales y prestando productos que simplifican las operaciones cotidianas de los mismos. A diciembre de 2017 se acreditaron cupones por \$340 millones, reflejando un aumento del 46% respecto al mismo período del 2016.

En la provincia de Mendoza la estrategia estuvo centrada en la vinculación y financiamiento a grandes empresas de distintos sectores, lo que permitió seguir aumentando el porcentaje de participación en la zona por medio del financiamiento de bienes de capital a través de operatorias de leasing y préstamos para capital de trabajo.

De esta manera durante el año 2017 el Banco aumentó en forma considerable las financiaciones a las distintas cadenas de valor, incorporando nuevas tecnologías y clientes que permitieron posicionarlo como líder en la presentación de servicios para las distintas cadenas de valor de la actividad económica regional.

Finanzas

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 31%.

Respecto a los recursos del Banco, las principales fuentes son los depósitos del sector público y del sector privado, con gran relevancia de los primeros 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.

Operaciones, Procesos y Tecnología

Durante el año 2017 el Banco enfocó sus esfuerzos desde una perspectiva de cara al cliente con una fuerte impronta de acercamiento "Digital", haciendo disponibles los servicios tradicionales de manera remota y electrónica. También encaró proyectos de mejora interna orientados a la eficiencia, calidad y mejora continua, adaptando el Banco sus estructuras internas de manera de poder dar respuesta a las nuevas formas digitales de prestar servicio a los clientes.

Con estos objetivos se implementaron las siguientes mejoras tecnológicas orientadas al soporte de nuevos productos:

- Implementación de Micrositio que permite la calificación crediticia de un cliente o no cliente en 48 horas de manera digital y sin necesidad de su presencia en la sucursal.
- Precalificaciones masivas para clientes que pueden tomar un préstamo hasta \$750.000 por el Sitio de Empresas (BSJ Empresas).
- Se implementó Micrositio "4U" para gestión de Tarjetas de Crédito orientadas al público joven.
- Se implementó Micrositio para el otorgamiento de Tarjetas de Crédito orientadas al segmento de mercado abierto (clientes sin acreditación de haberes y/o no clientes).
- Nuevo portal de recepción de documentación e intercambio de mensajes que permitió la gestión digital del nuevo producto de Préstamos Hipotecarios UVA.
- Implementación de nuevas funcionalidades en BSJ Empresas y Home Banking, tales como el intercambio de información con el cliente y envío/recepción de documentación digitalizada mejorando la competitividad del canal.
- Implementación de Débito Inmediato (DEBIN), con el objetivo de proporcionar a los clientes un mecanismo seguro y accesible a través de diversos canales como banca por Internet y banca móvil, para la realización de débitos y créditos en línea.

- Instalación de Terminales de Autoconsulta para depósito inteligente de grandes volúmenes de billetes, permitiendo a los clientes la acreditación en línea del depósito realizado.
- Instalación del primer ATM en el país con lector de huella digital en la Sucursal Buenos Aires y se continúa realizando el Rollout del resto de las sucursales.

También se desarrollaron las siguientes acciones tendientes a la mejora de procesos internos:

- Creación de un sector de “Gestión Digital”, a los efectos de dar una respuesta ágil y enfocada a los nuevos requerimientos que los canales digitales imponen.
- Se creó un nuevo sector llamado “Centro de Soluciones” con el objetivo de resolver reclamos y pedidos de manera eficiente y controlada, reduciendo los tiempos de respuesta hacia nuestros clientes.
- Se implementó la tecnología de Firma Grafométrica, siendo el Banco una de las primeras entidades del país en incorporar esta tecnología, alineado con las más modernas tendencias a nivel internacional, que permite agilizar los trámites en sucursales, mejorar los tiempos de atención y reducir la papelería impresa.
- Se comenzó a utilizar la metodología de Mejora Continua para revisar y corregir las temáticas relacionadas a reclamos y pedidos más recurrentes.
- Se comenzó proyecto de Eficiencia Operativa con el objetivo de “procesar” con mayor calidad y eficiencia las operaciones que dan sustento al servicio percibido al cliente.
- Implementación de un nuevo Call Center para potenciar la gestión y comunicación con los clientes.
- En infraestructura tecnológica, se modernizó el equipamiento del centro de procesamiento de datos, se realizaron mejoras tecnológicas en las comunicaciones con las sucursales y se instalaron nuevos equipos de almacenamiento de alto desempeño de acuerdo a las últimas tecnologías disponibles en el mercado, permitiendo reducir altamente los tiempos de procesamiento a la vez que permite aumentar los tiempos de disponibilidad de los servicios a los clientes.

Recursos Humanos

Durante la gestión 2017, las acciones de capacitación y desarrollo se centraron en el acompañamiento de lo establecido como estrategia en el Plan de Negocios, con el objetivo de continuar gestionando nuestros clientes con alta calidad de atención y acompañando a los permanentes cambios tecnológicos.

Las principales acciones del Plan de Capacitación y Desarrollo fueron:

- Programa “Banco Digital”, continuidad del Programa Comercial y del Programa de Desarrollo Estratégico de Capital Humano.
- Se finalizó el Programa de formación para futuros Gerentes, Jefes Operativos y Supervisores de Tesorería
- Se capacitaron en temas normativos y procedimentales relativos a la Protección del Usuario Financiero.
- Se realizaron talleres con el fin de nivelar sobre los lineamientos básicos y marco conceptual de la normativa y toma de conciencia del impacto en la aplicación de las Normas NIIF.
- Se reforzaron encuentros bajo la modalidad de video conferencia, para tratar los temas sobre contexto económico regional.

Finalmente se continuaron con las capacitaciones en Prevención del Lavado de Dinero Y Financiamiento del Terrorismo, alcanzando a todos los niveles de la organización.

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

En el mes de junio de 2017 la Unidad de Información Financiera derogó la Resolución N° 121/2011 y emitió en su reemplazo la Resolución N° 30-E/2017 aplicable a las Entidades Financieras Sujetos Obligados a informar a dicho organismo. La nueva norma se encuentra alineada con los estándares y mejores prácticas internacionales contra el delito de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, poniendo foco en la gestión del riesgo como pilar fundamental.

La nueva norma exige ajustar el sistema de prevención vigente con mayor énfasis en el enfoque basado en riesgo y con fechas de implementación diferidas en el tiempo hasta el 30 de junio de 2018 como plazo final. Entre los más importantes, se destaca la elaboración de una metodología de autoevaluación del riesgo que será revisada anualmente, la declaración de tolerancia del riesgo del Directorio en la materia, la evaluación del Sistema de Prevención de LA/FT por un revisor externo e independiente y la segmentación de los Clientes con base al riesgo.

El Banco se encuentra trabajando en la adecuación de su Sistema de Prevención de LA/FT al nuevo estándar, con el firme compromiso asumido por el Directorio en la materia.

Gestión de Riesgos

El Directorio del Banco 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, concentración, tecnológico y los riesgos asociados a la liquidación de operaciones de cambio. 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.

El Banco cuenta con un proceso interno, integrado y global, para evaluar la suficiencia de su capital 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. Este proceso, incluye la utilización de 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 asumido.

Finalmente, 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, complementan las acciones realizadas en esta materia.

3. 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. 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.

El Banco 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 principales actividades realizadas durante el año 2017 fueron:

- 145 Voluntarios activos
- 65 Directores de escuelas secundarias y primarias se especializaron a través del programa Líderes para el Aprendizaje.
- 908 Docentes capacitados en aplicación de nuevas tecnologías.
- 6 Proyectos financiados con el programa Iniciativas Sustentables, beneficiando a 2366 personas.
- 15 Becas de especialización en Educación y Cultura.
- 350 Docentes se capacitaron en el marco del programa Capacidades y Competencias.
- 6.000 Alumnos espectadores de conciertos didácticos
- 203 Funciones de los documentales La Marcha Silenciosa y los Viajes de Sarmiento.
- 435 Adultos mayores participaron del Programa de Capacitación Bancaria.
- Se patrocinó 1 proyecto educativo a través del INET y Programa de Crédito Fiscal.
- Se difundió el micro cultural "La Ruta del Arte" y se acompañaron 7 programas educativos y culturales.
- Se presentó el documental educativo, denominado "La trama del Guanaco" y se colaboró con la edición del libro titulado "Ponchos de América"

Finalmente durante el año 2017 la Fundación y el Banco San Juan invirtieron \$7,1 millones en programas y proyectos de educación, cultura, voluntariado corporativo y crédito fiscal.

4. PERSPECTIVAS Y PLANES FUTUROS

En 2018 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 2018. 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.

5. PALABRAS FINALES

En función del resultado del ejercicio, el cual, como se indicó precedentemente ascendió a **\$3.292.416 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