

## MEMORIA

Correspondiente al ejercicio económico iniciado el  
**1 de Enero de 2019** y finalizado el **31 de Diciembre de 2019**

## SEÑORES ACCIONISTAS

---

En cumplimiento de disposiciones legales y estatutarias, el Directorio somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas el Estado de Situación Patrimonial, los Estados de Resultados, de Evolución del Patrimonio Neto y de Flujo de Efectivo y sus Equivalentes, Notas y Anexos que integran los estados contables de Banco Industrial S.A., que se presentan como información complementaria, el Proyecto de Distribución de Utilidades y el Informe de la Comisión Fiscalizadora, correspondientes al Ejercicio Económico finalizado el 31 de Diciembre de 2019.

## RESEÑA ANUAL

---

### La Economía Argentina Durante 2019

A nivel global, 2019 fue un año signado por la incertidumbre geopolítica en varios rincones del planeta. A grandes rasgos, el evento con mayor visibilidad fue el conflicto entre EE.UU. y China, que tuvo su principal batalla en el terreno comercial y tecnológico, pero se enmarca en una puja más amplia entre las dos principales potencias globales y que se traslada a todos los ámbitos en el terreno internacional. Las disputas comerciales se extendieron también a otros socios de EE.UU., como la Unión Europea, México y Canadá, impactando sobre el crecimiento global tanto en forma directa por la desaceleración en el comercio como en forma indirecta vía una mayor incertidumbre a través del canal financiero. Asimismo, la incertidumbre en torno a la salida de Gran Bretaña de la Unión Europea pareció despejarse con el contundente triunfo de Boris Johnson en las últimas elecciones y el anuncio de que se implementaría la salida a partir del 31 de enero, aunque las negociaciones sobre la relación posterior con el bloque serán uno de los acontecimientos a seguir de cerca durante 2020. Por otro lado, Oriente Medio continuó siendo escenario de tensiones, centradas en los conflictos entre Irán y EE.UU y sus respectivos aliados, que tuvo su pico de tensión a principios de 2020 con el asesinato de un alto jefe militar iraní y el bombardeo por parte del país asiático de bases norteamericanas en Iraq.

En términos macroeconómicos, la economía global se expandió a un ritmo de 2,9% (estimación del FMI a enero 2020), exhibiendo una marcada desaceleración respecto al 3,6% de 2018, frente a un comercio que exhibió una caída de 0,5% i.a. (dato a octubre). El menor ritmo de crecimiento global fue explicado tanto por una desaceleración en las economías avanzadas (2,2% en 2018 y 1,7% en 2019) como en las emergentes (4,5% a 3,7%). En este último caso, China, que ya alcanzó niveles de PIB per cápita de países de desarrollo intermedio y se encuentra en medio de un proceso de rotación de los motores de expansión de la inversión y las exportaciones al consumo, exhibió su menor ritmo de crecimiento en casi 30 años (6,1%), lo que comenzó a encender luces amarillas en un país donde las altas tasas de expansión fueron garantía de estabilidad política y social en las últimas décadas, y donde se multiplican los problemas vinculados al otorgamiento de créditos destinados a proyectos no rentables. India, con tensiones sociales internas, conflictos con Paquistán y una crisis en el sector bancario no tradicional, registró una marcada desaceleración (6,8% a 4,8%), en tanto América Latina se ubicó en zona de estancamiento con un crecimiento de apenas 0,1% en un año con marcados episodios de inestabilidad social en varios países (por ejemplo Bolivia, Chile y Ecuador). Brasil logró estabilizar su economía luego de las turbulencias globales que comenzaron en 2018, sosteniendo el crecimiento en la zona de 1,2% (1,3% en 2018) y apuntando a aprobar reformas estructurales (como en el terreno previsional) que según el gobierno permitirían reducir distorsiones macroeconómicas e incrementar la tasa de crecimiento potencial.

En el terreno financiero, los índices de renta variable en las economías avanzadas continuaron testeando máximos históricos, frente a políticas monetarias que continuaron con un marcado sesgo acomodaticio en un mundo que mantiene elevados niveles de endeudamiento. Durante 2019, y a pesar de que EE.UU. exhibe tasas de desempleo cerca de los mínimos desde que se llevan registros (3,5% en diciembre), la Reserva Federal dispuso un recorte de 75 puntos básicos en la tasa de referencia, culminando el año con un objetivo de entre 1,5% y 1,75%.

En la Argentina, 2019 marcó una continuidad en términos de inestabilidad financiera y macroeconómica tras la crisis de balanza de pagos que se inició en 2018 con el cierre de los mercados de deuda y la abrupta caída en la demanda de dinero. El año fue atravesado también por las elecciones presidenciales, que tuvieron una influencia considerable sobre los indicadores financieros y económicos y contribuyeron a la volatilidad que fue la norma durante el año. Finalmente, el 10 de diciembre operó el cambio de gobierno, luego del triunfo de la entonces oposición en las elecciones generales del 27 de octubre.

El índice EMBI+, que había comenzado el año en la zona de 700/800 puntos básicos, llegó a un máximo de 2.500 puntos básicos sobre fines de septiembre, para culminar el año en 1.700 puntos básicos, con un mercado a la espera de las primeras señales sobre el rumbo económico de la nueva administración en general y las decisiones en torno al proceso de administración de pasivos de la Nación. La inestabilidad financiera se tradujo en un salto en el tipo de cambio de referencia desde \$37.8083 a \$59.895 (+58,4%), acumulando una suba nominal de 219% desde fines de 2017. La suba en el precio del dólar se dio en un contexto de caída en el stock de reservas internacionales, que se redujeron USD21.025 millones en el año (culminando en USD44.781 millones) como consecuencia de las intervenciones del BCRA, la caída en los depósitos privados en moneda extranjera y los pagos de deuda del Tesoro. Los tres factores se aceleraron tras las elecciones primarias y llevaron a la instauración del primer tope al acceso al mercado cambiario en septiembre, y la nueva reducción en los límites para atesoramiento luego de las elecciones de octubre. La suba en el tipo de cambio y la caída en la demanda de dinero llevaron a una aceleración en la inflación, que concluyó el año con un incremento en el nivel general de precios entre puntas de 53,8%, superando el registro de 2018 (47,6%).

En este contexto, la actividad de intermediación financiera registró una contracción frente a la combinación de mayor incertidumbre y un programa monetario muy contractivo que derivó en altas tasas nominales y una caída desde el lado de la demanda frente a la recesión. Los depósitos totales en pesos crecieron 20,3% i.a. (-21,8% i.a. en términos reales), con colocaciones privadas en moneda local aumentando 34,9% i.a. (-12,3% real), +26,3% i.a. los depósitos a plazo fijo (-17,9% real) y +44,2% (-6,2% real) las colocaciones transaccionales. En el caso de la intermediación en moneda extranjera, los depósitos del sector privado cayeron 35,6% i.a., en una retracción que comenzó con la volatilidad cambiaria tras las elecciones primarias y se sostuvo en gran medida hasta la instauración de las restricciones de acceso al mercado de cambios.

Por su parte, los préstamos en pesos al sector privado aumentaron 17,5% i.a. (-23,6% real), con subas de 28% i.a. (-16,8% real) y 19,6% i.a. (-22,2% real) en el segmento comercial y personal, respectivamente, y una retracción de 4,4% i.a. en las financiaciones con garantía real (-37,9% real). En el segmento en moneda extranjera, frente a la aceleración en la salida de depósitos a partir de agosto el sistema financiero priorizó el sostenimiento de la liquidez en dólares y comenzó a reducir la cartera, con préstamos al sector privado que cayeron 31,3% i.a.

La suba en el tipo de cambio, en las tasas de interés y la recesión consecuente derivaron en una reversión del saldo del sector externo, desde un déficit de cuenta corriente desde casi 5% del PIB en 2017 a niveles inferiores a 1% del PIB en 2019, con superávit cuando se analiza desde el balance cambiario. Cuando se analiza este último indicador, la cuenta corriente cambiaria, que había

registrado déficits de USD17.052 millones y USD11.329 millones en 2017 y 2018 a un superávit de USD6.277 millones en 2019. La balanza comercial registró un superávit de USD15.990 millones, con exportaciones que crecieron 5,4% e importaciones que se contrajeron 25%.

Finalmente, el ajuste de balance de pagos y su impacto sobre el salario real, el crédito y las expectativas, que sumó su segundo año de caída consecutiva. Con información disponible al momento de escribir esta memoria, el Estimador Mensual de Actividad Económica exhibió una baja de 2,1% i.a. en los doce meses del año.

## BIND BANCO INDUSTRIAL

---

### Descripción general

Es un banco privado argentino de capitales íntegramente nacionales, referente en innovación y servicios del sistema financiero, cuya estrategia se focaliza en brindar servicios y productos financieros que ofrezcan soluciones ágiles, simples e innovadoras.

Su estrategia comercial está orientado a:

- **Clientes Empresas:** Tiene por objetivo brindar soluciones a empresas y así acompañar el desarrollo dinámico de sus negocios.
- **Clientes Corporativos:** Liderada por destacados profesionales, ofrece una amplia gama de alternativas de inversión cubriendo los principales productos que ofrece el mercado de capitales.
- **Clientes Minorista:** Orientada a cubrir todo el abanico de productos transaccionales, servicios y créditos que las personas necesitan para realizar sus operaciones diarias y brinda una asistencia altamente especializada para la canalización de sus inversiones. Asimismo, facilita el cobro de haberes a Jubilados y Pensionados, brindando además productos y servicios diseñados especialmente para sus necesidades.
- **Canal Digital:** centro de su estrategia actual, ofreciendo cada vez más soluciones para la eficacia de las transacciones financieras e innovando para que los clientes vivan una experiencia digital.

Desde 2016, la entidad cuenta con su propia solución de banca electrónica llamada BIND24. Este web banking se destaca por la posibilidad de gestionar todas las cuentas de los clientes desde un único usuario, mediante un intuitivo sistema de contextos. El diseño de la plataforma está basado en un paradigma de experiencia de usuario (UX) que organiza los contenidos pensando en la simplicidad de uso de todos los clientes.

Además, BIND24 ofrece la posibilidad de operar desde dispositivos móviles a través de su aplicación para sistemas Android e iOS. La app, desarrollada con el mismo criterio intuitivo, está basada en un sistema de cards (tarjetas) que brinda una experiencia de navegación innovadora para la banca electrónica.

Los diferentes negocios están gestionados por un management profesional y experimentado, capacitado para dar respuesta a las demandas más específicas de manera ágil y eficiente.

A lo largo de los años, la excelente relación cimentada con los clientes ha generado una modalidad de trabajo en conjunto, que logra reales ventajas competitivas en cada área de servicio.

Parte esencial de la estrategia de complementación y diversificación de negocios, es el grupo de empresas con una identidad común a través de las cuales BIND Banco Industrial logra generar sinergias comerciales para maximizar las prestaciones a sus clientes y ofrecerles servicios unificados.

**Acerca de Grupo BIND**

Actualmente BIND Banco Industrial, se encuentran en un proceso de reorganización societaria, en el cual pasarían a formar parte del Grupo BIND, propiedad de los actuales accionistas tal como se detalla en Nota 1 de Estados Contables.

Grupo BIND es un holding de servicios financieros que a la fecha engloba a BIND Garantías, BIND Broker de Seguros, BIND Inversiones, BIND Leasing, Credicuotas, MOON Money Online, Tienda Júbilo, Poincenot Fintech Studio, y B-Trader, siendo referente en innovación y servicios del sistema financiero.

**Trayectoria**

El actual Banco tiene su origen en la fusión de dos entidades financieras de larga trayectoria en el sistema financiero argentino. La Industrial Compañía Financiera S.A. (fundada en 1956 como Caja de Crédito La Industrial Cooperativa Limitada) y Nuevo Banco de Azul S.A. (fundado en 1928 como Banco de Azul S.A.)

Con posterioridad a la fusión llevada a cabo en el año 1997, se produce un sostenido proceso de expansión, basado en la adquisición de los activos y pasivos del Banco de Balcarce S.A. (año 2001) y del Banco Velox S.A. (año 2003). A partir de estas adquisiciones, el Banco que tenía una marcada presencia regional en la Provincia de Buenos Aires, se proyecta a nivel nacional con sucursales en las provincias de Mendoza, Salta, Tucumán, Córdoba y Santa Fe.

<b>BREVE RESEÑA HISTORICA</b>	
<p><b>1928</b>   Sus orígenes se remontan a 1928, año en que se funda en la Ciudad de Azul, Provincia de Buenos Aires, el Banco de Azul, con el fin de fomentar el desarrollo agroindustrial de la región.</p> <p><b>1956</b>   Nace La Industrial Cooperativa de Crédito en Av. Gaona 3735 de la Capital Federal.</p> <p><b>1971</b>   El Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.) autoriza la transformación de la Cooperativa en Caja de Crédito.</p> <p><b>1990</b>   Un nuevo equipo de dirección y gerencia, se hace cargo de administrar la Caja de Crédito La Industrial.</p> <p><b>1992</b>   Apertura de la nueva Sede Central de la Caja de Crédito en Av. Córdoba 629 de la Capital Federal.</p>	<p><b>2012</b>   Nace Industrial Asset Management con la compra de Soc. Gte. MBA Asset Management.</p> <p><b>2013</b>   El Banco realiza un cambio de identidad institucional, transformando Banco Industrial en BIND. Inicio del proyecto DAVKA que contempla la implementación de un nuevo Core Bancario "Bantotal".</p> <p><b>2014</b>   El Banco remodela la sede de su Casa Central ubicada en Sarmiento 532 de la Capital Federal con un concepto innovador en un espacio renovado.</p> <p><b>2015</b>   Se crea la alianza <b>Starbucks - BIND</b>, localizando la tienda en las instalaciones de Casa Central.</p>

<p><b>1995</b>   Adquisición de activos y pasivos de Tarraubella S.A. Compañía Financiera y del inmueble de Av. Córdoba 675, sede de la futura Casa Central.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El B.C.R.A. autoriza transformar la Caja de Crédito en Compañía Financiera.</li> </ul> <p><b>1996</b>   Comienza a operar como La Industrial Compañía Financiera S.A.</p> <p><b>1997</b>   Se adquieren los activos y pasivos del Nuevo Banco de Azul S.A. -fundado en el año 1928- con más de 14.000 cuentas y una trayectoria de 70 años brindando servicios bancarios en la región.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El B.C.R.A. autoriza la transformación de la Compañía Financiera en un Banco Comercial Minorista.</li> <li>• Se produce la transformación y continúan las operaciones bajo la denominación de Nuevo Banco Industrial de Azul S.A. con Casa Central en Capital Federal y 8 sucursales.</li> </ul> <p><b>2001</b>   El Nuevo Banco Industrial de Azul S.A. absorbe activos y pasivos de Banco de Balcarce, extendiendo sus negocios en la región Provincia de Buenos Aires.</p> <p><b>2003</b>   Absorbe activos y pasivos de Banco Velox y se proyecta a nivel nacional.</p> <p><b>2006</b>   El Mercado de Valores de Bs.As. autoriza a operar a Industrial Valores S.A.</p> <p><b>2010</b>   Mediante la autorización del B.C.R.A. se produce el cambio de razón social por Banco Industrial S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de Industrial Broker de Seguros.</li> </ul> <p><b>2011</b>   Inicio del proyecto EMET que contempla la implementación de nuevas tecnologías, sistemas de información SAP ERP y telefonía IP.</p>	<p>Un concepto único e innovador que brinda una nueva experiencia para los clientes de ambas firmas.</p> <p>El Banco renueva sus sistemas realizando la migración a “<b>Bantotal</b>”, su nuevo Core Bancario.</p> <p><b>2016</b>   Lanzamiento de un web banking propio, <b>BIND24</b> con un único acceso a las cuentas personales y de la empresa.</p> <p>Somos parte de la <b>mesa de innovación del BCRA</b>.</p> <p><b>2017</b>   <b>Adquisición de cinco Centros de Servicios del Banco Finansur S.A.</b> ampliando sus negocios en el Gran Buenos Aires y la base de Clientes Previsionales.</p> <p><b>Implementación del Programa de Co-Innovación Fintech - BIND Innova.</b></p> <p><b>2018</b>   Seguimos innovando: Lanzamos <b>Api Bank</b>, primer entidad bancaria en ofrecerlo.</p> <p>Desarrollamos <b>préstamos digitales</b> para pymes.</p> <p>Creamos un producto disruptivo con <b>Mercado Pago</b> para que los usuarios de su <b>app puedan invertir en un fondo común BIND</b>.</p> <p><b>2019</b>   Consolidamos <b>Mercado Fondo</b> (FCI lanzado para inversión de usuarios de Mercado Libre) superando el 1.300.000 clientes.</p> <p>Lanzamos la <b>Banca Digital</b> y la “apertura de cuentas 100% digital (<b>Onboarding Digital</b>)”.</p> <p>Finalizamos el trámite de inscripción en el régimen de oferta pública de la CNV, lo que habilita a la entidad a realizar emisiones de deuda pública.</p>
---	---

Al 30 de noviembre de 2019 el Banco integra el grupo homogéneo de bancos minoristas medianos de capital nacional, y se ubica dentro del sistema financiero en el puesto número 25 por total de activos, número 24 por total de depósitos y número 25 por patrimonio neto, según el ranking que publica el Banco Central de la República Argentina.

Al 31 de diciembre de 2019, el Banco administra activos por un total de \$40.717,72 millones, de los cuales \$13.888,49 millones corresponden a la cartera de préstamos comerciales y personales, depósitos por \$30.209,91 millones y un patrimonio neto de \$5.792,04 millones. Asimismo, el Banco ha registrado ingresos operativos netos y ganancias por \$7.827,80 millones y \$2.743,87 millones, respectivamente. En este mismo período, el Banco registró un ROE (retorno sobre patrimonio neto de inicio) del 90,0% y un ROA (retorno sobre activo de inicio) del 8,9% superior al que registraron los Bancos Privados (ROE del 59,2% y ROA del 7,3%) y el Sistema Financiero en su totalidad (ROE del 44,4% y ROA del 5,1%).

### Calificación Fitch Ratings

Si bien desde hace más de 9 años, la calificadora de riesgo Fitch Ratings mantiene la calificación de BIND Banco Industrial a Categoría "A+ (arg)" en endeudamiento a largo plazo, y se ha reafirmado la categoría A1 en endeudamiento a corto plazo.

Es importante destacar que esta calificación y perspectiva refleja el crecimiento y favorable desempeño del BIND, la reorganización societaria encarada por el Grupo y las inversiones en innovaciones tecnológicas que le posibilitaran, en el mediano plazo, mejorar sus niveles de eficiencia, volumen de negocios y diversificación de sus ingresos.



#### Endeudamiento de Largo Plazo

**A+ (Arg):** Implica una sólida calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país.



#### Endeudamiento de Corto Plazo

**A1 (Arg.):** Indica la más sólida capacidad de pago en tiempo y forma de los compromisos financieros respecto de otros emisores o emisiones del mismo país.

### RED DE SUCURSALES

Durante el 2018 se recategorizaron los centros de servicios como sucursales, alcanzando la cobertura a 35 locales en total, con presencia en las provincias de CABA (3), Buenos Aires (25), Santa Fe (1), Córdoba (2), Mendoza (1), Salta (1) y Tucumán (2).

Desde esta red atendemos tanto a clientes minoristas como a empresas, y en este último caso, abarcando todo el universo de personas jurídicas (micropymes, pymes, megra, corporativas, etc)

Adicionalmente, el Banco opera con 71 cajeros automáticos que están localizados en la provincia de Buenos Aires (48), Ciudad Autónoma de Buenos Aires (5), Santa Fe (2), Córdoba (5), Mendoza (1), Tucumán (8) y Salta (2).

## VENTAJAS COMPETITIVAS DEL BANCO

---

### **Gran capacidad de originación.**

El Banco focaliza su estrategia comercial en una de sus principales fortalezas competitivas: la distribución de crédito comercial de corto y mediano plazo dirigido a medianas y pequeñas empresas industriales, comerciales, agropecuarias, constructoras, y de servicios radicadas en todo el país.

### **Pionero en el negocio de Factoring.**

En Argentina, BIND Banco Industrial fue el primer banco en enfocarse fuertemente en el producto de factoring, aprovechando su experiencia previa como caja de créditos y compañía financiera. El mayor enfoque relativo en el negocio de factoring le permite tener una estructura ágil y adecuada a las necesidades de las PyMEs. La velocidad del Banco en los procesos de aprobación de créditos, apoyada en una base de datos con más de 20 años de recopilación de historiales de pagos de millares de personas físicas y jurídicas, le permite tener niveles reales de incobrabilidad menores a la media de la industria.

### **Alta calidad de servicio profesional.**

Tiene una rápida capacidad de respuesta y un amplio conocimiento del cliente y de los productos y servicios ofrecidos, cubriendo toda la gama ya sea del banco como del resto de las empresas del grupo (Inversiones, Seguros, Leasing, SGR, Consumo Masivo) brindando además una atención personalizada a cada cliente.

### **Un fuerte equipo de management profesional.**

En los últimos años la organización ha sido dirigida en forma independiente por un grupo de profesionales que logró un gran crecimiento y rentabilidad de la institución y además demostró aptitud y capacidad para llevar adelante el desarrollo de nuevos productos y unidades de negocios como así también, en momentos oportunos redefinir estrategias, adaptándose al cambio y reestructuraciones requeridas por el mercado.

### **Orientación en Banca Digital & Innovación**

En Grupo BIND, ya tomamos una decisión: innovar. Reinventarnos. Pensar en y cómo nuestros clientes.

Para nosotros innovar es hacer. Porque para innovar hay que tener objetivos, planificar, asignar recursos, armar los equipos de trabajo adecuados, asociarse con otros participantes del ecosistema en esa búsqueda.

Innovar es entender que nuestros clientes cambiaron y que somos nosotros los que tenemos que ofrecer soluciones adecuadas a sus nuevas necesidades. Para hacer, hoy en día, hay que animarse a romper ese cascarón, estamos en ese camino siendo un claro ejemplo la estrategia de transformación digital donde ofrecemos a nuestros clientes soluciones únicas en el mercado (PEI, API, entre otras).

## COMPETENCIA

---

Frente al deterioro en las condiciones macroeconómicas y financieras en 2019, el Banco priorizó la consolidación de sus indicadores de liquidez y solvencia, lo que lo posiciona en una situación de fortaleza para crecer durante 2020, en sus diferentes unidades de negocio.

En un contexto donde la mora en los bancos privados nacionales creció desde 3,4% del total del financiamiento en diciembre de 2018 a 4,5% en diciembre de 2019, el Banco optó por reducir su exposición a riesgo y mantuvo los niveles de mora en línea con el promedio de los Bancos Privados.



Esta mejora en los indicadores de liquidez y solvencia se da luego de varios años donde el Banco logró un crecimiento en la intermediación superior al de sus competidores privados. De acuerdo al presupuesto 2020 se planifica retomar el sendero de crecimiento de préstamos en los niveles de intermediación financiera apuntando a recuperar parte de la participación de mercado perdida durante el año pasado.

## ESTRATEGIA GENERAL

---

La estrategia de Administración Prudente de Riesgos del Banco está basada en los siguientes lineamientos:

- **Continuar la expansión de su base de clientes:** el Banco pretende continuar con la estrategia de incrementar su base de clientes brindando más y mejores servicios y productos, adaptados al mercado objetivo, como por ejemplo la incorporación de nuevos clientes y productos desde la banca digital recientemente lanzada.
- **Incrementar su cartera de crédito para PyMEs, manteniendo foco en el negocio de factoring:** con el fin de expandir su presencia en el sector PyMEs y lograr un mayor nivel de transaccionalidad de sus clientes actuales, incluyendo campañas para la captación de cuentas a la vista de las PyMEs a las cuales tiene acceso.
- **Lograr una mayor penetración de los productos de Banca Minorista por medio de la venta cruzada de productos financieros:** Además de continuar atendiendo clientes previsionales incluimos en la banca la estrategia de captar nuevos clientes del mercado abierto mediante la oferta de nuevos productos digitales.
- **Ampliar y diversificar la base de fondeo del Banco,** incrementando la atomización de los depósitos reduciendo el Riesgo de Concentración de los mismos (mejora en el ratio de concentración de BCRA) y además explorar nuevos canales de fondeo como los ya utilizados en años previos. (IFC, Oiko Credit).
- **Foco en un prudente manejo del Riesgo a través del conocimiento profundo de los clientes y los procesos:** el Banco pretende continuar su estrategia de monitoreo y mejora permanente con el fin de detectar tempranamente Riesgos tanto en su cartera de clientes como en los diferentes procesos internos de la entidad.
- **Continuar brindando un nivel distintivo de calidad en el servicio superando las expectativas de los clientes:** El mismo se verá plasmado en la oferta de soluciones únicas en el mercado (PEI, API, entre otras) acordes a las necesidades de cada cliente, buscando lograr superar sus expectativas.

## ESTRATEGIA COMERCIAL POR TIPO DE CLIENTE Y PARTICIPACION EN EL MERCADO ARGENTINO

### ● EMPRESAS

El 2019 se caracterizó por ser un año extremadamente cambiante en donde la Estrategia Comercial tuvo que adaptarse a distintas situaciones. Altas tasas, caída del producto, suba de inflación, baja del consumo, fueron factores que impactaron en las empresas a lo largo del año. A estos factores hay que agregar la crisis post Paso que acrecentó la recesión, produjo salida de depósitos en dólares de los Bancos disminuyendo de esta manera la posibilidad por parte de las Empresas de financiarse en esta moneda.

Dentro de este contexto la banca profundizó el trabajo en distintos aspectos:

- Seguimiento y cuidado de los Riesgos del Banco
- Incrementar Cross sell con vinculadas, entre otras cosas buscando a través de la SGRs financiar empresas Pymes
- Cercanía con los clientes buscando mayores negocios en un mercado deprimido

El cuidado de los Riesgos implicó mayor seguimiento, entrevistas constantes con las empresas, entendimiento profundo de los distintos sectores para tener respuesta a las necesidades en tiempo y forma. Todo este análisis derivó en algunos casos en bajas de líneas acordes a la realidad económica de cada empresa y cada negocio, flexibilizando el Presupuesto original y adaptándolo a la coyuntura que atravesaba el país.

Como caso de éxito podemos mencionar el incremento de crosssell con vinculadas, crecimiento en Fondos Comunes de Inversión y fundamentalmente el desarrollo de BIND Garantías como canal para financiar Pymes alcanzando un volumen de \$1.234 millones representando el 43% del volumen total avalado por la SGR.

En lo que respecta a la Red de Sucursales, durante el 2019:

- Focalizó sus acciones en trabajo sobre el equipo, capacitación, estrategias y metodología, plan de negocio, y sinergia con las distintas empresas del Grupo BIND y sus áreas centrales, lo que permitió brindar apoyo y herramientas que contribuyeron en el cumplimiento del PEA.
- Se desdobló en dos Regiones reforzando la estructura comercial con la incorporación de otro Gerente Regional. Esto permitió mayor presencia física, intensificando y mejorando la frecuencia de visitas a las distintas sucursales. Se continuó trabajando en la optimización del funcionamiento de las sucursales y la mejora continua en la atención a los clientes.
- Brindó un servicio que la diferenció de bancos competidores, a través de charlas de coyuntura que fueron organizadas por su equipo comercial presentó y acercó a los clientes y prospects las distintas empresas vinculadas y remarcó las virtudes y fortalezas de Grupo BIND.
- Incrementó la generación de negocios con SGR, IAM, Seguros e Industrial Valores.
- Realizó con éxito, en una de las principales sucursales de la red (Rosario), el evento Descifrando el Futuro bajo un nuevo formato que tuvo gran impacto en la plaza. Con asistencia de más de 150 empresas, es una de las acciones interesantes para replicar durante el 2020.
- Profundizó el trabajo bajo la metodología de OKRs, que fue ajustando y modificando atento a las condiciones del año atípico que vivió el país.
- Mantuvo seguimiento sobre los riesgos y logró tener la mora controlada y su cartera sana.

## Comercio Exterior

El ejercicio 2019 se vio marcado por el regreso de los controles cambiarios, producto de los cambios normativos introducidos por BCRA, hacia la 2da mitad del año, y con foco en la restricción externa. En este sentido y con el retorno del esquema de análisis (operación por operación), resultó mandatorio, adecuar procesos, sistemas, y recursos a la nueva regulación cambiaria, en tiempos record.

En materia de evolución del tipo de cambio, continuó la tendencia verificada en el año previo con una devaluación de la moneda local en torno al 60% (Dic.2018 vs. Dic.2019), y su consecuente repercusión negativa sobre los flujos de importación de bienes y servicios.

Este aspecto, que sumado a la componente del año eleccionario - cuyo resultado final fue un cambio en el signo político de gobierno -, incrementaron fuertemente los niveles de incertidumbre del ámbito local, y con ello una desestabilización de las variables macroeconómicas, que paralizaron el financiamiento de la actividad pública y privada, no siendo el comercio exterior (IMPO / EXPO), la excepción.

Así, el impacto directo en el flujo de negocios comex se hizo notar, con una reducción en los volúmenes operados en torno al 15%, y un moderado crecimiento de las comisiones percibidas (en moneda local, descontando la devaluación).

El componente inflacionario también mantuvo la tendencia alcista del año previo, profundizando su efecto negativo sobre el negocio. En particular los bienes importados, cuyo volumen general se vio reducido, de acuerdo a las cifras oficiales del comercio exterior argentino (-25% en 2019 vs 2018)

Sin perjuicio de lo anterior, se mantuvo activo el trabajo realizado en materia de corresponsalía y relaciones bancarias internacionales logrando el otorgamiento de una línea de fondeo externo de mediano plazo en USD (destino: capital de trabajo), por parte del BID y complementando de esta forma las líneas de comercio exterior preexistentes con dicho organismo internacional.

Asimismo reforzamos nuestra participación en los foros y asambleas más importantes para la industria, intensificando la presencia respecto a los años previos.

En materia de conformación de equipo, y a partir los cambios verificados en la operatoria diaria con el retorno de los controles cambiarios, logramos incorporar buen valor del sistema financiero, con alto expertise en mercados de cambio regulado. Recurriendo al mismo tiempo a la capacitación específica en la materia, sobre jóvenes valores formados en el banco.

Finalmente y en el marco del proyecto WebComex (mejora al esquema Comex por mail y firma digital c/token de los años previos), logramos concretar su lanzamiento, sumando las primeras operaciones cursadas a través del canal digital, en el 4toT de 2019. Mejorando significativamente con ello, la experiencia de servicio al cliente.

### ● DIGITAL

Continuando con la estrategia de Banco integrado, durante el año 2019 trabajamos orientados en nuestro objetivo de ser referentes en innovación en el sistema financiero argentino, bajo el modelo de negocio digital de Banking as a Service.

Con la conformación de un equipo comercial con foco en la banca Digital, logramos crecer en más de un 200% , en la cantidad de clientes productivos con ApiBank, teniendo una fuerte presencia en

el ecosistema de Alycs, Fintechs e industrias en búsqueda de eficiencia operacional siendo los referentes como un banco friendly fintech, logrando los siguientes resultados:

- Crecer de 23 a 77 clientes integrados.
- Alcanzar un total de 51 clientes con revenue.
- Procesar 4.865.730 transacciones durante el 2019.
- Habiendo desarrollado el producto PEI logramos tener el 50% del mercado del producto de Link.

Logramos la maduración del producto cuota a cuota, siendo un producto relevante en los ingresos de la banca digital.

En síntesis siendo la Banca Digital, una unidad de negocio nueva, se logró superar el propósito y los objetivos económicos planteados por el banco en más de un 100%

Luego de un excelente resultado 2019, los objetivos del 2020 para banca digital son:

- Lograr 60 clientes que facturen más de \$18.000 mensuales en comisiones
- Incrementar los ingresos por comisiones PEI en más de un 70% respecto de 2019.
- Alcanzar los 100 clientes que generen comisiones por ApiBank durante el primer semestre 2020.
- Focalizar más fuertemente en la integración de clientes Tier 1 (Multinacionales y Grandes Empresas), dado que durante el 2019 la banca ataco principalmente clientes Tier 2 y 3 (Startups y Medianas empresas) susceptibles de un mayor grado de aceptación de propuestas innovadoras.
- Continuar desarrollando los negocios con Mercado Libre y lograr nuevos proyectos/negocios de comunidades similares.
- Generar nuevos clientes o ingresos con nuevos productos digitales, cross-sell y desarrollar MVP venta indirecta no core de la banca
- Crecer en más de un 105% en el producto Cuota a Cuota.
- Avanzar con la puesta en producción de Platform para Lending Working Capital.

## • MINORISTA

A través de la red de sucursales, la Banca Minorista ofrece un amplio abanico de productos, servicios y opciones de inversión.

El Banco ha desarrollado una completa gama de opciones de inversión para individuos, en las que se combinan tasas de interés, monedas, plazos y beneficios adicionales que se ajustan a las expectativas de cada inversor, brindando la óptima combinación de rentabilidad y seguridad esperada.

Banco Industrial continua con el trabajo iniciado durante el año 2010 en la implementación de nuevas herramientas para la generación de alta y liquidación inmediata de préstamos personales y el lanzamiento de una oferta completa de nuevos y atractivos paquetes para individuos con tarjetas de débito y crédito, cuentas, créditos personales y seguros; lo que le permite contar con una amplia cobertura de todos los segmentos, desde la base de la pirámide hasta la renta superior, con su paquete de alta gama BIND Zafiro.

En 2019 incentivados en desarrollar un modelo de negocios centralizado en el cliente, se dio el lanzamiento de "apertura de cuentas 100% digital (onboarding digital)", campaña iniciada en julio de 2019 que finalizó el año con aproximadamente 700 cuentas abiertas. Dicha acción, ha obtenido excelentes repercusiones en redes y nos motiva a desarrollar este producto, y los vinculados al

mismo. Destacarnos como un Banco posibilitador de mayores servicios, inclusivo y considerando la innovación como imperiosa. Moderando la misma a cada uno de los segmentos que administra la Banca Minorista, focalizado en lo tecnológico como sinónimo de agilidad y experiencia positiva.

Por otra parte, la atracción de nuevos clientes y el crecimiento se mantuvo como desafío en el 2019, así como el plan de Conversión de Banca Previsional a Banca Minorista, visto como una construcción a largo plazo, será el resultado de la concreción de objetivos realizados en base a iniciativas tácticas equilibradas, impulsadas desde la Gerencia Ejecutiva de la Banca.

Enfocados en un nuevo modelo de atención, la Banca ha impulsado a lo largo del 2019 y como proyecto a futuro, la inversión en nuevos locales, proyectando mínimamente 5 mudanzas para el 2020 con una disposición (layout) acorde al impulso de la Banca Minorista y su desarrollo. Sucursal experimental: Ciudadela y luego Gaona

- **Previsional**

La Unidad de Negocio Previsional, posee como objetivo ser más eficientes en la atención de este segmento y continuar rentabilizando la cartera administrada.

Mensualmente se abonan más de 340 mil prestaciones de ANSES entre beneficios jubilatorios y planes sociales acreditándose las mismas en Cajas de Ahorro Gratuitas (cuentas de la Seguridad Social).

Poseemos sucursales especialmente acondicionadas, conforme al convenio firmado con la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), que ofrecen productos desarrollados específicamente para este segmento de clientes. Todo ello enmarcado en una estrategia de manejo de Riesgos Reputacionales y Morales conservadores, por ser un segmento delicado de la población, donde además se realizó la puesta en servicio del aplicativo de enrolamiento biométrico de Identificación de los clientes previsionales y las tareas de enrolamiento para que se lleven a cabo a través de puestos móviles y totems instalados en las Sucursales.

Los productos ofrecidos incluyen: préstamos personales inmediatos, seguros, anticipos de haberes, cuentas, tarjetas de crédito e inversiones. Complementa el servicio la atención de ejecutivos que poseen los conocimientos y la capacitación requerida para satisfacer a dichos clientes. Esta unidad de negocios cuenta con una de las principales características que el management tiene como lineamiento principal: una gran atomización de su cartera, un bajo nivel de Riesgo de Crédito y una gran liquidez.

Durante el año 2019 se continuó con la asistencia y capacitación de nuestros clientes en el uso de los Canales Automáticos para alinearlos con la política nacional de reducir la utilización de efectivo y mejorar su seguridad física. El enrolamiento de datos biométricos iniciado en 2018, será el disparador y la base de grandes proyectos y servicios que tienen como premisa la simplificación y agilidad

- **MyPes**

En 2019, enfocados en ser ágiles y con atención flexible, se diseñó un producto disruptivo y competitivo, orientado a impulsar operaciones efectivas con actores no tradicionales, desafiando el orden de lo conocido y establecido.

Proyectamos liderar con innovación, y contar con la capacidad necesaria para promoverla, administrando proactivamente el riesgo y simplificando el modelo operativo.

- **ZAFIRO: Segmento ABC1**

Se trata de una unidad de negocios Exclusiva, enfocada en asistir las necesidades financieras del Segmento ABC 1.

Contamos con un espacio totalmente enfocado a brindarles un servicio de excelencia a nuestros clientes, destacando la innovación en la atención y la calidad de servicio de nuestros ejecutivos, con exclusivas salas de atención.

Seguimos creciendo y consolidando nuestra marca en un mercado cada vez más competitivo, ofreciendo soluciones integrales y ampliando la gama de servicios que ofrecemos, con una visión global de todas las empresas del Grupo (BIND Inversiones, BIND Seguros, etc).

- **CORPORATIVA**

Orientada a la atención de clientes institucionales y corporativos, su objetivo es brindar atención personalizada a empresas de primera línea tanto nacionales como multinacionales, compañías de seguros, fondos comunes de inversión, sociedades de garantías recíprocas, ALyC's, casas de cambio digitales, cajas previsionales y organismos públicos entre otros, cubriendo sus necesidades para el manejo tanto de sus activos como de sus pasivos.

Brinda asesoramiento y ejecución en trading de instrumentos de renta fija pública y privada, letras del Tesoro, LECAPs, monedas en mercado spot y futuros e instrumentos derivados. También presta servicios relacionados al mercado de capitales.

Su agilidad y atención personalizada siguen siendo el sello distintivo de esta unidad.

En cuanto a las magnitudes de negocios, se destaca que a nivel de depósitos se logró un crecimiento promedio del 135% interanual alcanzando \$ 12.740 millones administrados al 31 de diciembre de 2019 si bien ello representa una disminución del 9% si lo analizamos a fin de período; mientras que el stock de préstamos colocado en empresas Corporativas desde el área asciende a \$ 1.700 millones, lo cual significa una reducción del 12% en relación al 31 de diciembre de 2018.

## **SOCIEDADES INTERMEDIAS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

Dentro de este sector se concentra la atención de sociedades intermedias con objeto financiero, segmento dentro del cual detentamos no sólo un sólido conocimiento del negocio, sino que además contamos con la apoyatura que nos proporciona el análisis que desarrolla nuestra área de Riesgo Crediticio de esta cartera.

Posee en administración una cartera crediticia que asciende a \$ 1.139 millones al 31 de diciembre de 2019, mereciendo destacar que continuamos posicionados entre los líderes en términos de asistencia crediticia, conforme la información publicada mensualmente en la Central de Deudores (CENDEU) del Banco Central de la República Argentina.

Asimismo como parte de nuestra vocación por seguir brindando soluciones tecnológicas acordes a las necesidades de esta cartera de clientes, durante el 2019 seguimos consolidando nuestro posicionamiento a partir de una mayor cantidad de integraciones a nuestras API's (conciliación, transferencias, validación CBU, entre otras), con fuerte orientación hacia empresas Fintech.

## **MESA DE DINERO**

BIND Banco Industrial es un destacado protagonista en el Mercado de Capitales, ubicándose entre las primeras entidades según el ranking anual proporcionado por el Mercado Abierto Electrónico (MAE) en función de las operatorias que se ejecutan por su intermedio, ubicándose en el puesto #24 en compraventa total de renta fija y #27 en garantizado total renta fija.

De igual modo, la entidad es miembro del Mercado a Término de Rosario S.A. (ROFEX), Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA) y Mercado a Término de Buenos Aires (MATBA), todos ellos bajo la órbita de la Comisión Nacional de Valores (CNV), permitiendo de esta manera atender las necesidades de los clientes del banco para acceder al mercado de futuros y opciones con la posibilidad de realizar arbitrajes en todos los mercados.

## **MERCADO DE CAPITALES**

En el segmento de negocios estructurados, el Banco participa activamente en la organización y colocación de Fideicomisos Financieros y Obligaciones Negociables con oferta pública y privada, en forma directa y a través del Agente de Liquidación y Compensación, Industrial Valores S.A. (IVSA) miembro del GRUPO BIND, incluyendo el otorgamiento de préstamos puente y underwriting para acompañar el lanzamiento de las estructuras y captar negocios complementarios.

Durante el año 2019, el banco conjuntamente con IVSA participó en la emisión de 11 instrumentos con oferta pública por un monto de \$5.000 millones. Adicionalmente, el banco estructuró algunas de estas colocaciones, participando con el rol de Organizador.

Durante el año 2019, el Banco finalizó el trámite de inscripción en el régimen de oferta pública de la CNV, lo que habilita a la Entidad a realizar emisiones de deuda pública.

Entre estas unidades de negocios, se han establecido como objetivos para el próximo año, aumentar la acción comercial sobre la cartera actual y generar nuevos clientes en pos de alcanzar el presupuesto 2020, y por el lado del mercado de capitales, aumentar la participación del Banco y las restantes empresas del GRUPO BIND en las emisiones primarias del mercado local.

Así también, se ha propuesto continuar mejorando la relación con las diferentes áreas comerciales del banco, ampliando de esta manera el universo de clientes que acceden a productos financieros.

Se seguirá trabajando fuertemente en el cross-selling con los actuales y nuevos clientes para generar un mayor ingreso por servicios y sinergia entre las diferentes compañías del grupo.

### **• INDUSTRIAL ASSET MANAGEMENT**

Industrial Asset Management (IAM) sociedad vinculada a los accionistas de la Entidad no controlada por la misma, surge de la compra de la Sociedad Gerente MBA Asset Management, llevada a cabo en el último trimestre de 2012.

Resulta relevante destacar que con fecha 30 de enero de 2014, IAM fue re-inscripta en la CNV como agente de Administración de Fondos Comunes de Inversión bajo el Nro. 27, de acuerdo a lo establecido en el Título V de la nueva Ley de Mercado de Capitales y de la entrada en vigencia de la nueva normativa de la CNV. En la misma fecha, el Banco fue registrado como Agente de Custodia de Fondos Comunes de Inversión bajo el Nro. 19, lo cual permitió desarrollar todo el potencial del negocio de FCI.

Actualmente IAM administra diez Fondos Comunes de Inversión:

- IAM Ahorro Pesos - Money Market (Liquidez inmediata)
- IAM Renta Plus - Renta Fija (Corto Plazo)
- IAM Renta Crecimiento - Renta Fija (Mediano Plazo)
- IAM Renta Variable - Renta Variable (Largo Plazo)
- IAM Abierto Pymes - Financiamiento Pymes (Mediano Plazo)
- IAM Renta Capital - Renta Fija (Mediano Plazo)
- Mercado Fondo - Renta Fija (Corto Plazo)
- IAM Renta Dólares - Renta Fija en dólares (Corto Plazo)
- IAM Estrategia- Renta Fija en dólares (Mediano Plazo)
- IAM Performance Américas- Renta Fija en dólares con instrumentos extranjeros (Mediano Plazo)

En términos de patrimonio bajo administración, el mismo se incrementó más de un 120% de Enero a Diciembre 2019, en un año bastante complejo para la industria, donde la misma creció un 42% para el mismo periodo. En este sentido, nuestro Market Share pasó de 1.24% a 2% siendo así, una de las administradoras con mayor crecimiento de la industria.

Cabe destacar que en septiembre de 2018, junto con Mercado Libre, como aliado estratégico, la Sociedad lanzó Mercado Fondo FCI. Un proyecto único y sin precedentes en la industria de fondos y en Argentina, cuyo objetivo es ofrecer la posibilidad de que los usuarios de Mercado Pago puedan invertir sus saldos disponibles en Mercado Fondo FCI a través de la plataforma. A fines de diciembre logró contar con más de 1.300.000 inversores y un patrimonio que se posicionaba por encima de los \$6.812 millones. De esta manera, Mercado Fondo, consolidó a IAM como referente en materia de innovación dentro de la industria y el fondo más grande en cantidad de suscriptores.

Concluido su quinto año de gestión activa como grupo con un alto crecimiento, para el 2020 continuará extendiendo sus canales de colocación. En este sentido, suscribiéndose a Mercado FCI y a ByMA FCI, plataformas de colocación integral de Argentina Clearing y de Bolsas y Mercado, respectivamente.

Atentos al compromiso asumido para con sus clientes y como Sociedad perteneciente al grupo BIND, prevé continuar trabajando en brindar las mejores alternativas de inversión, otorgando rendimientos satisfactorios con niveles de riesgo acotados, mediante una eficiente gestión.

## • INDUSTRIAL VALORES

En octubre de 2006 el Mercado de Valores de Buenos Aires autorizó para operar en el Mercado de Valores de Buenos Aires a Industrial Valores Sociedad de Bolsa S.A. bajo el Nro. 122. A partir de entonces se consolidó un sólido crecimiento de los negocios, desarrollando todas las alternativas de inversión que brinda actualmente el mercado bursátil local.

En el marco de la nueva ley de Mercado de Capitales, el 20 de septiembre de 2014, la Sociedad obtuvo el registro Nro. 153 en la CNV como Agente de Liquidación y Compensación -categoría Propio-, lo cual habilita a la sociedad a continuar operando en mercados autorizados bajo nuevas exigencias. La adaptación a nuevos estándares de organización, mayores exigencias regulatorias y la aceleración tecnológica han permitido a Industrial Valores posicionarse como un agente relevante en el mercado local.

Además de ser miembro de Bolsas y Mercados Argentinos S.A. (ByMA), la Sociedad es agente de Mercado Argentino de Valores (MAV) y MATBA ROFEX S.A., donde además el Banco es accionista de esos mercados, habiendo incrementado durante el año sus participaciones en el último de ellos.



Los ingresos totales por operaciones con clientes en 2019 se incrementaron un 10% versus el año anterior, habiendo alcanzado los \$ 305,2 MM, frente a los \$ 278,2 MM obtenidos en el año 2018. La mayor contribución a los ingresos se originó en operaciones bursátiles en BYMA (58%) y con futuros ROFEX (30%). Cabe destacar también la fuerte presencia de IVSA en el mercado MAV, habiendo obtenido ingresos por \$ 14,8 MM, y constituyéndose en un agente Top 5 de dicho mercado en segmentos de negociación de cheques y facturas electrónicas.

Por las particulares circunstancias del mercado primario durante 2019, se observó una fuerte contracción en los ingresos de dicho segmento para IVSA (- 62% versus 2018), replicando lo acontecido en la mayoría de los agentes por la drástica disminución de emisiones y colocaciones. En términos de utilidad neta, la Sociedad tuvo un excelente desempeño alcanzando los \$ 143 MM, un 57% superior al período anual anterior.

### **Reconocimiento a la Calidad y a la Gestión ISO 9001:2008**

En noviembre de 2010 Industrial Valores obtuvo inicialmente la certificación ISO 9001:2008 otorgada por Bureau Veritas, consolidando su sistema de gestión de calidad. El alcance de esta certificación le permite ejecutar órdenes de compra-venta de valores negociables, públicos y privados, derivados, futuros y opciones, en el mercado local, y en los mercados habilitados del exterior, con un alto nivel de calidad.

#### **● INDUSTRIAL BROKER DE SEGUROS**

La culminación de un nuevo ejercicio nos invita a reflexionar acerca del camino recorrido en los últimos doce meses. En el marco de un contexto sumamente volátil y específicamente en un mercado competitivo en el que año a año la empresa debe aspirar a renovar la confianza de sus clientes, los resultados del broker confirman un sólido crecimiento en momentos en se ingresa en la primer década de vida.

Ya consolidado como un actor preponderante del mercado, el broker ha continuado profundizando sus estrategias comerciales a fin de garantizar la sustentabilidad del negocio en el largo plazo.

Como en todos estos años, nuestros valores de cercanía y atención personalizada, parte de ADN del Grupo, han contribuido a la ratificación de la confianza de nuestros clientes, con el desafío mayúsculo de sostener de forma arraigada esos valores que nos han permiten definirnos y diferenciarnos a la hora de prestar servicio.

Las carteras de individuos y empresas han continuado su crecimiento orgánico durante todo el 2019 tanto en cantidad de clientes como en volumen de operaciones.

Internamente, la digitalización de varios procesos que antes se realizaban manualmente ha contribuido notoriamente a la gestión, mejorando la calidad de la información y los tiempos de procesamiento.

Finalmente, la consolidación de un directorio dinámico y experimentado ha robustecido el proceso de toma de decisiones de la empresa en pos de lograr una continuidad en el proceso evolutivo de la sociedad.

- **GARANTIAS BIND SGR**

El 2019 fue un año de un importante crecimiento para BIND Garantías SGR. Pasamos de un fondo de riesgo computable de \$400 millones al cierre del 2018 a uno de \$1.000 millones al último día del 2019, posicionando a BIND Garantías como la quinta SGR del sistema por tamaño de su fondo de riesgo. Este crecimiento anual en el fondo de riesgo estuvo acompañado de un incremento en el riesgo vigente, que pasó de \$791 millones a uno de más de \$1.600 millones, pero manteniendo uno de los niveles más altos de solvencia del sistema, siendo que el apalancamiento al cierre ascendía a 1,6x (riesgo vigente sobre fondo de riesgo disponible), mientras que el promedio del sistema se encontraba en 2,4x. A lo largo del año, y a pesar del difícil contexto en el que debieron desenvolverse las pymes, tuvimos un relativo éxito cobrando muchas de las garantías caídas durante el 2018 (más de \$18 millones de los \$69 millones que se encontraban en mora) y minimizando los incobrables del 2019, que representaron tan solo el 1,35% de los avales otorgados en el año. Con estos esfuerzos mantuvimos la mora total al cierre en un 5,4% de las garantías vigentes. Todos estos logros son la consecuencia del proceso de transformación iniciado en el 2018, que continuó durante el 2019, donde además de seguir invirtiendo en tecnología, sistemas, recursos humanos, mejora de procesos y capacitación, incorporamos metodologías ágiles a nuestra forma de trabajar.

**EVOLUCION ANUAL**

A continuación se exponen datos y cuadros de rubros relevantes del balance del banco cerrado al 31 de diciembre de 2019.

**Estructura Patrimonial**

**ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

ACTIVO	31/12/2019	31/12/2018	Var. i.a.
<b>Efectivo y Depósitos en Bancos</b>	<b>10.276.746</b>	<b>12.503.930</b>	<b>-17,8%</b>
Efectivo	1.820.503	933.405	95,0%
Entidades Financieras y corresponsales	8.456.243	11.464.662	-26,2%
BCRA	8.339.857	11.383.248	-26,7%
Otras del país y del exterior	116.386	81.414	43,0%
Otros	-	105.863	
<b>Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>10.714.421</b>	<b>3.999.313</b>	<b>167,9%</b>
<b>Instrumentos derivados</b>	<b>37.706</b>	<b>30.780</b>	<b>22,5%</b>
<b>Otros activos financieros</b>	<b>763.752</b>	<b>539.243</b>	<b>41,6%</b>
<b>Préstamos y otras financiaciones</b>	<b>13.888.487</b>	<b>11.570.818</b>	<b>20,0%</b>
Otras Entidades financieras	814.759	971.034	-16,1%
Sector Privado no Financiero y Residentes en el exterior	13.073.728	10.599.784	23,3%
<b>Otros Títulos de Deuda</b>	<b>670.353</b>	<b>667.299</b>	<b>0,5%</b>
Activos financieros entregados en garantía	1.909.586	1.349.163	41,5%
<b>Inversiones en Instrumentos de Patrimonio</b>	<b>214.148</b>	<b>1.179</b>	<b>100,0%</b>
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	55.796	55.576	0,4%
<b>Propiedad, planta y equipo</b>	<b>1.495.543</b>	<b>162.618</b>	<b>819,7%</b>
Activos intangibles	10	1.762	-99,4%
Activos por impuesto a las ganancias diferido	479.482	99.415	382,3%
Otros activos no financieros	211.687	25.604	726,8%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>40.717.717</b>	<b>31.006.700</b>	<b>31,3%</b>

**ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018, 2017 y 2016**  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

-2-

<b>PASIVO</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>Var. i.a.</b>
<b>Depósitos</b>	<b>30.209.906</b>	<b>23.101.722</b>	<b>30,8%</b>
Sector Público no Financiero	341.226	256.594	33,0%
Sector Financiero	492.427	1.005	100,0%
Sector Privado no Financiero y Residentes en el exterior	29.376.253	22.844.123	28,6%
<b>Pasivos a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>489.070</b>	<b>999.533</b>	<b>-51,1%</b>
<b>Operaciones de pase</b>	<b>-</b>	<b>512.090</b>	<b>-100,0%</b>
<b>Otros pasivos financieros</b>	<b>1.746.130</b>	<b>670.913</b>	<b>160,3%</b>
Financiamientos recibidos del BCRA y otras instituciones financieras	111.900	1.374.497	-91,9%
Pasivo por impuestos a la ganancias corriente	1.146.187	263.166	335,5%
Provisiones	164.972	36.098	357,0%
<b>Otros pasivos no financieros</b>	<b>1.057.516</b>	<b>710.518</b>	<b>48,8%</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>34.925.681</b>	<b>27.668.537</b>	<b>26,2%</b>

  

<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>Var. i.a.</b>
<b>Capital social</b>	<b>177.020</b>	<b>177.020</b>	<b>0,0%</b>
<b>Aportes no capitalizados</b>	<b>5.093</b>	<b>5.093</b>	<b>0,0%</b>
<b>Ganancias reservadas</b>	<b>2.826.804</b>	<b>1.781.137</b>	<b>58,7%</b>
<b>Resultados no asignados</b>	<b>39.246</b>	<b>39.246</b>	<b>0,0%</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>2.743.873</b>	<b>1.335.667</b>	<b>105,4%</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>5.792.036</b>	<b>3.338.163</b>	<b>73,5%</b>

  

<b>TOTAL DEL PASIVO MÁS PATRIMONIO NETO</b>	<b>40.717.717</b>	<b>31.006.700</b>	<b>31,3%</b>
---	-------------------	-------------------	--------------

### **Panorama General**

Durante 2019, el banco logró una significativa mejora patrimonial con indicadores muy positivos de rentabilidad, en un contexto donde el sistema financiero en su conjunto enfrentó considerables desafíos producto de los impactos de las turbulencias financieras que experimentó la economía argentina.

- El total de activos se incrementó 31,3% respecto al ejercicio 2018 (\$40.717 millones en comparación con \$31.007 millones).
- El total de depósitos aumentó 30,8% respecto al ejercicio pasado (\$30.210 millones en comparación con \$23.102 millones).
- En un marco donde se priorizó la liquidez y la solvencia, el patrimonio neto del banco creció 73,5% (desde \$3.338 millones a \$5.792 millones).
- Las ganancias netas de impuestos totalizaron \$2.744 millones, un 105% más que en el ejercicio anterior.

### Evolución de Depósitos

En un contexto macroeconómico complejo, donde se priorizó la solvencia y la rentabilidad, el banco registró un crecimiento de los depósitos totales de 30,8% i.a. superior al registrado por el grupo de Bancos Privados en su conjunto. Tal incremento se encuentra principalmente explicado por el crecimiento del 28,6% de los depósitos provenientes del Sector Privado no Financiero.

Dentro de estos, los depósitos transaccionales (caja de ahorros y cuentas corrientes) presentaron una suba de 35,4%, en tanto las colocaciones a plazo exhibieron un incremento de 14,0%.

En la desagregación por moneda, los depósitos en pesos presentaron un aumento de 22,6% (55,2% en el ejercicio 2018), en tanto las colocaciones en moneda extranjera crecieron 47,5%.

### Depósitos comparados con el Ejercicio Anterior

En Miles de \$	Miles de \$		Variac. % Año Anterior	
	dic-19	dic-18	dic-19	dic-18
<b>Depósitos</b>	<b>30.209.906</b>	<b>23.101.722</b>	<b>30,77%</b>	<b>66,66%</b>
Sector Público No Financiero	341.226	256.594	32,98%	148,12%
Sector Financiero	492.427	1.005	48897,71%	905,00%
<b>Sector Privado No Financiero</b>	<b>29.376.253</b>	<b>22.844.123</b>	<b>28,59%</b>	<b>66,05%</b>
- Cuentas Corrientes	12.921.942	10.031.292	28,82%	133,63%
- Caja de Ahorros	7.822.337	5.210.668	50,12%	4,28%
- PF e Inversiones	8.135.580	7.110.036	14,42%	75,75%
- Otros	333.287	321.004	3,83%	-7,05%
- Int., ajustes y dif. cotización	163.107	171.123	-4,68%	124,20%
Depósitos en Pesos	19.008.529	15.508.775	22,57%	55,16%
Depósitos en Moneda Extranjera	11.201.377	7.592.947	47,52%	96,42%

### Evolución de Préstamos

Frente a la volatilidad macroeconómica, y en un escenario donde el banco priorizó la performance en sus indicadores de solvencia y liquidez, las financiaciones al sector privado presentaron una suba de 20,0%, luego de exhibir una retracción de 5,0% en el ejercicio 2018.

**Préstamos y otras Financiaciones comparadas con el Ejercicio Anterior**

<i>En Miles de \$</i>	Miles de \$		Variac. % Año Anterior	
	dic-19	dic-18	dic-19	dic-18
<b>Préstamos y otras Financiaciones</b>	<b>13.888.487</b>	<b>11.570.818</b>	<b>20,03%</b>	<b>-4,97%</b>
Sector Público No Financiero	-	-	0,00%	-100,00%
Sector Financiero	814.759	971.034	-16,09%	87,43%
<b>Sector Privado No Financiero</b>	<b>14.536.544</b>	<b>11.058.510</b>	<b>31,45%</b>	<b>-7,20%</b>
- Adelantos	1.724.224	912.370	88,98%	-50,90%
- Doc. Sola Firma, Descont. y Compr.	5.512.473	4.110.474	34,11%	-22,13%
- Prendarios	321	642	-50,00%	239,68%
- Personales	3.733.968	3.335.734	11,94%	13,25%
- Tarjetas de Crédito	216.192	115.060	87,90%	20,27%
- Créditos por Arrendamiento Financiero	223.938	179.451	24,79%	141,15%
- Otros	2.760.693	2.229.697	23,81%	42,52%
- Pre / Post Financiación Exportaciones	705.954	1.284.925	-45,06%	62,78%
- Otros	2.054.739	944.772	117,49%	21,88%
- Ints., ajustes y dif. Cotización	578.041	271.718	112,74%	2,87%
- Intereses documentados	-213.306	-96.636	120,73%	-41,58%
<b>- Provisiones</b>	<b>-1.462.816</b>	<b>-458.726</b>	<b>218,89%</b>	<b>74,30%</b>

El incremento fue plenamente explicado por el segmento de personas jurídicas, con adelantos en cuenta corriente que aumentaron 89,0% y descuento de documentos 34,0% en el ejercicio. Por su parte, el stock de préstamos personales creció 11,9%, así como el financiamiento con tarjetas de créditos que aumentó 87,9%.

### Política de Administración de Liquidez

A continuación, se presenta la composición de las disponibilidades totales de la entidad al 31.12.2019 y su comparación con el cierre de ejercicio anterior.

#### Liquidez (En miles de pesos)

Tipo	Saldo al 31/12/2019	% Participac.	Saldo al 31/12/2018	% Participac.	Variación	Var. Porcentual s/ Dic 2018
<b>Disponibilidades</b>	<b>10.276.746</b>	<b>48,96%</b>	<b>12.503.930</b>	<b>75,77%</b>	<b>(2.227.184)</b>	<b>-17,8%</b>
- Efectivo	1.820.503	8,67%	933.405	5,66%	887.098	95,0%
- Bancos y Corresponsales	8.456.243	40,28%	11.464.662	69,47%	(3.008.419)	-26,2%
- Otros	-	0,00%	105.863	0,64%	(105.863)	-100,0%
<b>Títulos de deuda a valor razonable</b>	<b>10.714.421</b>	<b>51,04%</b>	<b>3.999.313</b>	<b>24,23%</b>	<b>6.715.108</b>	<b>+100,0%</b>
- Letras del B.C.R.A.	-	0,00%	-	0,00%	-	0,0%
- Letras de liquidez del BCRA	9.310.319	44,35%	3.752.822	22,74%	5.557.497	148,1%
- Títulos Públicos	1.404.102	6,69%	246.491	1,49%	1.157.611	+100,0%
<b>Liquidez Inmediata</b>	<b>20.991.167</b>	<b>100,00%</b>	<b>16.503.243</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.487.924</b>	<b>27,2%</b>
<b>Total Activo</b>	<b>40.717.717</b>		<b>31.006.700</b>		<b>9.711.017</b>	<b>31,3%</b>
<b>Depósitos</b>	<b>30.209.906</b>		<b>23.101.722</b>		<b>7.108.184</b>	<b>30,8%</b>
<b>Liquidez Inmediata / Total Activos</b>	<b>51,55%</b>		<b>53,22%</b>		<b>-1,67%</b>	
<b>Liquidez Inmediata / Depósitos</b>	<b>69,48%</b>		<b>71,44%</b>		<b>-1,95%</b>	

Al cierre del ejercicio 2019, el Índice de Liquidez Inmediata ([Disponibilidades + LELIQs] / Depósitos Totales) se ubicó en 64,8%. De considerar los Títulos Públicos y Privados que se encuentran registrados a Valor de Mercado, dicho ratio asciende a 69,5%, frente a 71,4% en el ejercicio previo.

Los niveles observados en los indicadores de liquidez se dan como consecuencia de la decisión del banco de adoptar una conducta conservadora frente al deterioro en las condiciones de la macroeconomía que se agudizaron en la segunda parte de 2019.

### Resultados

Durante 2019 el Banco alcanzó un resultado neto de \$2.744 millones, exhibiendo una suba de 105% respecto al ejercicio previo. El resultado reflejó la decisión del banco de priorizar los indicadores de rentabilidad, liquidez y solvencia en un contexto macroeconómico volátil que se caracterizó por una contracción del crédito en términos reales y un aumento en la cartera irregular del promedio del sistema financiero.

**ESTADOS DE RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS  
FINALIZADOS EL 31 DE DICIEMBRE 2019 Y 2018**  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

	Notas	31/12/2019	31/12/2018	Var. i.a.
Ingresos por intereses		7.102.860	4.437.717	60%
Egresos por intereses		(8.624.412)	(2.836.207)	204%
<b>Resultado neto por intereses</b>	<b>Q</b>	<b>(1.521.552)</b>	<b>1.601.510</b>	<b>-195%</b>
Ingresos por comisiones	<b>19</b>	910.103	775.369	17%
Egresos por comisiones		(187.890)	(104.116)	80%
<b>Resultado neto por comisiones</b>	<b>Q</b>	<b>722.213</b>	<b>671.253</b>	<b>8%</b>
Resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	<b>Q</b>	9.762.387	2.273.924	329%
Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado		-	153	0%
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	<b>20</b>	(462.944)	(28.391)	1531%
Otros ingresos operativos	<b>21</b>	423.977	159.611	166%
Cargo por incobrabilidad	<b>R</b>	(1.096.279)	(302.991)	262%
<b>Ingreso operativo neto</b>		<b>7.827.802</b>	<b>4.375.069</b>	<b>79%</b>
Beneficios al personal	<b>22</b>	(1.399.594)	(876.853)	60%
Gastos de administración	<b>23</b>	(1.726.458)	(1.086.432)	59%
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	<b>F / G</b>	(125.689)	(41.676)	202%
Otros gastos operativos	<b>24</b>	(1.215.349)	(603.944)	101%
<b>Resultado operativo</b>		<b>3.360.712</b>	<b>1.766.164</b>	<b>90%</b>
Resultado por asociadas y negocios conjuntos		-	(2.280)	-100%
<b>Resultado antes del impuesto de las ganancias que continúan</b>		<b>3.360.712</b>	<b>1.763.884</b>	<b>91%</b>
Impuesto a las ganancias de las actividades que continúan	<b>18</b>	(616.839)	(428.217)	44%
<b>Resultado neto del ejercicio - Ganancia</b>		<b>2.743.873</b>	<b>1.335.667</b>	<b>105%</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL</b>		<b>2.743.873</b>	<b>1.335.667</b>	<b>105%</b>

En este contexto, el esfuerzo de captación de depósitos y la prudencia en torno a la cartera de crédito derivaron en un deterioro en el resultado por intereses en la intermediación financiera, que fue más que compensado por la mejora en el resultado vinculado a la asignación de liquidez en instrumentos de regulación monetaria del BCRA.

### Ingresos por Intereses

En lo que respecta al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, los ingresos por intereses aumentaron un 60% a \$7.102,86 millones, habiendo sido de \$4.437,72 millones para el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2018. Tal aumento por \$2.665,1 millones correspondió principalmente al mayor devengamiento generado por las Carteras de Préstamos Personales y de Descuento de Documentos, así como a los mayores intereses derivados de Pases Activos con el Sector Financiero.

### Egresos por Intereses

Los egresos por intereses del Banco Industrial aumentaron un 204,1% alcanzando los \$8.624,4 millones en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 respecto de los \$2.836,2 millones del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018. Tal incremento se encuentra explicado principalmente por el mayor devengamiento de las imposiciones a plazo así como de las cuentas corrientes



remuneradas producto de la suba observada en las tasas y en el volumen de este tipo de depósitos. En este sentido, cabe destacar, que los excedentes de depósitos fueron aplicados a incrementar la tenencia de LELIQs por lo que si bien durante el ejercicio 2019 se registró un mayor costo financiero producto del volumen de depósitos, los mismos permitieron la generación de mayores resultados por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados.

### **Ingresos por Comisiones**

Los ingresos por comisiones ascendieron a la suma de \$910,1 millones durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 lo que representa una suba del 17,4% respecto de los \$775,4 millones del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018. Este incremento, se encuentra explicado en un 63% por el crecimiento del 100% en las comisiones vinculadas con Créditos y por Tarjetas, siguiendo en orden de importancia la mejora de 54% observada en las comisiones vinculadas con operaciones de Comercio Exterior y Cambio, entre otras.

### **Egresos por Comisiones**

Los egresos por comisiones, que están principalmente relacionados con los pagos efectuados por el Banco a otras Instituciones Financieras, SGRs y por corretaje de cambios, evidenciaron un incremento del 80,5%.

### **Resultado Neto por Medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados**

Los resultados ascendieron a la suma de \$9.762,4 millones durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 respecto de los \$2.273,9 millones del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018. Del mismo modo como sucedió en los ejercicios anteriores, el Banco operó activamente en el mercado de operaciones de Títulos Públicos y Letras de Liquidez del Banco Central (LELIQ), lo cual lo ubicó en los primeros puestos del ranking entre las principales entidades que operan en el mercado.

### **Diferencia de Cotización de oro y moneda extranjera**

Los resultados por este concepto registraron una pérdida por la suma de \$462,9 millones durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 respecto de la pérdida de \$28,4 millones del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018. La mencionada variación se debe a la volatilidad que registró la moneda estadounidense durante el ejercicio 2019.

### **Otros Ingresos Operativos**

Los ingresos ascendieron a la suma de \$424,0 millones durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 respecto de los \$159,6 millones del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018. Tal aumento por \$264,4 millones correspondió principalmente a mayores ingresos como Sociedad Depositaria, seguido en importancia por comisiones por Cajero Automático así como ingresos derivados del alquiler de un inmueble adquirido durante el 2019.

### **Cargo por Incobrabilidad**

El cargo por incobrabilidad de préstamos totalizó durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 la suma de \$1.096,3 millones respecto de los \$303,0 millones del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, en un contexto macroeconómico complejo donde se priorizaron las políticas conservadoras de previsionamiento.

Adicionalmente, de comparar la evolución de la morosidad de las Financiaciones, considerando como Cartera Irregular las Financiaciones en Situación 3, 4, 5 y 6, la misma presenta un aumento desde el 2,4% en diciembre 2018, al 5,1% en diciembre 2019, en línea con el 5,0% y 4,5% registrados por el Sistema Financiero y el agrupado de Bancos Privados respectivamente, según informe del

BCRA a Noviembre'19. En este sentido, la entidad constituyó en el ejercicio provisiones en exceso por \$607,0 millones, cuyo stock permite una cobertura superior al 170% de la cartera irregular.

En lo que respecta a la administración de riesgo de crédito mediante descuento de documentos (Factoring), la constitución de provisiones se hace conforme la normativa regulatoria en función de la calidad crediticia del cedente del documento en lugar del firmante, lo que lleva a constituir provisiones que luego son desafectadas cuando se cancela la operación. De este modo, los cargos netos de la desafectación de provisiones se mantienen en niveles adecuados.

#### **Beneficios al Personal, Gastos de Administración y otros gastos operativos**

A nivel total, los gastos operativos del banco aumentaron un 71% totalizando \$4.467,0 millones al finalizar el ejercicio 2019 respecto de los \$2.608,9 millones correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018. La mencionada variación se encuentra explicada en un 28% por los mayores costos relacionados a beneficios al personal (+60% interanual), un 34% por los mayores gastos de administración (+59% interanual) entre los que se destacan conceptos tales como Honorarios a Directores, Otros Honorarios, Impuestos y Seguros, entre otros y en un 33% por otros gastos operativos (+101% interanual) entre los que se destacan los cargos correspondientes a provisiones por contingencias con el BCRA, impuesto a los ingresos brutos y donaciones realizadas.

#### **Impuesto a las Ganancias**

El cargo por Impuesto a las Ganancias correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 fue de \$616,0038 millones, mientras que para el ejercicio del 2018 fue de \$428,2 millones.

**Indicadores**

A continuación, se expone cuadro con los principales indicadores de la entidad:

	dic-19	dic-18
<b>Liquidez</b>		
Liquidez Inmediata	69,48%	71,44%
(Préstamos + Otras Financiaciones) s/ Total Depósitos	45,97%	50,09%
<b>Capitalización</b>		
Patrimonio Neto s/ Total de Activo	14,22%	10,77%
Solvencia (Patrimonio Neto s/ Total de Pasivo)	16,58%	12,06%
Pasivo Total como múltiplo del Patrimonio Neto	6,03	8,29
<b>Inmovilización de Activos</b>		
(Bs. de Uso, Diversos e Intangibles) s/Total de Activo	3,67%	0,53%
<b>Rentabilidad</b>		
Ingresos por Comisiones s/ Ingreso Operativo Neto	11,63%	17,72%
Eficiencia Gtos. Operativos s/ Ingreso Operativo Neto	57,07%	59,63%
Resultado neto por comisiones s/ Gtos. Operativos	16,17%	25,73%
Retorno sobre Activo Inicial	8,85%	7,31%
Retorno sobre Patrimonio Neto Inicial	90,02%	66,70%

## **OPERACIONES REALIZADAS ENTRE PARTES RELACIONADAS**

---

En referencia a las operaciones realizadas con partes relacionadas, las mismas se encuentran detalladas en la nota 12 a los estados contables al 31 de diciembre de 2019.

## **TRATAMIENTO DE RESERVAS Y DISTRIBUCION DE DIVIDENDOS**

---

Al cierre del ejercicio 2019, los Resultados No Asignados de la entidad ascienden a \$ 2.783.119 miles, por lo que se incrementa la Reserva Legal por \$ 548.775 miles (20% s/ Resultados No Asignados) y la Reserva Especial "Aplicación primera vez de las NIIF" por \$ 39.246. Adicionalmente, el Directorio propone a la Asamblea de Accionistas que la suma de \$ 330.000 miles se destine al pago de dividendos a los accionistas.

## **GOBIERNO CORPORATIVO**

---

En referencia a este tema, el mismo se encuentra detallado en la nota 28 a los estados contables al 31 de diciembre de 2019.

## **GESTION DE RIESGOS INTEGRALES**

---

Dada la naturaleza y complejidad inherente a las actividades de una entidad financiera, Banco Industrial reconoce a la Gestión Integral de los Riesgos con una importancia fundamental, promoviendo un esquema sólido y eficiente en la administración y medición de los mismos (riesgo crediticio, de liquidez, de mercado, operacionales, tasa de interés, estratégico, reputacional, titulización, concentración de fondeo y de concentración de activos).

La Entidad cuenta con estrategias, políticas y límites definidos para cada exposición, aprobadas por el Directorio en el marco de correspondiente para la gestión de cada riesgo. El proceso de definición de estrategias, políticas y límites y umbrales es revisado periódicamente por el Comité de Gestión Integral de Riesgos a fin de acompañar la naturaleza dinámica del negocio generando más eficiencia en la gestión de riesgos integrales, ayudando a identificar y mitigar de manera oportuna los distintos riesgos.

El sector de Riesgos Integrales realiza estimaciones del capital económico de cada uno de los riesgos, siendo el proceso de evaluación de suficiencia de capital parte importante en la cultura de gestión integral de riesgos. Adicionalmente se efectúan periódicamente pruebas de estrés permitiendo evaluar el impacto de escenarios adversos sobre las distintas métricas utilizadas en la gestión integral de riesgos, así como también anualmente se realiza el ejercicio integral de pruebas de estrés.

La Entidad ha aprobado e implementando marcos para la gestión de todos los riesgos. Dichos marcos condensan la siguiente información:

- a) Conceptos y definiciones por tipo de riesgo.
- b) La definición de la estrategia definida por tipo de riesgo.
- c) Los roles y responsabilidades de los sectores involucrados.

- d) El detalle de los marcos para la gestión y el control de cada uno de los riesgos contenidos en la Política de apetito al Riesgo (Mercado, Liquidez, Tasa de Interés, Crédito, Operacional, Titulización, Concentración, Estratégico, Reputacional y Pruebas de Estrés).

La gestión integral del riesgo en la Entidad ha de ser sustentada en 5 (cinco) pilares que constituyen principios generales, subyacentes tanto en la normativa emitida por el BCRA como en los lineamientos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea:

- Independencia en la funciones de gestión y control de riesgos integrales

La independencia en el área de riesgos integrales permite que su opinión y criterios sean considerados en el proceso de toma de decisiones en las distintas etapas de la gestión de los negocios

- Integración de riesgos y visión global

El Directorio vela por el desarrollo de una fuerte cultura de riesgo así como también en la solidez técnica y profesional del área que gestionan de manera integral los riesgos.

- Definición de estrategia de gestión y apetito al riesgo

La política de apetito a riesgo por cuantifica los límites y umbrales que la entidad se encuentra dispuesta a asumir en el desarrollo de su actividad.

- Toma de decisiones en un ámbito colegiado

- Clara definición de atribuciones y control centralizado de los riesgos

Los principales riesgos identificados por la Dirección que pueden afectar el logro de sus objetivos son los siguientes:

- a) Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado ha sido definido en el marco de gestión como la posibilidad de sufrir pérdidas dentro y fuera de balance a raíz de fluctuaciones adversos en los precios de mercado.

Los riesgos que lo componen son aquellos riesgos de las posiciones en instrumentos, títulos valores y derivados imputados a la cartera de negociación y los riesgos de las posiciones en monedas extranjeras, en este caso cualquiera sea la cartera de inversión o de negociación a la que se imputen.

El Directorio monitorea tolerancia al riesgo de mercado, los cuales son medidos mediante indicadores de riesgo, y aprobó la realización de un modelo VaR de simulación histórica el cual se utiliza para medir el riesgo de aquellos activos que se encuentren en la cartera de negociación de la entidad. Dichos indicadores son presentados en forma periódica ante el Comité de Riesgos Integrales, cada uno de estos indicadores se encuentran contemplados dentro de la Política de Apetito al Riesgo y Políticas de Contingencias que contienen acciones a seguir en caso que se produzcan desvíos significativos.

Las unidades encargadas de la gestión del riesgo son la Gerencia de Finanzas y Mercado de Capitales y el área de Riesgos Integrales como principales intervinientes en la materia. La Gerencia de Finanzas y Mercado de Capitales participa del Comité de Activos y Pasivos (ALCO) el cual es responsable de la gestión de los riesgos globales de los activos y pasivos de la Entidad, de la adopción de las estrategias de inversión o de cobertura más adecuadas y las políticas de manejo de liquidez y financiamiento. La Gerencia de Riesgos participa en el Comité de Gestión Integral de Riesgo, órgano encargado del monitoreo de la gestión del riesgo de mercado.

#### b) Riesgo de Liquidez

Se entiende como riesgo de liquidez a la posibilidad ante situaciones de iliquidez inesperadas afrontar costos de financiación adicionales, surgiendo este las diferencias de tipo y tamaño de los activos y pasivos.

El Directorio ha fijado límites y umbrales de tolerancia al riesgo de liquidez, los cuales son medidos mediante indicadores de riesgo y el seguimiento de gaps de liquidez tanto en pesos como en moneda extranjera. Adicionalmente se realizan periódicamente análisis de concentración de fondeo para determinar la estabilidad de dichos pasivos. Los indicadores son presentados en forma periódica ante el Comité de Riesgos Integrales.

#### c) Riesgo de Tasa de Interés

El riesgo de tasa de interés ha sido definido por la Entidad como la posibilidad de que se produzcan cambios en la condición financiera de la entidad como consecuencia de fluctuaciones en las tasas de interés, pudiendo tener efectos adversos en los ingresos financieros netos de la Entidad y en su valor económico.

La estrategia definida por el Directorio, centra en que lo activos y pasivos de corto plazo se encuentren razonablemente calzados de forma tal que exista el menor riesgo posible de descalce de tasas de interés.

Las unidades encargadas de la gestión del riesgo son la Gerencia de Finanzas y Mercado de Capitales y la Gerencia de Riesgos como principales intervinientes en la materia. La Gerencia de Finanzas y Mercado de Capitales participa del Comité de Activos y Pasivos (ALCO) el cual es responsable de la gestión de los riesgos globales de los activos y pasivos de la Entidad, de la adopción de las estrategias de inversión o de cobertura más adecuadas y las políticas de manejo de liquidez y financiamiento. La Gerencia de Riesgos participa en el Comité de Gestión Integral de Riesgo, órgano encargado del monitoreo de la gestión del riesgo de tasa de interés.

#### d) Riesgo de Crédito

Se entiende por riesgo de crédito a la posibilidad de sufrir pérdidas por el incumplimiento que sus deudores o contrapartes incumplan de manera total o parcial con sus obligaciones. Dichas pérdidas dependen de dos factores: el monto de exposición al momento de ocurrir el incumplimiento y los recuperos obtenidos por la entidad en base a los pagos o por la ejecución de garantías que respalden la operación. Adicionalmente la medición de la concentración de la cartera ayuda a mantener la correcta diversificación de la misma permitiendo distribuir el riesgo de manera más uniforme.

El Banco Industrial cuenta con una estructura sólida para la gestión del riesgo de crédito, siendo el Directorio el encargado de delinear y aprobar la estrategia, los procedimientos, políticas, fijar límites para el monitoreo del riesgo de crédito expuestos dentro de la Política de Apetito al Riesgo.

El Directorio ha fijado límites de tolerancia al riesgo de crédito, los cuales son medidos mediante indicadores de riesgo. Dichos indicadores son presentados en forma periódica ante el Comité de Gestión Integral de Riesgo, cada uno de estos indicadores tienen asociados umbrales de exceso y acciones relacionadas en caso que se produzcan desvíos.

#### e) Riesgo Operacional

El riesgo operacional ha sido definido por la Entidad de acuerdo a los lineamientos del BCRA y a las mejores prácticas internacionales. El riesgo operacional se define como el riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos. El riesgo legal puede verificarse en forma endógena o exógena a la entidad, comprende, entre otros aspectos, la exposición a sanciones, penalidades u otras consecuencias económicas y de otra índole por incumplimiento de normas y obligaciones contractuales.

El Directorio de la Entidad ha definido su estrategia de gestión del riesgo operacional, la cual se basa en la minimización de eventos de pérdida a través de un proceso continuo de análisis y posterior gestión sobre los eventos reportados para tratar de evitar su reiteración. Esto se complementa con la realización de autoevaluaciones sobre los procesos identificados en la Entidad.

Asimismo se en materia de medición de capital por riesgo operacional el Directorio aprobó un modelo de capital económico en el cual la metodología establecida estima el capital económico por riesgo operacional de la entidad a través de una convolución de una única distribución de monto de pérdidas junto con una única distribución de frecuencia de la misma.

El Directorio ha fijado límites y umbrales de tolerancia al riesgo operacional, los cuales son medidos mediante indicadores de riesgo. Dichos indicadores son presentados en forma periódica ante el Comité de Gestión Integral de Riesgo. Toda iniciativa de productos, servicios y actividades nuevas son evaluados a efectos de asegurar que todos los riesgos involucrados cuenten con los adecuados controles que los mitigan.

La Entidad cuenta con el Área de Riesgos Integrales como la unidad independiente de las unidades de negocios o de soporte, responsable de la gestión de dicho riesgo. Dicha Gerencia participa del Comité de Gestión Integral de Riesgo en el monitoreo del riesgo operacional.

#### f) Riesgo Reputacional

Se entiende como aquel que está asociado a una percepción negativa sobre la entidad por parte de los clientes, contrapartes, accionistas, inversores, tenedores de deuda, analistas de mercado y otros participantes del mercado relevantes que afecta adversamente la capacidad para mantener relaciones comerciales existentes o establecer nuevas y continuar accediendo a fuentes de fondeo –v.gr.: mercado interbancario o titulizaciones.

La estrategia de gestión del Riesgo Reputacional se basa en que la Entidad sea eficiente y eficaz en el manejo de este riesgo, manteniendo el mismo en niveles acotados, cumpliendo con las regulaciones vigentes, ofreciendo productos y servicios de calidad, contemplando las obligaciones que posee con clientes y accionistas.

El Directorio es el principal encargado de definir los lineamientos, políticas, procesos para la gestión del riesgo reputacional. La Gerencia de RSE y Calidad junto con el área de Marketing, son las áreas encargadas del monitoreo de la gestión de riesgo reputacional. El Área de Riesgos Integrales es el área independiente de monitorear este riesgo como así también de elevar al Comité de Gestión Integral de Riesgo cualquier información referida con riesgo reputacional.

Por último en materia de controles internos, el área de Auditoría Interna es la encargada de revisar como mínimo anualmente el proceso de gestión del riesgo reputacional de manera de poder garantizar su integridad, precisión y razonabilidad.

#### g) Riesgo Estratégico

Se entiende por riesgo estratégico al riesgo que se origina en una estrategia de negocios inadecuada o de un cambio adverso en las previsiones, parámetros, objetivos y otras funciones que respaldan la estrategia.

El Banco Industrial asume como objetivo de seguimiento de la gestión del riesgo estratégico, perseguir la preservación de su situación patrimonial y financiera ante cambios significativos en los factores de riesgo, manteniendo el riesgo estratégico en niveles acotados mediante el monitoreo oportuno de su plan de negocios y el establecimiento de indicadores de seguimiento sobre los desvíos que en el mismo se generen.

El Directorio ha fijado límites y umbrales de tolerancia al riesgo estratégico, los cuales son medidos mediante indicadores de riesgo. Dichos indicadores son presentados en forma periódica ante el Comité de Gestión Integral de Riesgo.

#### h) Pruebas de Estrés

La entidad ha implementado un programa de ejercicio de pruebas de estrés que permite conocer el impacto de alteraciones condiciones macroeconómicas adversas con posibilidad de ocurrencia sobre parámetros representativos del riesgo asumido. Este ejercicio pretende estimar el comportamiento de parámetros de riesgo en situaciones económicas desfavorables. A partir de los resultados de estos estudios, se procede a estresar y proyectar las distintas variables económicas involucradas en las pruebas de estrés.

Los resultados de las pruebas de estrés son controlados y monitoreados por el Comité de Gestión Integral de Riesgo el cual recibe los informes con las salidas de las pruebas y reporta al Directorio los resultados validados junto con la documentación de los planes de acción correspondientes. En función del efecto generado por los escenarios de estrés se analiza la pertinencia de ejecución de los planes de contingencia basados en las políticas de tolerancia al riesgo definidas por el Directorio

## PROYECTOS ESPECIALES | EXPANSION TECNOLOGICA

---

### Ampliación e Infraestructura

---

Durante el año 2019, se trabajó en ampliar la disponibilidad y rendimiento de todos los sistemas, logrando que el banco opere 7x18. Así mismo se ejecutó el plan de capacidad necesario para soportar el crecimiento de acuerdo al plan de negocio considerando su evolución.

De acuerdo a la estrategia de infraestructura híbrida hemos afianzado aplicativos en nubes públicas (Amazon) y hemos probado otras nubes como la de Huawei.

A nivel sistemas continuamos con las integraciones de los mismos agregando controles a las interfaces batch y generando nuevos mensajes para la integración online.

A nivel de canales electrónicos hemos potenciado nuestra estrategia de tener canales propios competitivos con los mejores del país. Además hemos implementado nuevos ATMs y retirado de la red aquellos que eran muy viejos o tienen deficiencias recurrentes.

En relación a la innovación y la estrategia de banco integrado, evolucionamos nuestro servicio APIBank y logramos un crecimiento importante en cantidad de clientes. Además creamos un modelo de atención con una Mesa de Ayuda digital.

En Riesgos de IT, se finalizaron una buena cantidad de planes de mitigación y en lo referido a observaciones se adecuaron las más antiguas y de riesgo alto. En lo normativo hemos sido auditados por BCRA quien encontró un riesgo Moderado y con tendencia decreciente lo cual confirma que la inversión hecha por el banco en esta materia está dando resultados.

## LOGROS 2019 Y DESAFÍOS 2020

### Logros 2019

Expansión de funcionalidad en los Canales de atención al cliente

- **BIND24 a todos los Clientes:** A nuestros canales electrónicos Web y Mobile, se agregaron las siguientes funcionalidades:



- On boarding Digital
  - Cheque electrónico,
  - Préstamos on line,
  - Comex
- **Call Center:** Activamos un bot de WhatsApp con respuestas automáticas y derivación en un operador del call center:
    - Consulta de fecha de cobro de beneficios
    - Consulta de fecha de vencimiento de supervivencia
  - Consultas relacionadas a la obtención de productos y uso de los canales electrónicos.
  - **ATMs:** Continuamos con el plan de renovación de parque y actualización de sistemas.
    - Reemplazamos los 10 ATMs más viejos que se sumaron a los 14 ATMs nuevos instalados en 2018.
    - Actualizamos 15 ATMs con el sistema de Link Multivendor mejorando así la experiencia de cliente y ampliando las posibilidades de funcionalidad de este canal.
  - **Renovación de los Aplicativos:** Con el objetivo de continuar con su plan de aceleración digital:
    - Migramos a la última versión del Smart Open (sistema de operación de tarjetas de crédito).
    - Renovamos nuestro sistema de préstamos a minoristas SAC, integrándolo al Core y actualizando los componentes a tecnología actualizada.
    - Dotamos al CRM de nuevos módulos (Mora, Venta y Web Access) como así también lo integramos con más sistemas satélites.

#### Otros logros 2019.

- Sumamos nueva funcionalidad a los servicios API Bank
- Continuamos aplicando Algoritmos - Machine learning a diferentes problemáticas (tarjetas)
- Consolidamos nuestra estrategia de infraestructura híbrida (onpremise + cloud)
- Biometría para dar Préstamos por B24
- Continuamos nuestro plan de madurez en ciberseguridad e implementaremos un Sistema SIEM.
- Implementamos RPA para tareas manuales repetitivas.
- Se implementó nueva tecnología de storage para el core reduciendo los tiempos de procesamiento.
- Se realizó un recambio tecnológico de toda la infraestructura HP por nuevos Blades en un modelo de Hardware como servicio.

#### Desafíos para el 2020

Expansión de funcionalidad en los Canales de atención al cliente

- **BIND24 a todos los Clientes:** A nuestros canales electrónicos Web y Mobile, se agregarán las siguientes funcionalidades:
  - Fe de vida por biometría
  - Inicio automático de sesión,
  - Transferencias programas
  - Compra venta de dólares
  - Evolución de eCheq

- **IVR:** Se creará el canal para todos nuestros clientes con las siguientes funcionalidades:
  - Identificación positiva
  - Consulta de fecha de cobro de beneficios
  - Consulta de fecha de vencimiento de supervivencia
  - Consulta de saldo
  - Consulta de fecha de vencimiento/corte y límites de tarjetas de crédito.
- **7X24:** Se adquirirá e instalará la versión 7x24 en Bantotal para disponibilizar los servicios de canales y de APIBank.
- **ATMs:** Continuaremos con el plan de renovación de parque y actualización de sistemas e implementaremos el proyecto Cash Dispenser Biométrico.
  - Reemplazaremos los 10 ATMs más viejos.
  - Se hará un desarrollo e instalación de 4 Cash Dispenser con biometría para los puestos de caja.
  - Actualizaremos 10 ATMs con el sistema de Link Multivendor mejorando así la experiencia de cliente y ampliando las posibilidades de funcionalidad de este canal.
- **Renovación de los Aplicativos:** Con el objetivo de continuar con su plan de aceleración digital, avanzaremos con:
  - Evolución de Smart Open para contabilización automática (sistema de operación de tarjetas de crédito).
  - Renovaremos nuestro sistema de préstamos a minoristas SAC, reemplazando el front end por SFE (un front end de ventas integrado) actualizando los componentes a tecnología moderna.
  - Dotaremos al CRM de nuevos módulos (Integración JIRA, Encuestas) como así también lo integraremos con más sistemas satélites.
  - Cambiaremos nuestro sistema legacy de Títulos (GALLO) por un sistema más robusto y actualizado.

#### Otros desafíos para el 2020.

Siguiendo con la estrategia de ser referentes en innovación en el sistema Financiero, nuestros principales desafíos para 2020 serán:

- Sumar nueva funcionalidad a los servicios API Bank
- Continuar nuestra estrategia de infraestructura híbrida (onpremise + cloud)
- Industrial Valores en BIND 24
- Continuaremos nuestro plan de madurez en ciberseguridad.
- Exploraremos modelos de colaboración con Fintechs para nuevos negocios.
- Por otra parte estaremos lanzando el programa de innovación Colaborativa del 2020. Inversión Estimada Año 2020: \$ 70 MM.

## GESTION Y DESARROLLO HUMANO

---

### Dotación de Personal

Al 31 de Diciembre la entidad cuenta con un staff de 663 colaboradores que día a día lideran los negocios de la entidad. Dicha nómina se compone de 344 hombres y 319 mujeres, y posee en promedio de 41 años de edad y 11 años de antigüedad laboral. El 45% de los empleados desarrollan sus tareas en Casa Central, mientras que el 55% restante lo hace en la Red de Sucursales que posee BIND.

### Evolución de la Masa Salarial

La masa salarial incluida cargas sociales implicó, durante el año 2019, una erogación total de \$1.127,42 Millones, lo que implica un incremento del 51% respecto al período 2018.

### Beneficios a colaboradores

El paquete de beneficios brindados al personal incluye:

- Kit Escolar para todos los hijos de colaboradores: Se entregan kits escolares a medida, los cuales arma cada colaborador o bien uno predeterminado (en caso de no armarlo) para los hijos de colaboradores en edad escolar (jardín, primario y secundario).
- Reintegro de Guardería: se otorga este beneficio a las madres empleadas de la entidad.
- Préstamos Personales Preferenciales y Tarjetas de Crédito, junto con condiciones preferenciales en Seguros.
- Vacunas Antigripales: el banco reintegra un monto preestablecido o efectúa el servicio de vacunación en el edificio de su Casa Central.
- Regalos: el personal del banco recibe un presente en cada una de estas fechas: Día del niño, Casamiento, Nacimiento, Día de la Madre y Día del Padre, Día de la Mujer, y Día de la Secretaria y Canasta Navideña.
- Eventos Especiales: Fiesta de fin de año, Semana de la Salud y otros festejos en ocasiones especiales.
- Beneficios Sociales: Gympass, tarjeta de beneficios Club La Nación, descuentos con marcas en electrodomésticos, bodegas, alimentos (Bimbo), universidades en carreras de grado, postgrados, cursos de especialización y maestrías.
- Cajas de Seguridad: En casa central, bonificado el 50% del alquiler trimestral
- Paquete "empleado bind": Paquete multiproducto bonificado al 100%. Incluye una caja de ahorro en pesos, en dólares y en Euros, y una cuenta corriente en pesos.

### Capacitación

Durante el período se destinaron las siguientes horas/hombres en acciones de capacitación: 3.962 h/h en actividades internas, 2192 h/h en actividades externas.

Banco Industrial entiende que para alcanzar los resultados deseados es clave la formación de cada uno de nuestros colaboradores. Por eso, trabaja en la detección continua de necesidades de capacitación.

Acompañando las necesidades del negocio, durante el 2019 realizó:

- **Programa de Liderazgo**, se desarrolló un Programa de Formación de Líderes con certificación internacional (Certified Agile Leadership - CAL I) orientado a líderes de negocio y áreas staff. Así como también se trabajó con el programa de Transformación Digital en la Industria Financiera.
- **Camp Comercial**: se desarrolló este programa con las áreas comerciales orientado a favorecer el cross selling y generar una única fuerza comercial BIND.
- **BIND Aprende**: Para acompañar la transformación de la Banca Minorista y el objetivo de mejorar la productividad comercial y la calidad de atención. BIND Aprende se propone además acompañar, sostener y facilitar el proceso de cambio en la instalación de un nuevo modelo de gestión.

Orientado hacia los desafíos propuestos, el Plan de Capacitación Anual 2020 incluirá las siguientes acciones:

- **Programa de Liderazgo**: se trabajará con foco en la formación de mandos medios.
- **BIND Aprende**: Se dará continuidad a los programas de entrenamiento con el objetivo de seguir mejorando la productividad comercial y calidad de atención
- **Capacitación de habilidades técnicas**: Desarrollo o refuerzo de competencias específicas del área de trabajo.

### Programas

- **GPTW**: Se implementarán planes de acción vinculados a los resultados de la encuesta 2019 y se realizará la toma 2020 orientada a monitorear la evolución.
- **Haciendo BIND**: Es un programa orientado a optimizar el desempeño, fortalecer la performance y mejorar la detección y desarrollo del talento, a través de la comunicación continua entre jefe y colaborador.
- **BIND Valor Interno**: El objetivo es brindar oportunidades de desarrollo a los colaboradores con este programa, que consiste en priorizar que determinadas vacantes puedan ser cubiertas con postulantes internos.
- **Hola BIND**: Es el programa de inducción a Grupo BIND.
- **Prácticas de Verano - Hijos de Colaboradores**: Es un programa orientado a fortalecer la propuesta de valor y el engagement de los colaboradores de BIND, acompañando a sus hijos en su primera etapa de carrera. Se les brinda a hijos en determinado rango de edad, la posibilidad de tener su primera experiencia laboral y como adquirir herramientas de autoconocimiento y empleabilidad.

### Proyectos

- Bindeate, compuesto por los programas Futuro, Líderes Cercanos y Juntos.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

---

La Responsabilidad Social Empresaria es parte de la cultura de la organización y contribuir con la comunidad representa un compromiso del BIND; nos involucramos porque estamos convencidos que nuestras acciones no sólo apuntan a hacer frente a los desafíos que nos plantea el presente, sino que además construimos para las generaciones futuras.

El banco continúa impulsando distintos programas orientados a contribuir con una mejora en las condiciones en las que se desenvuelve la sociedad. Nuestros valores no se limitan solamente a las acciones con la comunidad, si no que exigen un comportamiento ético y coherente de todos los colaboradores que integran al BIND.

Promover los valores corporativos para inspirar a crear un mundo mejor y actuar éticamente, ha sido siempre parte de la cultura y de la identidad de la organización.

La inversión en la comunidad es una parte importante de la estrategia de responsabilidad corporativa del banco y es nuestro compromiso crear valor sostenible para nuestros clientes, nuestra gente, nuestros accionistas y nuestro entorno.

Consideramos importante trabajar con una agenda en común entre las empresas, las ONG y el Estado, así también como escuchar las voces de otros sectores de participación pública en un diálogo abierto, transparente y genuino.

Creemos que la articulación público-privada y de las ONGs es muy importante. La RSE se traduce en el BIND en tres palabras: Compromiso, desarrollo y sustentabilidad.

Los ejes principales sobre los que el banco alinea sus acciones son: educación, desnutrición infantil y medio ambiente.

### Apoyo a la Educación

En el plano educativo, junto con la Fundación Cimientos, Ieladeinu y distintas Universidades desarrollamos programas de becas escolares, cuyo objetivo es lograr la permanencia de niños de familias de bajos recursos dentro del sistema educativo. La alianza con la Fundación Cimientos facilita también a sus alumnos la continuidad de sus estudios universitarios. Asimismo, a través del "Programa de Padrinazgo" estamos en contacto con la evolución de las becas otorgadas.

- La confianza como factor clave para mejorar la educación.
- El conocimiento se construye a partir del intercambio con otros.
- El vínculo entre el alumno-profesor y entre pares surge en base a la confianza.

Queremos hacer crecer a las comunidades en las que estamos presentes, fomentando la inserción laboral a través del trabajo en conjunto con las ONG o Fundaciones.

Impulsamos el Voluntariado Corporativo con diferentes iniciativas para sumar valor a la comunidad, y de esta forma involucrar también a los colaboradores en los proyectos que apoyamos.

La misión de ofrecerles oportunidades educativas a los jóvenes de los segmentos más vulnerables, se traduce en mejorar su empleabilidad en un futuro.

Trabajamos con la educación y los adolescentes porque creemos que es necesario. Estamos convencidos de que este compromiso con la educación promueve una transformación en las generaciones futuras.

### Desnutrición Infantil

La población infantil y adolescente experimenta la pobreza en una proporción mayor que la población en general. Reconocer que existe una elevada cantidad de niños que tienen problemas para acceder a los alimentos en calidad y cantidad, es prioritario.

Es conocido que la niñez y la adolescencia se concentran más densamente en los sectores sociales más vulnerables, incluso es mayor la proporción de niños en condiciones de pobreza. Ello ocurre básicamente como consecuencia de la mayor tasa de natalidad que registran los hogares más pobres.

En tal sentido junto con UNICEF, ALDEAS INFANTILES, UCA, CIPPEC, trabajamos de manera mancomunada para que esta problemática sea mitigada.

BIND contribuye con las distintas fundaciones y ONG con las que colabora para que los niños, niñas y adolescentes logren un entorno protector estable y puedan desarrollar plenamente sus capacidades para alcanzar una vida autónoma. Participamos activamente de proyectos como “Un Sol para los Chicos”, y la acción realizada por el Día del Derecho del Niño, para ayudar a transmitir mensajes que reforzarán el trabajo que estas asociaciones hacen.

#### Apoyo al Medio Ambiente

Con el cuidado del medio ambiente, el banco concientiza y fomenta entre los empleados la importancia del cuidado de los recursos no renovables, como el agua, la energía y el papel.

Los lineamientos de sustentabilidad son en sí mismos motivadores en nuestros colaboradores, quienes muestran como consecuencia un compromiso espontáneo e incorporan estos principios de responsabilidad como parte de su cultura diaria.

Trabajamos de manera cotidiana para generar mayor conciencia social y ambiental en los espacios que interactuamos. Junto a FUNDACIÓN GARRAHAM, promovemos los programas que abarcan la Sustentabilidad.

Es importante para el BIND escuchar de otras empresas por dónde empezaron a actuar en temas de sustentabilidad. Nos permite entender cuáles son los sectores de la sociedad que se encuentran más sensibilizados, sus necesidades y realizar un trabajo colaborativo en pos de su bienestar.

La concientización de lo que cada uno pueda hacer para colaborar es el primer gran paso para que todos estemos alineados en un objetivo en común.

A través de distintos programas, instalamos el valor de la sustentabilidad.

El programa de voluntariado corporativo, genera un impacto positivo en los empleados cuya actitud solidaria apoya, promueve, y contribuye a generar trabajo en equipo y orgullo de pertenencia. Es por esto que, participamos de acciones junto a TECHO Argentina y colaboramos con la donación de juguetes para el día del niño. A su vez, junto a Cimientos, realizamos actividades de orientación vocacional para los becados, para poder inspirarlos a que sigan sus estudios.

## **LOGROS y DESAFÍOS MARKETING, IMAGEN Y PUBLICIDAD**

---

Durante el año 2019 continuamos avanzando con nuestro posicionamiento marcario a nivel grupo.

Tras haber reorganizado la estructura marcario bajo la marca BIND, continuamos profundizando el desarrollo y ponderación de nuestra marca como un referente de la industria financiera argentina.

En esta línea, diseñamos diferentes campañas de marca, producto e institucionales, que se implementan en múltiples canales y plataformas según la necesidad comunicacional.

En el plano digital y redes sociales, consideramos un crecimiento significativo en el posicionamiento deseado como marca innovadora, joven y moderna.

Apalancando nuestros productos y servicios de Banca Digital, principalmente de API BANK, líderes y pioneros en el mercado, e hitos comerciales y alianzas estratégicas como MercadoPago, damos pasos sólidos para la construcción de nuestra identidad organizacional, ya sea a nivel institucional, comercial y marca empleadora.

Hemos desarrollado junto con MercadoPago un producto financiero de inclusión social que permite a cualquier usuario de MercadoPago rentabilizar su saldo a través de un Fondo Común de Inversión administrado por Industrial Asset Management. Este producto nos ha dado mucha exposición que hemos sabido capitalizar positivamente.

La implementación de nuestra nueva identidad sigue en desarrollo en nuestra red de sucursales. Buscaremos aggiornar nuestra red en su totalidad.

Diseñamos y articulamos nuestro Tercer Programa de Co-Innovación, que se terminará de implementar en 2020.

El re-lanzamiento del evento Descifrando El Futuro, con sede en Rosario, nos presenta una nueva plataforma de posicionamiento y negocios que seguiremos empujando para poder realizarlo nuevamente durante 2020.

Desde el área de Marketing y Comunicaciones coordinamos las principales actividades de marca para las empresas BIND Banco Industrial, BIND Inversiones, BIND Garantías, BIND Broker Seguros, y BIND Leasing. Para las demás Unidades de Negocios del Grupo, damos soporte según necesidades específicas.

Trabajamos en la comunicación interna para alinear mensajes e identidad buscando ordenar, alinear, y potenciar el contacto con nuestros colaboradores.

Estamos logrando el reconocimiento de la industria como un grupo financiero innovador.

## **INICIATIVAS DEL PLAN DE MARKETING 2019**

Para contribuir con este posicionamiento fuimos haciendo actualizaciones graduales en nuestra imagen reflejadas en nuestras campañas de comunicación, en la web, en nuestras redes sociales, en las sucursales, en nuestros lugares de trabajo, eventos y merchandising.

### **Productos y Servicios Digitales:**

- Evolucionamos con un producto financiero disruptivo junto a **MercadoPago** para que los usuarios de su **app puedan invertir en un fondo común BIND, alcanzando un 1,3 MM de clientes.**

- Seguimos creciendo con **BIND APIBank**, siendo pioneros a nivel nacional y regional en ofrecer APIs abiertas, únicos en el mercado en ofrecerlo.
- **Lanzamos la primer cuenta online.** Abrí tu cuenta en BIND. EL BANCO MAS INNOVADOR. En forma rápida, simple y gratis, todo online. Además la cuenta es remunerativa, con tarjeta de débito y la App Bind24 para operar.
- Relanzamos **Paquete para Emprendedores.** Entre emprendedores nos entendemos bien. Un producto que combina distintos servicios financieros: cuenta corriente, tarjeta corporativa y cuenta especial en dólares. Un paquete más accesible para seguir impulsando las iniciativas productivas.

#### Nuestra red de sucursales y Banca Minorista:

- Lanzamos **campana de WhatsApp** - Chateá con BIND - bajo el concepto “tus familiares y amigos ya están agendados en tu celular. Ahora sumá a tu Banco.” Un nuevo canal de atención para estar más cerca de nuestros clientes, fomentando el uso del canal digital para resolver consultas de manera online.
- Relanzamos **promociones de tarjetas de crédito** con beneficios acordes al target jubilados e individuos en general en los rubros de mayor consumo: farmacia, ópticas y perfumerías, restaurantes, cines y turismo.
- Reinventamos los paquetes **Camplus** y **Camplus Zafiro** con productos y servicios acordes a las necesidades de los jubilados y sus ingresos, brindándoles asistencias variadas de cuentas, seguros, tarjetas, adelanto de haberes, préstamos.
- **Renovamos la imagen** en varias sucursales como ser en **Azul, La Plata, Junín**, haciendo más amigables y confortables nuestros locales para brindar la asistencia necesaria a nuestros clientes.
- Continuamos implementando la imagen de **BIND 24** en lobbys de **cajeros automáticos** con la incorporación de 11 equipos que toman billetes de manera práctica, sin necesidad de utilizar sobres.
- Seguimos promocionando **campana de canales automáticos** bajo el concepto de **caja rápida**, evangelizando sobre las ventajas de su uso: no hagas más filas; de forma ágil retirás efectivo, imprimís recibo de cobro, pagas tus facturas, consultas saldos y más operaciones.

#### Nuestros eventos:

- **DESCIFRANDO FUTURO ROSARIO**

A principios de julio, relanzamos en la ciudad de Rosario nuestro reconocido ciclo de conferencias “Descifrando el Futuro” en una versión totalmente renovada, con gran afluencia de público local, entre ellos los principales empresarios de la plaza. En este evento se presentaron distintos disertantes, tales como el reconocido economista Miguel Bein, y se mantuvieron conversaciones y capacitaciones sobre los avances del Fintech y las nuevas soluciones del



Grupo BIND: Api Bank, BIND Inversiones, BIND Seguros. Completando el cierre con la exposición de nuestra Presidenta Carlota Durst de Meta.

- **API BANK – Talleres de capacitación**

API Bank de BIND, ofrece una plataforma tecnológica a empresas y desarrolladores para que éstos puedan hacer más eficientes sus procesos operativos y administrativos, así también como reducir sus costos transaccionales y desarrollar experiencias digitales superadoras para satisfacer las necesidades de un ecosistema de usuarios que demanda cada vez más soluciones innovadoras, digitales e inmediatas.

Con importante convocatoria de distintas empresas, startups, fintechs y organizaciones, trabajando en conjunto para integrarse con nuestros servicios a través de la organización de un ciclo de talleres Api Bank, tuvimos la oportunidad de compartir nuestro primer caso de éxito con Plataforma 10.

Durante el 2019 desarrollamos varios talleres de integración para que más empresas salgan conectadas, con gran convocatoria y efectividad en la implementación.

### **Nuestro Programa de Co-Innovación**

**BIND INNOVA III:** El Programa de Co-Innovación BIND INNOVA III está orientado a empresas y/o soluciones para Seguros (“insurtech”), Cyberseguridad, y Tecnología Regulatoria (“regtech”). Hemos lanzado la convocatoria. Al cierre del presente informe, nuestros equipos de análisis de proyectos está evaluando a los candidatos.

### **Participación en eventos de Industria**

#### **Un gran camino recorrido durante el 2019, acompañando a la industria e innovación.**

- **Draper Cygnus** → Al comienzo del año, **BIND** participó en el evento de Ciencia de Frontera, Blockchain y Fintech Banner organizado por Draper Cygnus en el Centro Cultural de Ciencias. En éste, un orador fue parte de la conferencia de apertura y se dispuso de un banner en el salón y un banner (Api Bank /Innovamos con vos) en Hotel Emperador.
- **Money Summit (FORBES)** → La altamente reconocida revista de economía y finanzas “Forbes”, realizó en 2019 la primera edición del Forbes Summit Money. Un encuentro que contó con la palabra de los “Money Masters” y recorrió la coyuntura macroeconómica y todo lo que ocurre en el país en torno a finanzas, inversiones y fintech. Nuestro Ceo Mario López fue parte del panel de Fintech junto a Alejandro Muszak y Lucas Llach.
- **Cessi Foro Arg de Transformación Digital** → A finales de Marzo el BIND participó del Foro Argentino de Transformación Digital, propuesto y organizado por la Cámara de la Industria Argentina de Software. Este abarcó las experiencias de transformación digital del Estado a nivel nacional, provincial y municipal, que con el uso del BigData, Machine Learning,

Analítica, Social Media, Blockchain, Inteligencia Artificial, Ciber-seguridad, y uso intensivo de los servicios Cloud, le permiten a los gobiernos lograr una innovación tecnológica de alto impacto en el ciudadano, para transitar hacia servicios públicos más inteligentes, ágiles y eficientes.

Contamos como speaker con la presencia de José Marcos González Pereira, en el Panel de Experiencias Digitales en Servicios Públicos y su impacto en la cultura del Estado. Además, dispusimos un stand de Api Bank /Innovamos con vos para asesorar a los presentes con esta nueva solución.

- **Expo EFI - Seminarios** → A principios de abril, el Grupo BIND fue Sponsor Silver de la EXPOEFI, la convención anual de Economía, Finanzas e Inversiones más importante del país. En esta hubieron distintas conferencias, charlas, presentaciones de libros y más. El BIND ocupó un Stand y repartió entradas a sus clientes. A su vez, Rosario Flores Vidal y Augusto Villa, junto a Javier Alejandro Popowsky, dieron distintos seminarios sobre Fintech e Inversiones.
- **ITBA -BootCamp Trama** → A principios de Mayo, el BIND fue sponsor del BootCamp Trama, organizado por el Instituto Tecnológico de Buenos Aires. El evento se basa en el objetivo de fomentar el crecimiento del ecosistema emprendedor en el país y la región, democratizando el acceso a las herramientas que son indispensables para el desarrollo de un individuo en el sector, valores prioritarios para el banco.
- **Nuevo Dinero** → A principios de Junio, el BIND tuvo un Stand en “Nuevo Dinero”, el encuentro más reconocido en el mundo de la tecnología aplicada al sector financiero, al cual asistieron más de 700 personas.
- **Latam Forum Economic** → A fines de junio, el BIND fue parte del Latam Economic Forum, un evento donde la economía y finanzas son protagonistas. Organizado por la consultora Research for Traders, y Finguru, el foro “Dónde estamos hacia dónde vamos?”. El BIND obtuvo un stand en donde se posicionaron 3 banners, folletos y merchandising. Todo lo recaudado fue hacia la Fundación de Acción Social de Jabad, y la Asociación Cooperadora del Hospital de niños Dr. Ricardo Gutiérrez.
- **FORBES Marca empleadora:** Con el objetivo de posicionar nuestra marca empleadora coordinamos para que nuestra Gerencia de Desarrollo Humano disertara en panel con pares de industria acerca de mejores prácticas
- **Festival Barenboim** → Durante Julio, el BIND actuó como sponsor del Festival Barenboim, un festival de música clásica de gran alcance, con músicos e invitados internacionales de primera calidad. A su vez, se publicó un anuncio en su página con el logo del banco.
- **Innovation Day -- Amigos de la Universidad de Tel Aviv + 4 encuentros económico solidarios Lamroth Hakol** → A lo largo del año, el banco apoyó la iniciativa educativa de los Amigos de la Universidad de Tel Aviv, Lamroth Hakol y otras instituciones. Nos enorgullece presenciar sus propuestas de innovación y solidaridad, parecidas a las que guían a nuestra institución.

- **Talk BEST EMPLOYER FORBES** → Forbes reunió a responsables de RRHH, consultoras y especialistas para conversar sobre cómo se logran ambientes de trabajo saludables y se llevan adelante iniciativas innovadoras. Con la idea de compartir buenas prácticas y mirar hacia el futuro de la gestión de talento, el BIND participó de conferencias y se publicitó en varios espacios.
- **Summit FINTECH FORBES** → A principios de septiembre se realizó el Forbes Revolution Fintech Summit, un evento para reflexionar sobre el cambio de paradigma en la era del Valor del Social World. El BIND participó del mismo con conferencias y publicidad en varios espacios.
- **FIT TECH** → Candelaria Villagra fue una de las conferencistas en la Feria Internacional de Turismo, realizada en octubre, evento masivo de alto alcance que tuvo un gran enfoque en tecnología. El BIND además apareció en el newsletter enviado a todo aquel que haya participado del evento.
- **Forbes Comex:** Con el objetivo de posicionar nuestros servicios de COMEX coordinamos para que el equipo de negocios de COMEX disertó en panel con pares de industria acerca de mejores prácticas

## PALABRAS FINALES

---

Deseamos manifestar nuestro profundo agradecimiento al equipo de trabajo de BIND Banco Industrial por la dedicación y el esfuerzo diario, a nuestros Asesores, al Banco Central de la República Argentina, a la Comisión Nacional de Valores, a la ANSES, a las Entidades Financieras y principalmente a nuestros clientes, razón de nuestra existencia, por el apoyo brindado.