

Memoria 26° ejercicio

Señores Accionistas:

En cumplimiento de lo establecido por la Ley 19.550, sus modificaciones y el Estatuto Social, tenemos el agrado de poner a consideración de la Asamblea, la Memoria, el Inventario, el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Evolución del Patrimonio Neto y el Estado de Flujo de Efectivo, con sus notas y anexos, correspondientes al 26° ejercicio iniciado el 1° de julio de 2009 y finalizado el 30 de junio de 2010.

Contexto económico

La recuperación global fue más acelerada de lo esperado, siendo más vigorosa en los países emergentes que en los desarrollados. Dentro de estos últimos se destacó la recuperación de Estados Unidos, por sobre la de Europa y Japón, cuya economía creció a un ritmo del 3,2% entre el tercer trimestre de 2009 y el segundo trimestre de 2010.

De todos modos, la incipiente recuperación no ha permitido alejar los temores de una recaída de la principal economía mundial, dado que el proceso de mejora no alcanza a revertir los elevados niveles de capacidad instalada sin utilizar ni las altas tasas de desempleo. Estos factores permiten una política de tasas de interés extraordinariamente bajas, junto con una flexibilidad cuantitativa para apuntalar la economía vía estímulos monetarios que, por ahora, se encuentran lejos de generar riesgos inflacionarios

En este proceso, el déficit estadounidense trepó a niveles extraordinarios, al igual que en la mayoría de las naciones desarrolladas. En conjunto, estas economías alcanzaron un déficit fiscal del 9% del PIB, con el objeto de apuntalar la recuperación económica. Esta política de estímulos fiscales ocasionó, en algunos países europeos, el inicio de una crisis que en los primeros meses de este año corrió el riesgo de extenderse a todo el continente europeo. Ese riesgo pudo ser abortado recién cuando el Banco Central Europeo anunció un programa de recompra de bonos y el FMI y la CE expusieron un plan destinado a rescatar la economía en riesgo. El golpe final a la incipiente crisis europea vino por el lado de las pruebas de estrés a los bancos más relevantes de la CE que, a mediados de julio, despejaron las dudas de los inversores acerca de la salud del sistema financiero del viejo continente.

ACTIVIDAD LOCAL

En este contexto, la economía argentina comenzó a mostrar señales de reactivación a partir del tercer trimestre de 2009. Para el INDEC, la actividad creció 0,9% en 2009, aunque algunas estimaciones privadas consideran, en cambio, que la economía argentina habría atravesado un período recesivo de cierta importancia. De todos modos, en lo que va de 2010 la actividad muestra una recuperación a un ritmo interesante. En el primer semestre del año el crecimiento rondaría el 8% interanual, sobresaliendo el sector agropecuario con un incremento del 49% interanual

Por el lado de la demanda, el consumo, que se resintió con fuerza en la primera mitad de 2009, comenzó a recuperarse con cierto impulso a partir de la segunda mitad del año pasado. En tanto que en el primer semestre de 2010 cobró nuevo vigor ante la perspectiva de una inflación creciente que obliga a acelerar el gasto para no perder poder de compra, en un contexto de dólar estable y tasas bajas. Por su parte la inversión, que exhibió tasas negativas a lo largo de todo 2009, recién en el primer trimestre de 2010 comenzó a mejorar, pero con un nivel por debajo del observado a mediados de 2008. En tal sentido, se calcula que pasó del 24-25% al 19-20% del PIB.

Los recursos tributarios por su parte, en los últimos meses vienen creciendo a tasas anuales cercanas al 40%, producto de diversos factores como: mejora de la actividad, suba de precios, cosecha récord que arroja mejores ingresos por retenciones, fuerte aumento de las importaciones, además del impacto que las recomposiciones salariales generan en los ingresos por Seguridad Social. Mientras tanto, por el lado del gasto, durante el ejercicio se registró un aumento del 30%, mientras que la deuda pública en default se redujo al 7% del total, gracias al canje de deuda cerrado por el Gobierno nacional en junio.

SECTOR EXTERNO

En el primer semestre del año, la balanza comercial fue superavitaria en US\$7.491 millones, representando una disminución del 25% respecto a igual período del año anterior como consecuencia del fuerte aumento de las importaciones. En el mismo periodo, las exportaciones aumentaron un 18%, alcanzando los US\$32.294 millones. Esta suba estuvo motivada principalmente por un aumento concurrente de precios y cantidades exportadas (3% y 14% respectivamente).

En cuanto a las importaciones, mostraron un fuerte aumento del 40% en relación al primer semestre de 2009, ascendiendo a US\$ 24.803 millones. El proceso de fuerte apreciación cambiaria real sumado al auge del consumo en el primer semestre de 2010 explica gran parte de este aumento.

SITUACIÓN MONETARIA Y CAMBIARIA

La base monetaria en el primer semestre de 2010 aumentó en \$4.812 millones, producto de la expansión cambiaria y fiscal. La misma fue parcialmente esterilizada por el uso de instrumentos de absorción como Lebacs, Nobacs y Pases.

Entre julio del año pasado y junio de 2010 la salida de divisas alcanzó a US\$9.611 millones, si bien se redujo en la primera mitad de 2010.

Actualmente, se percibe un marcado proceso de estabilidad en las tasas de interés que acompañan el ritmo de la devaluación esperada en los contratos de futuros del dólar. Este proceso que lleva varios meses refleja un sistema que conserva holgada liquidez, en un contexto de leve mejora del nivel de depósitos privados y expansión crediticia relativamente baja.

Durante el ejercicio bajo análisis, el sistema financiero expandió su stock de depósitos totales un 27%, alcanzando los \$310.524 millones promedio a junio de 2010. En particular, los depósitos del sector privado crecieron un 22%, ascendiendo a \$211.768 millones. Por su parte, los préstamos totales sumaban a igual fecha \$181.235 millones, lo que representa un aumento interanual del 21%. De ese total, el crédito privado representa \$155.872 millones, un 16% más que en julio de 2009.

PERSPECTIVAS

Las perspectivas para los próximos meses lucen favorables, aunque el ritmo de mejora de la actividad sería algo más modesto que el logrado durante el segundo trimestre de este año merced a la aceleración que impuso la excelente cosecha de soja. Ello sin olvidar que existen riesgos de un proceso de mayor inflación en la segunda mitad del año.

De todos modos, mientras el contexto global no empeore, las expectativas son más favorables que a fin del ejercicio anterior. En tal sentido, los mayores riesgos de contagio están relacionados con un deterioro de la confianza de los consumidores en Estados Unidos ante el elevado desempleo, el

recrudescimiento de temores relacionados con las deudas soberanas o una fuerte ralentización del crecimiento en China.

Estrategia institucional

La estrategia institucional del Banco sigue teniendo como pilares centrales el cuidado de su reputación, una política cauta de liquidez y capitalización, un sólido ambiente de control de riesgos, un buen clima interno de trabajo y una adecuada rentabilidad.

El ejercicio que concluye encuentra al Banco en pleno crecimiento, tanto orgánico como a través de adquisiciones, y bien posicionado en todos los sectores donde actúa. En un contexto muy competitivo, se ha mantenido una política comercial agresiva, buscando brindar servicios de calidad a precios competitivos. En algunos segmentos, como leasing y comercio exterior, ha consolidado su lugar entre los principales operadores del sistema financiero argentino.

El período que concluye registra una importante expansión geográfica de las operaciones, a través de la apertura de nuevas sucursales en las principales ciudades del interior y la ampliación de la presencia en el Gran Buenos Aires.

El fortalecimiento de los niveles de eficiencia permitió que la incorporación de un mayor volumen de operaciones no redundara en un demérito de la calidad de atención, que es el mayor valor percibido por los clientes del Banco. Todo ello, al tiempo que continuó el lanzamiento de servicios y productos innovadores.

En lo que hace al crecimiento a través de adquisiciones, al cierre de este ejercicio se concretó la compra de las operaciones argentinas de The Royal Bank of Scotland NV (antes ABN Amro Sucursal Argentina). Un hecho sin duda relevante que para el Banco representa una importante oportunidad de seguir desarrollando su presencia en banca corporativa y de inversión. La operación, como es habitual, se halla sujeta a la aprobación de las autoridades regulatorias nacionales.

Resultados del ejercicio

La ganancia neta del Banco en el ejercicio ascendió a \$85,1 millones, superando en un 20,3% la del período anterior.

Por su parte, la relación entre gastos e ingresos totales se mantuvo en niveles similares a los del ejercicio 2008-2009. Así, mientras que los gastos de administración ascendieron a \$328,2 millones, resultando un 18,9% superior a las erogaciones del ejercicio anterior, el margen financiero, neto de cargos por incobrabilidad, alcanzó los \$211,9 millones, equivalente a un incremento del 4,1%. En tanto que los ingresos netos por servicios ascendieron a \$188,9 millones, lo cual implica una mejora interanual del 24,1%.

Debido principalmente al fortalecimiento de la política preventiva del riesgo crediticio, el cargo por incobrabilidad de la cartera de créditos a clientes fue un 27,7% menor que el ejercicio anterior. Esto incluye también una mejora en la relación de dicho cargo respecto a los ingresos financieros por intereses, que disminuyó del 26,1% que representaba en el ejercicio anterior al 18,5% alcanzado en el período bajo análisis.

En igual sentido, se ha logrado disminuir la cartera irregular sobre financiaciones totales de 4,2% a 3,8%, encontrándose provisionada la misma en niveles superiores al 100%.

Presentamos a continuación, un resumen de los resultados de la gestión en cada una de las principales áreas de la organización:

Finanzas y Tesorería

Durante el ejercicio que acaba de finalizar los depósitos continuaron siendo la principal fuente de financiación de los activos del Banco. A junio de 2010, los mismos alcanzaban \$2.797 millones, 16,3% más que a igual mes de 2009.

Los depósitos a plazo del sector privado tuvieron un incremento del 20,2% en relación con el cierre anterior, alcanzando a \$1.318 millones. En tanto los depósitos del sector público no financiero llegaron a \$550 millones en junio de 2010.

Cabe mencionar que nuevamente se logró avanzar en el objetivo de crecer en la relación depósitos vista sobre total de depósitos, propósito que volverá a ser meta relevante para la gestión del ejercicio entrante. En particular, las cuentas a la vista del sector privado aumentaron 39,3%, llegando a \$810 millones. De este modo, la relación de depósitos a la vista sobre el total de depósitos del sector privado pasó del 33,3% al cierre de junio 2009 al 36,1% a junio de 2010.

El nivel de depósitos sumado al fondeo provisto por bonos emitidos en ejercicios anteriores y aún vigentes, y el patrimonio neto líquido, permitieron al Banco contar con recursos en cantidad y costo adecuados para satisfacer las necesidades crediticias de los clientes.

En cuanto a la aplicación de los recursos, al cierre del ejercicio la cartera total de préstamos y leasing llegaba a \$2.113 millones, 4,7% más que el período anterior.

Nuevamente, el Banco fue activo participante en los mercados primario y secundario de letras y notas emitidas por el BCRA, así como también en la actividad de pases activos contra títulos, instrumentos que facilitaron la colocación de los excesos de liquidez. También ha tenido intervención relevante en la negociación de títulos y moneda extranjera.

En materia de asunción de riesgos de mercado, el Banco mantuvo su tradicional política conservadora, por lo que el sostenimiento de posiciones propias en activos con alta volatilidad de precios ha sido insignificante.

Por lo antedicho, y a pesar del adverso contexto internacional vigente, las Calificadoras de Riesgo mantuvieron estable las notas de nuestra entidad. En el caso de Fitch Ratings, las calificaciones fueron: A1 (arg) para el endeudamiento de corto plazo; A+ (arg) para el endeudamiento a largo plazo; y A+ (arg) para las Obligaciones Negociables. Para Moody's, nuestra deuda en moneda local en la escala global fue calificada Ba3,, los depósitos en pesos en la escala nacional Aa2, los depósitos en moneda extranjera en escala nacional Ba1.ar, y Aa2., y las Obligaciones Negociables Aa2.ar.

Como ya es tradición, también el riesgo de liquidez se administró de forma sumamente conservadora, manteniendo un importante y permanente exceso sobre los requerimientos regulatorios.

Por último, para administrar el riesgo de aumento del costo de fondeo, hemos hecho varios swaps de tasa variable por tasa fija, lo que nos permitió mantener una parte significativa de la cartera activa colocada bajo la última modalidad reduciendo dicho riesgo.

Banca Minorista

Este área tiene a su cargo la gestión de negocios con personas y microemprendimientos, y administra los canales de distribución tradicionales (sucursales) y alternativos (call center, cajeros automáticos y home banking). También es responsable del desarrollo de nuevos productos y servicios para dichos segmentos así como también de las estrategias de marketing y comunicación comercial.

En un contexto de mercado altamente competitivo, con fuerte foco en acciones para favorecer la expansión del consumo vía beneficios y promociones, esta banca obtuvo en general un desempeño en línea con los ratios de crecimiento del sistema, logrando en varios productos superar los indicadores promedio. Las distintas iniciativas comerciales de adquisición de clientes dieron como resultado un incremento mayor al 10% de la cartera, que totalizó durante este ejercicio los 310.000 clientes.

Particularmente en el negocio de tarjetas de crédito, el consumo tuvo un crecimiento interanual de 25%. Las acciones masivas de adecuación de los límites de crédito a las necesidades actualizadas de los clientes y los programas de fidelización, permitieron mantener estable esta estratégica cartera. Lo mismo sucedió respecto de las compras con tarjeta de débito, cuyo crecimiento interanual se elevó un 36%, influenciado en parte por el incremento del parque de usuarios del producto en un 23%.

Cabe destacar el avance registrado durante el ejercicio en el stock de paquetes de cuentas en manos de clientes de nivel socioeconómico alto, segmento en el que se verifica una altísima competencia, y en el que crecimos 20% en comparación con junio de 2009.

Todas las acciones desarrolladas llevaron a un crecimiento de las comisiones relacionadas con productos de individuos del 23% respecto al ejercicio anterior, sumando \$104 millones netos de gastos directos. En dicho aumento se destacaron especialmente el incremento proveniente de las tarjetas de crédito, cuyos ingresos por \$42 millones representaron un 31% más que los del período anterior; y la venta de seguros patrimoniales que, con \$3 millones, fue un 50% superior a 2008-2009.

También en lo que hace a depósitos de individuos, el desarrollo de tácticas innovadoras para crecer y extender, los plazos, dio resultados positivos. De este modo, los depósitos constituidos por este segmento ascendieron a \$900 millones, lo cual representa un crecimiento interanual del 19%.

El número de Microempresas clientes registró un crecimiento del 30%, superando a junio de 2010 los 7.200. Esto permite seguir posicionando al Banco en este importante sector con una diversidad de productos de alta calidad y competitivos. En este mismo segmento, los desembolsos por financiamiento de corto plazo para capital de trabajo duplicaron los guarismos del ejercicio pasado, y los depósitos totales registraron un 50% de incremento interanual, llegando a casi \$180 millones.

Durante el ejercicio, finalizamos el cambio de identidad corporativa en la red de sucursales. Como parte del plan de expansión iniciado en el período anterior, abrimos cuatro nuevas casas en el interior (Mar del Plata, Córdoba, Rosario y Olavarría) y una en el Gran Buenos Aires (Lomas de Zamora). De este modo, a junio de 2010 el Banco ha extendido su presencia a las principales ciudades del país y cuenta con una red de 61 sucursales, incluyendo la Casa Central.

Como parte de la estrategia de posicionamiento llevada adelante, se desarrolló una original campaña institucional: le cedimos espacio a clientes de todos los segmentos para que hablen de sus emprendimientos. Esto incluyó el lanzamiento de un sitio Web (www.tevabien.com) para que tanto actuales como potenciales clientes puedan intercambiar ofertas y beneficios exclusivos para esta comunidad virtual.

Hacia el final de este ejercicio, el Banco lanzó Comafi Móvil, convirtiéndose así en la primera entidad de la Argentina en lanzar el servicio de pagos de compras a través de telefonía celular. El escaso tiempo transcurrido, impide evaluar aún su desenvolvimiento. No obstante, es de esperar una evolución positiva, considerando la singular expansión que esta tecnología de comunicación ha tenido en los últimos años en el país, y en particular en los sectores de la población más jóvenes y no bancarizados.

Banca Corporativa y de Inversión

Esta banca comprende los servicios prestados a grandes empresas y negocios agropecuarios. Al mismo tiempo, en Comercio exterior, da servicio a los clientes de otros segmentos.

La actividad del área se desarrolló en un contexto de baja demanda crediticia, a pesar de lo cual se pudo lograr el nivel de activos que nos habíamos propuesto

En conjunto, administra una cartera de préstamos, garantías y leasing de \$1.100 millones, y se destaca la baja morosidad (menor al 1%). Los depósitos del segmento, superaron al cierre los \$240 millones, con un incremento del 33% respecto del ejercicio pasado.

La apertura de nuevas sucursales permitió ampliar la base de clientes y el desarrollo de nuevos productos y servicios para empresas facilitó el aumento del nivel de crossselling.

Con respecto a Negocios Agropecuarios, el volumen se incrementó 4,3% con respecto al período anterior, ascendiendo a \$152 millones. Se trató principalmente de operaciones en moneda extranjera, destinadas a financiar capital de trabajo de las campañas agrícolas. También aquí el desarrollo de la actividad a través de las nuevas sucursales del interior comenzó a mostrar un renovado impulso cuyos resultados seguramente se verán reflejados en el próximo ejercicio.

En Comercio Exterior, el relativo recupero de la actividad económica mundial y la prestación de servicios a nuevos clientes se tradujo en un incremento del volumen transaccional de las operaciones canalizadas. Ello permitió generar un 22% más de ingresos por comisiones, que totalizaron \$4,7 millones. Si bien el volumen de operaciones de cambio aumentó un 30%, superando los \$3.000 millones, el margen disminuyó en comparación con el período anterior. No obstante, tenemos para el futuro fundadas expectativas de lograr un importante crecimiento del volumen de transacciones y de la rentabilidad de este servicio.

Entre otras razones, hemos ampliado la oferta de valor de los productos ofrecidos, y están en curso nuevas mejoras que permitirán a los clientes cursar sus operaciones en forma electrónica. Sin duda que las líneas de crédito que otorgan los bancos corresponsales sumadas a la capacidad prestable que generan los depósitos en moneda extranjera, permitirán seguir incrementando la financiación de operaciones relacionadas con importaciones y exportaciones en todos los segmentos de clientes.

Las actividades de banca de Inversión, donde el Banco ha tenido siempre una destacada actuación, estuvieron enfocadas particularmente al soporte de operaciones privadas de financiamiento a clientes corporativos y a la estructuración e implementación de soluciones financieras para PVCred, empresa adquirida por accionistas de Banco Comafi en 2009. Así, el Banco actuó como organizador y colocador de los primeros fideicomisos financieros con oferta pública de PVCred (PVCred I y II), por un monto agregado de \$ 87 millones. También participó como agente colocador en otras destacadas operaciones de mercado de capitales, como la emisión de obligaciones negociables de Caterpillar por \$102 millones.

Banca Pyme

El ejercicio fue de franco crecimiento para este segmento estratégico. El principal objetivo logrado fue incrementar fuertemente el número de clientes, habiendo llegado a un total cercano a los 2.200. Esto representó un excepcional crecimiento (de casi 95%), originado en parte por la resegmentación de la cartera entre esta área y la banca Corporativa.

Lo antedicho, se llevó adelante sin dejar de lado el manejo adecuado del riesgo, y sin descuidar la rentabilidad. Por ello, se puso mucho énfasis tanto en la colocación de activos como en la captación de depósitos a la vista, lo que permitió mejorar el costo de fondeo.

El portafolio de activos del segmento Pyme, registró un aumento del 276%, llegando a \$166 millones. Dentro del mismo, cabe destacar la línea de descuento de cheques, que aumentó casi cuatro veces y totalizó \$92 millones, así como también el volumen de operaciones de comercio exterior que sumó \$22 millones. Por su parte, el incremento de los depósitos del segmento fue de 170%, habiendo alcanzado los \$215 millones. Queremos destacar el aumento de la proporción de la porción a la vista sobre el total de los mismos.

En cuanto a los ingresos por comisiones, la mejora fue del 126% respecto al ejercicio anterior, alcanzando los \$11 millones, hecho a resaltar teniendo en cuenta que es el rubro de ingresos más estable del negocio.

Durante el ejercicio, se implementó el sistema de Pago a Proveedores, como primer eslabón de un proyecto más amplio de servicio de cash management, y se impulsó la venta cruzada de productos transaccionales.

Banca Privada

Esta área involucra la administración de carteras de inversión y el asesoramiento financiero a personas de grandes y medianos patrimonios, y comprende también la gestión de carteras de inversores institucionales.

Pasada la crisis financiera del último ejercicio, se registraron tres trimestres con mercados muy favorables donde se logró recomponer inversiones y obtener utilidades extraordinarias en algunos de los portafolios administrados. Pero, en los últimos tres meses reapareció la volatilidad, debido a la crisis desatada en Europa por la posibilidad de default de Grecia, situación a la que posteriormente se sumó la caída de la actividad económica general. Dicha incertidumbre externa repercutió negativamente sobre los activos domésticos, pese a la cómoda situación macroeconómica y la exitosa operación de canje llevada adelante el Gobierno nacional con los tenedores de bonos en default.

Frente a tan alta volatilidad, se privilegió la seguridad de los clientes. En virtud de ello, primó la prudencia en las recomendaciones, sugiriendo una mayor proporción de instrumentos de corto plazo y plazos fijos que en situaciones normales.

En el segmento Institucional, siguió registrándose crecimiento en todas las líneas de productos incluyendo plazos fijos, bonos y operaciones de cambio. Para el nuevo período que se inicia, el objetivo es ofrecer a estos clientes el asesoramiento necesario para el manejo discrecional de sus carteras de inversión.

Asimismo, durante este ejercicio hemos continuado el desarrollo de la recientemente creada Banca de Inversión Personal (BIP), cuyo objetivo es ofrecer un servicio ágil y profesional de Banca Privada a todos los inversores medios que operan en sucursales. Para ello, se ha incorporado un

nuevo responsable del área, cuyo objetivo principal será impulsar el crecimiento de la actividad del Banco con este segmento de clientes.

Negocios Fiduciarios – Administración de carteras en mora

El Banco ha sido tradicionalmente uno de los líderes del mercado en administración fiduciaria y desarrollo de productos financieros para empresas basados en fideicomisos, incluyendo la securitización de activos diversos, como préstamos y derechos creditorios.

La experiencia e idoneidad acumuladas por su equipo de profesionales especializado han permitido una vez más incrementar las comisiones y el volumen de negocios relacionado con la administración de carteras de crédito con atraso de otras entidades, habiendo sumado durante el ejercicio más de 100.000 nuevas operaciones.

La intensa actividad desarrollada alienta nuevas expectativas de crecimiento, circunstancia que contribuirá a consolidar la estructura y los resultados proyectados para el área.

Control de Riesgos

El Directorio del banco definió el control de los riesgos inherentes a su actividad como prioritario. Consecuentemente, transmite a todos los integrantes de la organización su permanente preocupación al respecto.

Tanto la definición de límites de autorización para diferentes tipos y tamaño de riesgos, como el control cruzado del cumplimiento de los mismos y la permanente revisión de las prácticas a través de los distintos niveles y órganos de control, son seguidas de cerca por personal experto, idóneo y ético.

Durante el ejercicio, continuó desarrollándose el trabajo de la Gerencia de Riesgo Operacional mediante la identificación y relevamiento de los procesos del Banco, en línea con los plazos establecidos en la normativa vigente del BCRA. Esta tarea incluyó la implementación del régimen informativo de Riesgo Operacional (RO) mediante la captación de eventos de RO y su posterior presentación acorde a la normativa vigente.

Adicionalmente, se sigue prestando especial atención a los temas vinculados con la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, actualizando procedimientos de control de acuerdo a las exigencias normativas, y mejorando las herramientas utilizadas para su control y seguimiento.

Administración, Operaciones y Sistemas

Como ha venido sucediendo en los ejercicios pasados, el Banco siguió profundizando su plan de mejora de procesos, en busca de satisfacer más efectiva y ágilmente las demandas de los clientes.

Durante este ejercicio dicho plan tuvo un hito muy importante, que consistió en unificar en un mismo sector tareas similares, obteniendo mejoras a partir de la escala obtenida, la eficiencia del procesamiento y la estandarización de los procesos.

Esta reingeniería afectó a toda el área de Operaciones, la cual fue reorganizada atendiendo a estos conceptos y a una división de tareas establecida sobre la base de agrupar la resolución de operaciones simples y complejas.

La nueva estructura así surgida, basada en las mejores prácticas del mercado, permitió incorporar nuevos negocios y soportar el incremento de los volúmenes, sin necesidad de aumentar los recursos humanos y físicos. Queda para el ejercicio que comienza, revisar cada sector para continuar con la simplificación y automatización de procesos.

En lo que hace a la red de sucursales, además de concretar las obras necesarias para la apertura de las nuevas sucursales, se desarrollaron mejoras en el edificio Casa Central, a fin de eficientizar el uso del espacio y mejorar su funcionalidad.

Durante este ejercicio, el área de sistemas comenzó a transitar un importante cambio a partir de la tercerización de algunas actividades en IBM Argentina. El objetivo es eliminar riesgos y mejorar el nivel de recursos y procesos tecnológicos, así como incrementar la flexibilidad frente a crecimientos futuros. No obstante, cabe aclarar que la delegación sólo involucra tareas técnicas y operativas, manteniéndose las actividades estratégicas de planeamiento y control en el Banco.

El trabajo llevado adelante en este período incluyó el desarrollo de nuevas soluciones para la oferta de servicios en la banca por Internet, tanto para el segmento de individuos como para el de empresas, la finalización de la implementación de la nueva plataforma comercial, y la introducción de mejoras en los sistemas que soportan la gestión de mora.

En el mismo sentido, continuó la evolución positiva de la continuidad en el procesamiento de datos, debido tanto a la mejora en los procesos como a la infraestructura tecnológica. Esto permite minimizar los riesgos contingentes, protegiendo los activos propios y de los clientes, y la relación con terceros del sistema financiero.

Recursos Humanos

La gestión de los recursos humanos ha sido siempre un factor fundamental para el logro de los objetivos de la organización. En función de ello, son claves el desarrollo y la creación de oportunidades de crecimiento para el personal, sustentadas en planes y acciones de mejora de las competencias profesionales de su gente.

Siguiendo esta línea de trabajo, durante el ejercicio se duplicó el cupo del programa de crecimiento personal, que beca a empleados de posiciones clave para que accedan a programas de formación con certificación universitaria. También se invirtieron 19.000 horas de capacitación, que involucraron a un total de 1.119 participantes, implementando por primera vez la metodología e-learning para entrenar en el uso del aplicativo "Plataforma comercial para sucursales".

A fin de continuar apostando al crecimiento de los colaboradores, se implementó la tercera edición del "Programa de Desarrollo para Oficiales de Negocios", Su objetivo es formar a los futuros líderes que tendrán a su cargo el gerenciamiento de las sucursales. En igual sentido, la postulación interna sigue siendo el principal recurso para cubrir las nuevas vacantes.

Con el fin de mejorar la comunicación interna, se reformuló la Intranet, ubicando así a esta herramienta como el principal medio de comunicación e información, al servicio de las necesidades de las diferentes áreas de negocio. También se implementó "Mi Legajo", una herramienta informática que pone al alcance de los empleados toda su información personal contenida en la base de datos del área.

Inversión en la comunidad

El Banco entiende que su desarrollo comercial involucra una fuerte integración con el medio geográfico y social en el que desenvuelve sus actividades. Debido a ello, prioriza su presencia en actividades sociales y culturales relevantes para la comunidad.

Su Programa de Acción Institucional está particularmente enfocado en la educación, especialmente a través del aporte a diversos proyectos para niños y adolescentes en situación de riesgo, ya que entiende a esta área como la auténtica base para el progreso social. En tal sentido, durante este ejercicio se mantuvo el patrocinio a los proyectos especiales llevados adelante por ONG's de destacada labor, como Fundación Cimientos y Fundación Leer.

También prioriza temas vinculados a la salud, para ayudar a mejorar la calidad del servicio que prestan los centros que atienden a la población de menores recursos y mantiene su tradicional presencia en actividades culturales. Asimismo, en la medida de las posibilidades, trata de responder a los problemas asistenciales más urgentes de la comunidad.

Un comité de acción institucional, encabezado por un representante del Directorio, es el encargado de seleccionar los proyectos con los cuales el Banco colabora año a año, priorizando los antecedentes de la organización destinataria de la contribución y el impacto de cada programa en la comunidad.

Durante este período en particular, la extensión de la presencia comercial al interior del país dio lugar, al patrocinio de actividades sociales desarrolladas en esas comunidades, como han sido los casos de diversos proyectos educativos y asistenciales ejecutados en Córdoba, Olavarría y Mar del Plata.

Perspectivas para el próximo ejercicio

El contexto económico local permite ser optimista. Es evidente una recuperación económica del país a partir de un aumento sostenido en el consumo, una producción agropecuaria récord y la reactivación de algunos sectores industriales clave. Ello así, aun cuando se mantienen dudas sobre el rumbo de los mercados internacionales y permanece la preocupación local por la evolución de algunos indicadores clave, como el nivel de precios y la tasa de inversión necesaria para satisfacer la creciente demanda.

En lo específico del negocio, el Banco continuará su plan de expansión a través de la apertura de nuevas sucursales y seguirá atento, como hasta ahora, a la detección de oportunidades de adquisición que pudieran presentarse. En particular, el foco estará puesto en la ampliación de la base de clientes, especialmente en los segmentos Pyme y microemprendimientos, en los que se ha venido creciendo a tasas elevadas. También, en profundizar la penetración en los negocios agropecuarios, sector que genera grandes expectativas.

Como siempre, los costos y el control de riesgos seguirán siendo foco de un seguimiento puntilloso.

Este Directorio confía plenamente en las capacidades del Banco para continuar desarrollando exitosamente sus negocios. Como siempre, la calidad y profesionalismo de su gente es la base de esta convicción. Es a ellos principalmente a quienes hay que felicitar y agradecer el esfuerzo para lograr los resultados obtenidos.

También es necesario agradecer a los clientes por la confianza depositada en el Banco, y a los accionistas por la confianza cedida a su Directorio.

Como es habitual, la Asamblea considerará el destino de las utilidades del ejercicio.

Considerando que es todo cuanto hay para informar a los Señores Accionistas, hacemos propicia la oportunidad para saludarlos atentamente,

EL DIRECTORIO

Buenos Aires, Agosto de 2010.