

2020

MEMORIA ANUAL

BANCO HIPOTECARIO DEL
URUGUAY

DIVISIÓN PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA



RESUMEN

El shock del COVID-19 significó la peor contracción para el mundo en magnitud y simultaneidad al menos en los últimos 90 años, si bien Uruguay estuvo entre los países que mejor gestionaron la pandemia.

En este contexto, asumió un nuevo Directorio en el Banco Hipotecario del Uruguay, el cual debió enfrentar muchos desafíos, de forma de mantener a la Institución en los niveles de desarrollo que se venían gestando.

Durante el año, el BHU impulsó la transformación digital, aportando nuevos instrumentos de atención remota que favorecieron el sostenimiento de los volúmenes de créditos y cartera de calidad, sin descuidar el objetivo de ser protagonistas en la participación del banco en el mercado de créditos hipotecarios en unidades indexadas (UI).

En simultáneo, las dificultades económicas llevaron a que el BHU flexibilizara durante algunos meses sus políticas de recuperación de activos, permitiendo que sus clientes mantuvieran los niveles de cumplimiento en el pago aun en tiempos de crisis, en consonancia con las instrucciones recibidas de BCU

A pesar del contexto desfavorable, BHU cierra el año con gran nivel de cumplimiento de sus metas y altos niveles de rentabilidad, liquidez y solvencia que le permitirán asegurar su estabilidad en el corto y mediano plazo

Directorio del BHU



Lic. Marcos Laens
VICEPRESIDENTE



Dra. Casilda Echevarría
PRESIDENTE



Ec. Gabriel Frugoni
DIRECTOR

NUESTRO EQUIPO

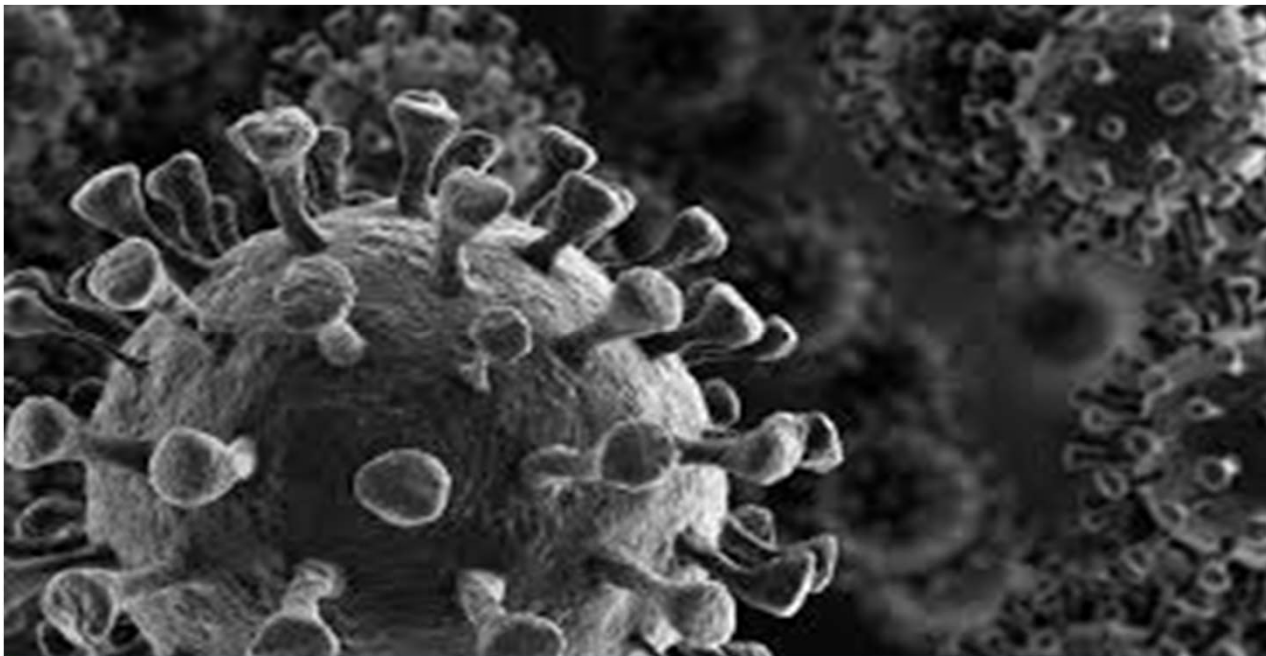
Conoce a nuestro equipo gerencial

Directorio	Presidente	Cra. Ana Salveragio	Hasta 23/04/2020
		Dra. Casilda Echevarria	Desde 23/04/2020
	Vicepresidente	Dr. Dario Burstin	Hasta 10/07/2020
		Lic. Marcos Laens	Desde 10/07/2020
	Director	Dr. Gustavo Cersósimo	Hasta 10/07/2020
		Ec. Gabriel Frugoni	Desde 10/07/2020

Gerente General	Ec. Alvaro Carella
-----------------	--------------------

Gerentes de Área	Comercial	Cra. Laura Morixe	Hasta 01/02/2020
	Finanzas y Administración	Cra. María del Rosario González	
	Riesgos	Ec. Laura Zunino	
	Operaciones y TI	Lic. Daniel García	

Gerentes de División	Apoyo logístico	Cr. Humberto Barrella	Hasta 27/03/2020
		Cr. Pablo Vargha	Desde 27/03/2020
	Auditoría Interna	Cr. Marcelo Jorge	
	Banca Persona	Cr. Álvaro Gandolfo	
	Capital Humano	Sr. Pablo Castro	
	Contaduría	Cra. Soledad Carreres	
	Finanzas	Cr. Pablo Liard	
	Tecnología de la información	Ing. Gustavo Solórzano	
	Operaciones	Ec. Analia Cortizo	
	Servicios Jurídicos y Notariales	Dr. Hector Dotta	
	Mercado de Capitales	Cr. Alejandro Mieres	
	Planificación Estratégica	Cr. Pablo Vargha	
	Canales y Apoyo Comercial	Lic. Gustavo Bordoni	
	Secretaría General	Sra. Beatriz Estévez	
	Seguimiento y Recuperación de Activos	Cra. Patricia Amodio	



INTRODUCCIÓN

El 2020 estuvo marcado por la elevada incertidumbre internacional y la mayor contracción de la economía desde la Segunda Guerra Mundial debido a la pandemia de la COVID-19. En este sentido, el comercio internacional se vio particularmente afectado con una caída estimada de 9.5%, según el reciente informe de perspectivas del Banco Mundial. A su vez, la alta volatilidad de los precios de los activos también se vio reflejada en los precios de los commodities más relevantes para Uruguay.

Con el surgimiento de la pandemia, en línea con el desplome de las bolsas, y el fortalecimiento global del dólar, el precio de los principales commodities se alineó con dicha contracción. Sin embargo, desde abril y mayo tiene lugar una recuperación sostenida de dichos precios, en sintonía con el debilitamiento de la moneda estadounidense, la recuperación de la demanda china y algunos factores climáticos particulares. (1) CPA- Uruguay Económico – diciembre 2020

Por su parte, se vio reducida la oferta agregada, afectando el empleo y por lo tanto la demanda agregada también. El shock negativo se enmarca en un contexto previo de la economía uruguaya caracterizado por una tendencia a la desaceleración del crecimiento y caída del nivel de empleo.

El Banco Hipotecario del Uruguay (BHU), al igual que todo el entramado económico y social del país, se vio afectado por las restricciones que debieron tomarse a nivel del Estado, y de inmediato impulsó diversas medidas entre las cuales se destaca la transformación digital, aportando nuevos instrumentos de atención remota que favorecieron el sostenimiento de los volúmenes de créditos y cartera de calidad, sin descuidar el objetivo de ser protagonistas en la participación del banco en el mercado de créditos hipotecarios en unidades indexadas (UI).

A su vez, las dificultades económicas producidas este año, y en especial durante el período de marzo a agosto, en el que se produjo el primer shock contractivo, llevaron a que el BHU flexibilizara durante esos meses sus políticas de recuperación de activos, permitiendo que sus clientes mantuvieran los niveles de cumplimiento en el pago aun en tiempos de crisis, en consonancia con las instrucciones recibidas de BCU.

CONTEXTO Y COYUNTURA

Crecimiento del Producto Interno Bruto (PBI):	Previo al cierre de 2020, CEPAL proyectaba una mejor performance del PBI para Uruguay que para la mayoría de los países de la región (-4,5% para Uruguay y -7,7 para América Latina y el Caribe). La retracción del PBI producida en 2020 (estimada por MEF en -5.8%) interrumpe 18 años de crecimiento sostenido del indicador.	
Inflación, precios al consumidor:	Según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), los precios aumentaron 9,41% desde enero hasta diciembre de 2020.	
Desempleo y Empleo	El mercado laboral, que ya se caracterizaba por una tendencia creciente del desempleo, se vio afectado por las medidas sanitarias sufriendo un shock negativo a partir de marzo. De acuerdo a los datos extraídos del INE, la tasa de empleo se ubicó en los meses de abril y mayo de 2020 en mínimos históricos desde el año 2006.	
Tipo de cambio:	El tipo de cambio (dólar interbancario BCU) tuvo una apreciación por encima del 12% entre febrero y marzo, manteniéndose con baja volatilidad a partir de ese momento y con una leve tendencia al alza.	
Solvencia y fortaleza del sistema financiero uruguayo:	El capital de las instituciones financieras, en aumento desde 2016, duplica el mínimo regulatorio, lo que da cuenta de la situación de solvencia del sistema financiero uruguayo. De acuerdo al Reporte de Estabilidad Financiera del BCU correspondiente al tercer trimestre 2020, el ROA (Rentabilidad promedio sobre Activos) del sistema financiero uruguayo en su conjunto se ubicó en 2.4%, mientras que el ROE (Rentabilidad promedio sobre Patrimonio) para el mismo período fue de 21.3%.	
Morosidad del Sistema Financiero (SF):	La morosidad general del crédito del sistema financiero uruguayo ha descendido desde el primer trimestre y se ubicó en 2.8% al cierre del tercer trimestre, mientras que la referida a créditos para vivienda fue del 1.3%. Este descenso está en concordancia con las medidas de flexibilización adoptadas por la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU en el marco de la pandemia COVID-19.	
Política habitacional:	Se produjeron cambios a partir de la Ley de Urgente Consideración (LUC), número 19.889 del 9 de julio de 2020:	Promueve un régimen de arrendamiento sin garantía. Permite operar con montos en efectivo de forma más flexible que hasta el momento.
Tenencia, uso y demanda habitacional:	En 2020 aumentó 15% la demanda de propiedades respecto a 2019, según el portal de Infocasas. Sólo el 22% de quienes buscaron propiedades en venta en el portal InfoCasas lo hicieron para uso propio.	
Mercado inmobiliario:	La Cámara de la Construcción estima una caída del 5% en la actividad de la construcción con respecto a 2019. En Uruguay, menos del 8% de las transacciones inmobiliarias se realizan con hipotecas, según informe de Real Estate 2020 de Infocasas	

BHU EN GRANDES NÚMEROS

278
Funcionarios

El banco se ha adaptado en materia de recursos humanos a los lineamientos establecidos por el Poder Ejecutivo en el marco de las iniciativas presupuestales para los años 2020 y 2021.

298.834
Clientes

BHU gestiona más de 298.000 clientes de productos activos y pasivos, número que es levemente inferior que el mantenido en el año 2019 (1%)

2.797 :\$
Resultado

BHU cierra el año con un resultado positivo de 2.797 millones de pesos.

RESULTADOS

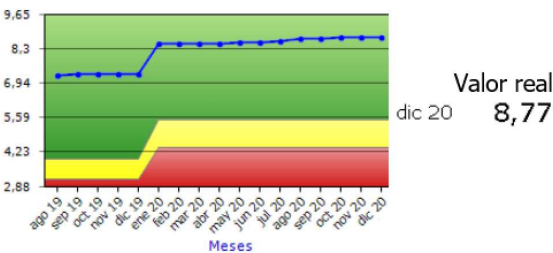
Un banco estable y solvente

Responsabilidad Patrimonial

La situación de solvencia medida por la relación entre su Responsabilidad Patrimonial Neta y la Responsabilidad Patrimonial Neta Mínima se mantiene en niveles estables y con excelentes niveles de capital, superando el apetito de riesgo de la institución, que pasó de 4 veces en 2019 a 5,5 veces en 2020 y superando con holgura la media de los bancos privados (1,8).

Fuente: Reporte del sistema financiero – 3er trimestre

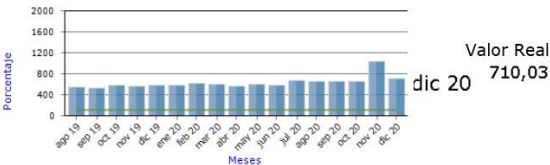
I.6-RPN/RPNM



Liquidez

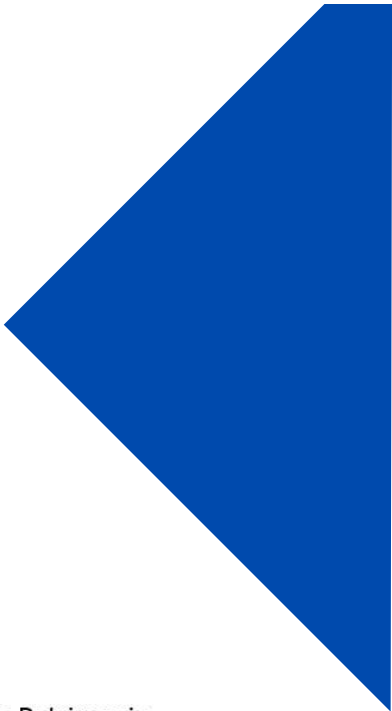
El ratio de cobertura de liquidez consolidado en moneda nacional y el ratio de financiación neta estable, que según la regulación no debe ser inferior al 100%, continúan manteniendo muy buenos niveles, lo que asegura la posibilidad de responder ante escenarios de falta de liquidez en el corto plazo y mediano plazo.

LCR-Ratio de cobertura de liquidez



NSFR-Ratio de Financiación Neta Estable

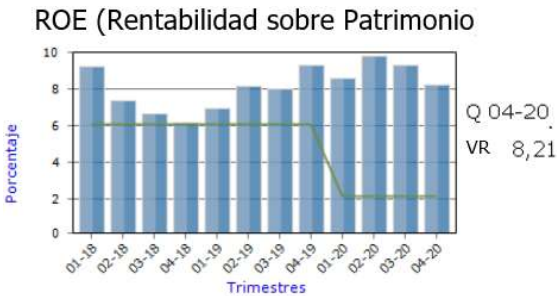
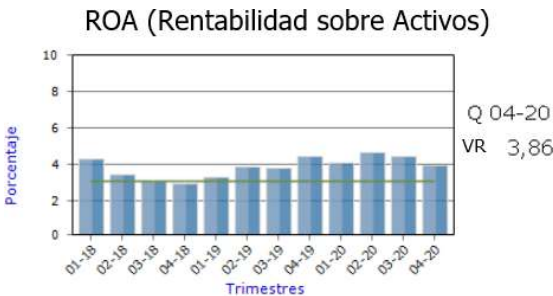




Un banco con buenos niveles de rentabilidad y de eficiencia operativa

Rentabilidad

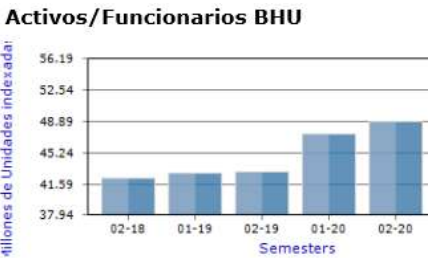
Aunque tanto el ROE como el ROA disminuyeron respecto a la última medición, (ROE registró un valor de 8,21%), aún muestran muy buenos niveles y el ROE supera ampliamente la meta institucional definida del 2%.



Por su parte el ROA, finaliza el año en un valor de 3,86%, que si bien es inferior al del período anterior, se mantiene en el rango previsto.

Eficiencia

El indicador de activos por cantidad de funcionarios del BHU ha venido creciendo desde el año 2018.

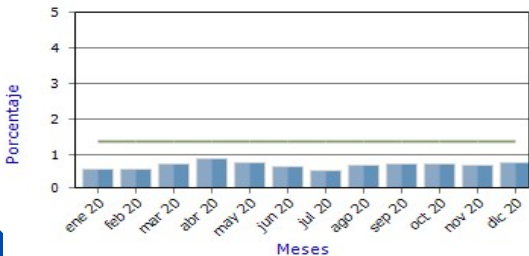


Un banco con bajos niveles de morosidad

Morosidad

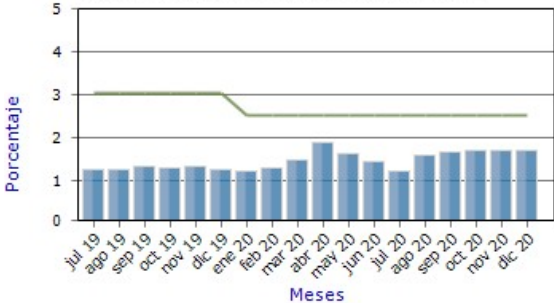
De acuerdo a los datos de balance de diciembre, la morosidad de cartera total es de 1,644%, por debajo del tope definido como meta del 2,5%. Durante el comienzo de 2020 se evidenció un deterioro abrupto de este índice, pasando de representar el 1,25% de la cartera en febrero a ser el 1,84% en abril a causa de las primeras consecuencias económicas de la crisis sanitaria. En respuesta a ello, desde abril y hasta julio, se implementaron medidas que flexibilizaron el pago de la cuota, permitiendo postergar parte de los haberes correspondientes a dichos meses, logrando así controlar el aumento de la morosidad, llegando a ser tan sólo el 1,18% en julio. En agosto, al retornar el régimen de pago a la normalidad, se verificó un incremento sustancial, alcanzando el 1,54% de la cartera, y a partir de allí se ha verificado una leve tendencia creciente del indicador, sin alcanzar aún los niveles registrados en abril.

Morosidad cartera UI



En lo que respecta a la cartera en UR, la misma se ubicó en noviembre en 3,39%, presentando también una tendencia al alza luego de alcanzar el mínimo de 2,36% en julio. La diferencia en este caso fue que en diciembre se interrumpió la tendencia, verificándose incluso una pequeña reducción hasta representar el 3,33% de la cartera en esta moneda.

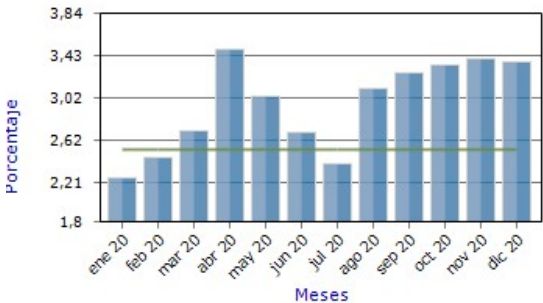
Morosidad cartera total



La cartera en UI, por su parte, finaliza el año 2020 con una morosidad del 0,70%, mostrando también una tendencia similar a la que tuvo la morosidad general, vinculadas ambas a los efectos de la pandemia y atenuadas por las medidas realizadas en el BHU para adaptarse a la situación. En este caso, el máximo alcanzado en abril había sido de 0,83%, descendiendo hasta julio cuándo registró 0,50%, y luego incrementándose hasta llegar a la cifra mencionada en diciembre. De todas formas el indicador representa la mitad que la media del mercado para la cartera de vivienda, cuyo último valor informado por el BCU para el tercer trimestre de 2020 ascendió a 1,3 %.

Fuente: Reporte del sistema financiero – 3er trimestre

Morosidad cartera UR

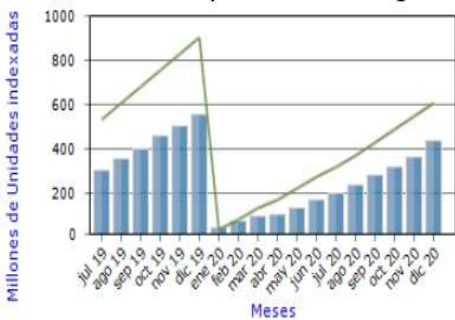


Un banco con oferta de créditos continua y competitiva

Colocaciones

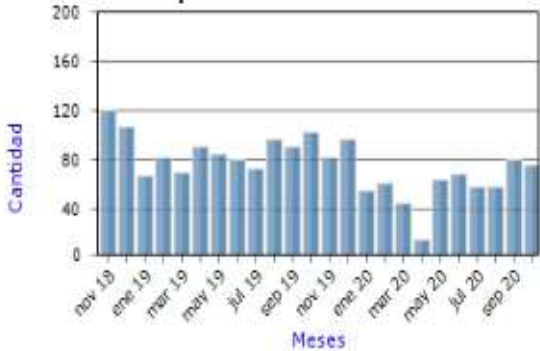
En lo que respecta al nivel de colocación, se ha alcanzado en el año un otorgamiento de 426,94 millones de UI, de los 600 millones proyectados para el 2020.

Monto acumulado de préstamos otorgados en :UI



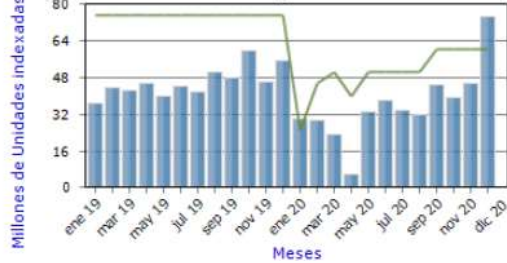
En el año 2020 se otorgaron 751 créditos, un 24,06% menos que el año anterior, aunque si nos limitamos a analizar el último trimestre la cantidad de créditos colocados fue tan sólo un 1,45% inferior al mismo período del 2019

Cantidad de préstamos en UI desembolsados



Si bien la condición generada por la emergencia sanitaria comprometió el cumplimiento de la meta, en el último trimestre del año la colocación alcanzó los 159,20 millones, cifra muy similar a la del mismo período del año 2019, hecho que avizora una posible recuperación, luego de un año complejo

Monto de préstamos otorgados en :UI



Tasa de interés

A partir del 1ero de marzo de 2020 se aprobaron nuevas TASAS en UI, desde 5,25% para plazos de hasta 15 años, lo que hace más accesible el préstamo para las familias. La TEA variará en función del plazo, el porcentaje del valor del inmueble, el perfil de ingreso y la calidad de ahorrista.



Un banco con promoción del ahorro

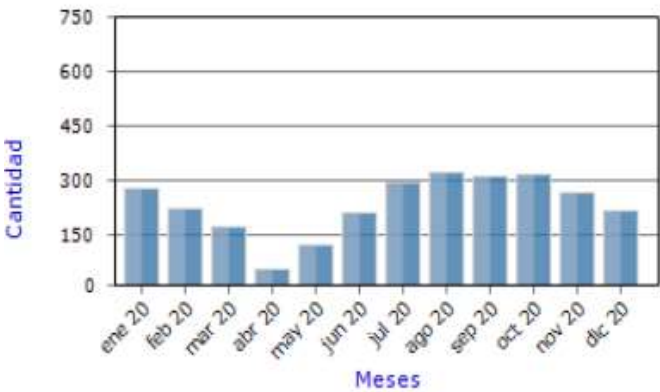
Aperturas de cuentas de ahorro

En el cuarto trimestre del año se abrieron 776 cuentas de ahorro: un 36,38 % más que para el mismo período del año anterior. De todas formas, se registra una tendencia descendente luego de haber alcanzado valores máximos entre julio y octubre.

En el año se registraron 2.696 aperturas de cuentas de ahorro, un 10,70% menos que en 2019.

El producto “Yo ahorro alquilando” comenzó también a participar, con un total de 47 cuentas, representando un 1,74% del total.

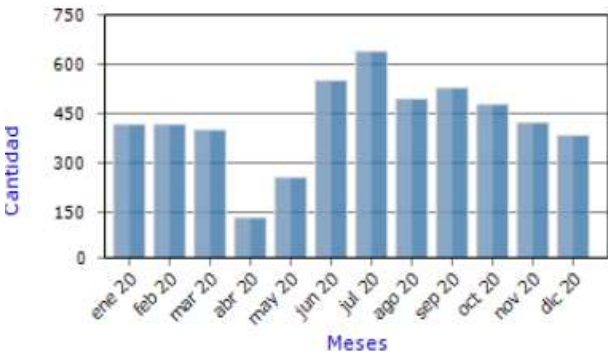
Apertura de cuentas de ahorro



Aperturas de garantías de arrendamiento

En lo que respecta a las garantías de arrendamiento, se observa que el cuarto trimestre de este año se realizaron 1.273 aperturas, un 19,68% menos que el mismo período del año pasado. En el acumulado anual, se registraron 5.061 aperturas en 2020, un 18,32% inferior que las 6.196 de 2019.

Apertura de garantías de arrendamiento



Un banco que facilita soluciones a la vivienda a las familias, mediante mecanismos transparentes

Atención en pandemia

Atendiendo a las medidas sanitarias, se implementaron y profundizaron canales facilitando distintas opciones digitales a los clientes. Se comenzó a atender de manera telefónica, correo electrónico o videoconferencia las consultas de información. En febrero el 100% de los agendados para consultas y trámites se atendía presencial y ya en el mes de abril se atendía el 50% de los agendados por teléfono o correo electrónico.

Se implementaron pilotos por canales alternativos para la solicitud de apertura de cuentas, de garantías de arrendamiento y la solicitud de préstamos.

Se profundizó el uso de los agentes de cobranza.

Podés pagar cuotas y servicios sin efectivo y sin necesidad de venir al Banco

Te recordamos las opciones disponibles para abonar con medios de pago electrónicos en las siguientes plataformas y redes de cobranza.

Al realizar operaciones por montos iguales, mayores o equivalentes a US\$ 10.000 se deberá concurrir al Banco a efectos de completar la Declaración origen de fondos y justificar el origen de los mismos.

Siguiendo las recomendaciones del MSP, exhortamos a limitar la concurrencia a nuestras dependencias, asistiendo solo en caso de que sea estrictamente necesario.

Hemos tomado medidas de protección para evitar el contagio del COVID-19, que implican la gestión de trámites a distancia, disminución de funcionarios trabajando en forma presencial y un refuerzo de los canales digitales para canalizar las consultas.

Se aumentó hasta cinco cuotas impagas, el tope para efectuar pagos a través de las redes de cobranza Abitab y Red Pagos de todo el país, y se dispone la posibilidad de abonar mediante transferencia electrónica. Para lo cual deberá comunicarse previamente a deptogsmorosi@bhu.net.

En caso de que la información presente en la web no contemple alguna duda, podrán contactarnos telefónicamente llamando al 1911, o dirigiendo la consulta a info@bhu.net. Nuestros funcionarios se contactarán para dar una respuesta a la mayor brevedad posible.

Si es necesaria la asistencia al Banco, recordamos que hemos realizado una reducción de nuestro personal presencial, por lo que agradecemos vuestra comprensión ante eventuales demoras.

De haber estado en contacto con un caso positivo o posible positivo de COVID-19, solicitamos no concurrir a nuestras dependencias, a efectos de procurar recibir atención médica.

Nos cuidamos entre todos

**PRÉSTAMO
SOÑADO**

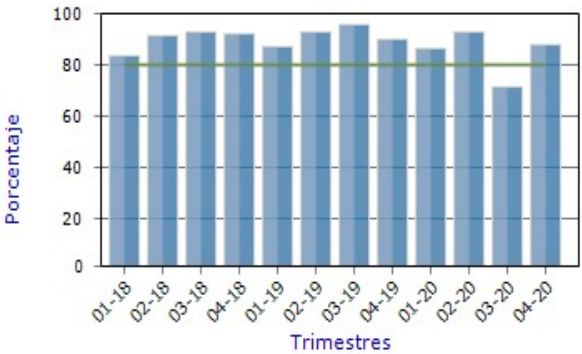
Se desembolsaron 14 créditos del préstamo soñado, que permite financiar el 100% del valor del inmueble y que fuera lanzado el 9 de diciembre de 2019,

Un banco con buenos niveles de satisfacción y bajo nivel de reclamos

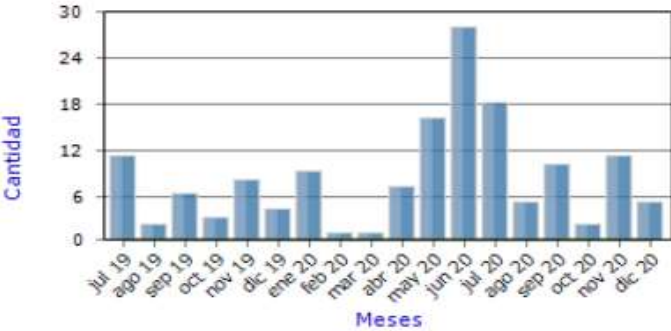
Niveles de satisfacción

Al cierre del 2020, se refleja un nivel de satisfacción del 85% en el proceso de otorgamiento de créditos, superando el 80% establecido como compromiso de gestión.

Satisfacción Atención Personalizada

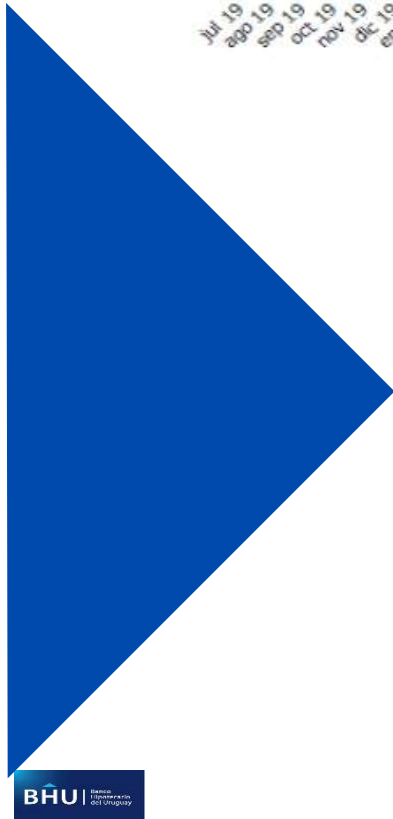


Reclamos de clientes



Reclamos de clientes

Los niveles de reclamos recibidos por el Defensor del Cliente se mantuvieron estables durante los últimos 5 meses del año, luego de haber registrado cifras inusualmente altas entre mayo y julio, a causa de los problemas ocasionados en el sistema de retención, al procesar las cuotas especiales generadas por el Banco para flexibilizar las condiciones de pago.





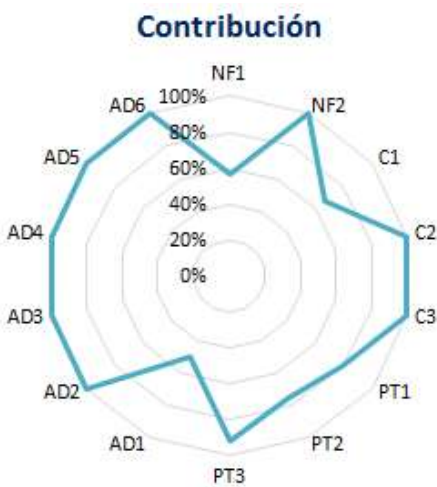
PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

El Plan Operativo Anual 2020 constó de 52 metas y 12 proyectos institucionales.

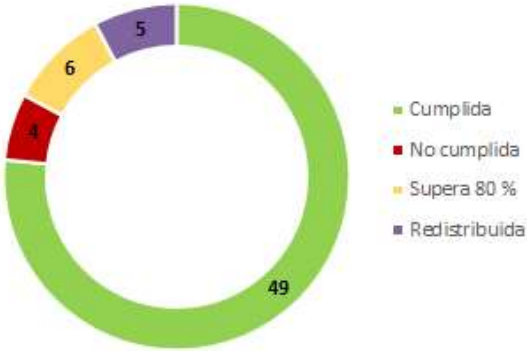
La contribución del cumplimiento de las diferentes metas del POA 2020 a los objetivos estratégicos definidos en el plan de negocios fue la siguiente:

NF	Perspectiva Negocio Financiera
C	Perspectiva Clientes
PT	Perspectiva Procesos y Tecnología
AD	Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo

Los resultados muestran que se logro un cumplimiento inferior al deseado en los objetivos asociados al volumen de negocios, manteniéndose sin embargo niveles de sustentabilidad y margen financieros adecuados. Por su parte se obtuvieron resultados adecuados asociados al objetivo de “Asegurar una plataforma tecnológica sólida y confiable” y “Diseñar e implementar acciones que mejoren la experiencia del cliente”, así como un nivel apenas inferior en el objetivo de “Promover el uso de la tecnología como herramienta que permita impulsar la innovación y nuevas formas de atención al cliente o mejoras de las actuales”.



Del análisis cuantitativo de metas y proyectos se desprende que 49 se cumplieron en su totalidad, 6 alcanzaron el 80 % y no se alcanzaron exclusivamente 4 de ellas.



91.73%

Metas institucionales

91%

Proyectos institucionales

94.39%

Metas sectoriales

BHU

92.65%



PRINCIPALES LOGROS
2020

Clientes

Se adaptaron los procesos de atención para fomentar la atención remota de clientes por canales alternativos.

Se flexibilizaron durante algunos meses las políticas de recuperación de activos, permitiendo que los clientes mantuvieran niveles de cumplimiento adecuados en el pago, aun en tiempos de crisis, en consonancia con las instrucciones recibidas de BCU.

Se desarrollaron las operativas digitales de solicitud de apertura de cuenta de ahorro y de garantías de arrendamiento vía web para que los clientes puedan iniciar el tramite de manera *on line*.

Se implementó POS para el cobro de aranceles, cuota y mora, lo que facilita el pago a los clientes.

RRHH

Se implementó la forma de trabajo no presencial (teletrabajo) con resultados muy satisfactorios, lo que implicó la modificación de todos los procedimientos asociados a reintegros y declaraciones juradas, producto de la emergencia sanitaria.

Se elaboró el plan de contingencia de recursos humanos.

Se elaboraron y actualizaron los protocolos de salud, a la luz de la emergencia sanitaria.

Se elaboró y aprobó la Descripción de puestos de trabajo.

Se finalizaron 19 de los 21 concursos de ascenso aprobados por Directorio, 8 de los cuales fueron masivos y transcurrieron durante la pandemia, lo que generó desafíos adicionales para poder llevarlos a cabo con seguridad para todos.

Se finalizó el concurso externo para funcionarios públicos para el cargo Administrativo 3.

PRINCIPALES LOGROS
2020

Planificación	Se elaboró el Plan de Negocios para el período 2021-2024 con foco en sostener los actuales niveles de rentabilidad y solvencia y profundizar el desarrollo comercial del banco en el interior del país.
	Se elaboraron y elevaron las iniciativas presupuestales correspondientes a los ejercicios 2020 y 2021.
	Se elaboraron nuevas herramientas de análisis estratégico como son el mapa de negocios y el estudio del mercado de vivienda e hipotecario
Tecnología	Se implementó la fase 1 del proyecto GRP, que incluyó los módulos de compras, proveeduría, gestión presupuestal, Gestion Financiera, Patrimonial e interfaces.
	Se elaboró la primer versión del borrador del pliego de condiciones particulares para el cambio del sistema CORE.
	Se adquirieron y se comenzaron a instalar los nuevos equipos de almacenamiento y procesamiento
Datos	Se continuó trabajando en la implementación del proyecto de inteligencia analítica, poniendo a disposición nuevas herramientas y reportes para la toma de decisiones estratégicas y operativas
	Se continuó trabajando en el proyecto de calidad de datos



CONSIDERACIONES FINALES

En un contexto externo donde la economía tuvo caídas del PBI sin precedentes a nivel mundial y las más significativas a nivel nacional de los últimos 15 años, y donde el nivel de empleo alcanzó niveles mínimos desde 2006, y un contexto interno de reducción de la nómina de funcionarios y de restricciones presupuestales, BHU cierra el año con altos niveles de rentabilidad, con un ROA de 3.86% y ROE de 8.21% (levemente inferiores a 2019 con 4.32% y 9.27% respectivamente), bajos niveles de morosidad total con 1.64% y (levemente superiores a 2019 con 1.22%) y con buenos niveles de colocación de préstamos, particularmente en el último trimestre del año (1.45% inferior al mismo periodo del año 2019).

En simultáneo, BHU logró adaptarse a las necesidades de atención a clientes de manera remota, con un adecuado protocolo sanitario, logrando una rápida adaptación tecnológica que favoreció la baja presencialidad de funcionarios en concordancia con las recomendaciones del MSP, y la baja concurrencia de los clientes, tanto en Casa Central como en todas las sucursales del país, con un valorable y destacado esfuerzo de todos los funcionarios que facilitaron la implementación de estas medidas sin mayores inconvenientes.

Se adaptaron los procesos y se dotó de infraestructura al equipo de atención, lo que permitió poder atender a los clientes de manera telefónica y por video conferencia, en particular durante los meses de menor movilidad social.

Se desarrollaron nuevos canales de atención para la solicitud de aperturas de cuentas y garantías de arrendamiento, que estarán a disposición de los clientes en el año 2021.

BHU sigue siendo protagonista en el mercado hipotecario y continúa preparándose para la transformación digital.

Esta memoria anual ha sido aprobada por el Directorio del Banco Hipotecario del Uruguay, en sesión de fecha 4 de marzo de 2021, (resolución de Directorio N° 0050/21)

