

20
21



**BANCO
HIPOTECARIO**

Informe Anual
Gobierno Corporativo

I. Información General

a. Composición accionaria:

El capital social de Banco Hipotecario está conformado por acciones con valor nominal de \$6.00. La estructura de la participación accionaria al 31 de diciembre de 2021 se detalla a continuación:

II. Accionistas

Capital Social de US \$ 73,434.29 miles

Último aumento de capital autorizado el 29 de diciembre de 2020.

Capital y acciones en miles

Sectores	Número de Accionistas	Capital (\$)	Acciones	% acciones
Empleados	240	62.81	10.47	0.09%
Pequeños Inversionistas *	890	303.33	50.55	0.41%
Otros Inversionistas*	9	2,039.67	339.95	2.78%
FOSAFFI	1	71,028.48	11,838.08	96.72%
Total:	1,140	73,434.29	12,239.05	100%

a. Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas

Durante el año 2021 se realizó la siguiente Junta General de Accionistas:
 Junta General Ordinaria y Extraordinaria 23 de febrero de 2021
 12,058,632 Total acciones asistentes
 96.49% participación

III. Junta Directiva

A continuación, detalle de la Junta Directiva y los cambios que se dieron durante 2021:

a. Miembros de Junta Directiva 2021:

Nombre	Cargo	Fecha de Nombramiento	
		Del	Hasta
Celina María Padilla de O'Byrne	Director Presidente de Junta Directiva	21/02/2020	21/02/2022
Omar Chávez Portal	Director Vicepresidente	21/02/2020	21/02/2022
Sandra Yanira Peña Amaya	Director Secretario	21/02/2020	21/02/2022
Rubén Nicolás Echegoyen Torres	Primer Director Suplente	21/02/2021	21/02/2022
Marcela Guadalupe Luna Uceda	Tercer Director Suplente	21/02/2020	21/02/2022

b. Detalle de cambios en el período informado:

Ingresos:

Nombre	Cargo	Fecha Ingreso
Rubén Nicolas Echeгойen Torres	Primer Director Suplente	21/02/2021

Egresos:

Nombre	Cargo	Fecha Egreso
Patricia Carolina Guevara Rodríguez	Segundo Director Suplente	10/12/2021

c. Detalle de sesiones de Junta Directiva celebradas

La Junta Directiva sesionó en 50 ocasiones durante el año 2021.

Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha
1	06/ene	11	18/mar	21	01/jun	31	18/ago	41	26/oct
2	13/ene	12	25/mar	22	08/jun	32	24/ago	42	03/nov
3	20/ene	13	06/abr	23	16/jun	33	31/ago	43	09/nov
4	27/ene	14	13/abr	24	24/jun	34	07/sep	44	16/nov
5	03/feb	15	20/abr	25	29/jun	35	14/sep	45	23/nov
6	11/feb	16	28/abr	26	06/jul	36	21/sep	46	30/nov
7	17/feb	17	06/may	27	13/jul	37	28/sep	47	07/dic
8	24/feb	18	11/may	28	20/jul	38	05/oct	48	14/dic
9	03/mar	19	18/may	29	27/jul	39	12/oct	49	21/dic
10	10/mar	20	26/may	30	10/ago	40	19/oct	50	28/dic

d. Política de nombramiento de los miembros de Junta Directiva

La administración del Banco está confiada a una Junta Directiva, que es nombrada cada dos años, la cual está conformada por un número que no podrá ser inferior de tres miembros y tendrá un máximo de hasta diez miembros.

Las atribuciones y los requisitos para ser Director se regulan en el Pacto Social, el cual está sustentado en la Ley de Bancos y Código de Comercio. Como parte de los requisitos se establece, poseer reconocida honorabilidad y amplios conocimientos, así como experiencia en materia financiera.

e. Operaciones con otras partes vinculadas

El Banco cuenta con un registro de personas relacionadas y de operaciones vinculadas, para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 203, 204 y 205 de la Ley de Bancos, así como a la norma NPB3-09 "Normas sobre el otorgamiento de créditos a personas relacionadas con los Bancos"; siendo controlado y monitoreado a través de la Gerencia de Gestión Integral de Riesgos, quienes elaboran un "Reporte de Créditos Vinculados" el cual se envía mensualmente a la Superintendencia del Sistema

Financiero, asimismo, mantiene un proceso de actualización periódico respecto a la información de los relacionados, y que el detalle de este registro se presenta de igual forma, ante la Superintendencia durante los primeros 30 días de cada año.

f. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros de Junta Directiva

Los miembros de la Junta Directiva durarán en sus funciones dos años, pudiendo ser reelectos. En caso de que por cualquier circunstancia transcurriere dicho plazo sin que se hubieren electo los sustitutos, aquellos continuarán en el desempeño de sus funciones hasta que se elijan éstos, tomen posesión de sus cargos y se inscriba la credencial que los acredita como miembros de la Junta Directiva en el Registro de Comercio.

g. Capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o materias afines.

Durante el 2021 se capacitó a los miembros de Junta Directiva y la Alta Gerencia con el objetivo de revalidar los principios de Gobierno Corporativo con énfasis en la metodología de evaluación de desempeño de Junta Directiva y Comités Normativos y en la Gestión de Riesgos Ambiental y Social, como estrategias para fortalecer la reputación, y como una forma de potenciar las oportunidades de negocio desde la perspectiva estratégica y del ecosistema de riesgo de la Institución.

h. Política de remuneración de Junta Directiva

Conforme a lo establecido en el Pacto Social, la asignación de los emolumentos de los miembros de Junta Directiva es atribución asignada a la Junta General Ordinaria de Accionistas.

IV. Alta Gerencia

Compuesta por los ejecutivos que le reportan directamente al Presidente Ejecutivo, o quien haga sus veces dentro del Banco.

a. Miembros de la Alta Gerencia

José Mario Hernández Cruz	Director de Sistemas y TI
Herbert de Jesús Hernández Chicas	Director de Gestión Integral de Riesgos
José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Operaciones y Finanzas
Joseph Boris de Jesús Cerón Menjivar	Director de Banca de Personas e Institucional
Karla Regina Pérez Hernández	Directora de Auditoría Interna
Cecilia Margarita Cortéz de Martínez	Oficial de Cumplimiento
Silvia Magdalena Vega de Díaz	Directora de Banca Empresas
Salvador Viale Salazar	Director Legal

b. Detalle de cambios en el período informado

No hubo cambios en el período informado.

c. Gerencias

Grupo que reporta a la alta gerencia, o quienes hagan sus veces dentro del Banco, y que está integrada por los siguientes funcionarios:

Miembros de la Gerencias

Douglas Salvador Solís López	Administrativo
José René Hernández Espinoza	Agropyme
Ricardo Atilio Cornejo Arias	Banca Pyme
José Antonio Pereira Alas	Agencias
Fernando Alfredo Mónico Rodríguez	Análisis Financiero
Mario Alberto Zelaya Paz	Canales Digitales
Natanael Antonio Siciliano Canizalez	Contabilidad
Delmy Guadalupe Mejía López	Gestión De La Calidad
Mario José Chávez Torres	Gestión Integral De Riesgos
Carlos Moises Galdámez Mejía	Operaciones
Ricardo Ernesto Corea González	Planificación y Finanzas
Jorge Edwin García Argueta	Innovación Tecnológica
Norma Eugenia Linares de Rivas	Soluciones Integrales
José Francisco Irigoyen Umanzor	Servicios TI
Ana Vilma Mata de Fagoaga	Internacional
Héctor Alfredo Rivas Quintanilla	Formalización
Mónica Tatiana Cabrera García	Jurídico de Negocios
Felipa Mercedes Payes de García	Desarrollo Humano
José Alejandro Herrera Martínez	Auditoría Financiera y Operacional
José Raúl Morales Cruz	Auditoría de Créditos y PLDA/FT
Rocío Lourdes Lozano López	Auditoría Administrativa y Aseguramiento de la Calidad
David Alberto Leiva Polanco	Auditoría de TI
Julio César Herrera Cornejo	Identidad y Sostenibilidad
Pedro Antonio Palacios Ramos	Banca de Personas

d. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
01/02/2021	José Antonio Pereira Alas	Gerente de Agencias
03/05/2021	Carlos Moises Galdámez Mejía	Gerente de Operaciones

Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
22/01/2021	Armando Masferrer Tenorio	Gerente Comercial
15/02/2021	Julio Ernesto Bran Rodas	Gerente Agropyme
31/03/2021	José Antonio Muñoz Martínez	Gerente de Operaciones
24/10/2021	Francisco Ernesto Costa López	Gerente de Planificación y Finanzas

Nombramientos:

Fecha	Nombre	Cargo
16/02/2021	José René Hernández Espinoza	Gerente Agropyme
14/09/2021	David Alberto Leiva Polanco	Gerente de Auditoría de TI
01/11/2021	Ricardo Ernesto Corea González	Gerente de Planificación y Finanzas

e. Política de selección de la Alta Gerencia.

El Banco considera dentro de sus Procesos Estratégicos, la gestión del Desarrollo Humano, por lo que cuenta con un Procedimiento de Selección de Personal, cuyo objetivo es seleccionar al talento idóneo para el puesto de trabajo requerido, aplicando técnicas eficientes de evaluación, en el cual se desarrollan las actividades que conforman el proceso de selección de los aspirantes.

f. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.

El plan de trabajo de Auditoría Interna, en su conjunto está orientado a evaluar el cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por Junta Directiva; a fin de proveer seguridad razonable sobre el grado de efectividad del sistema de control interno y de la gestión de los riesgos en los procesos y áreas funcionales.

V. Comité de Auditoría

a. Funciones Principales

1. Velar por el cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva y de las disposiciones de la Superintendencia y del Banco Central.
2. Dar seguimiento a las observaciones contenidas en los informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero.
3. Colaborar en el diseño, aplicación y supervisión de la estructura del control interno del Banco.
4. Verificar el cumplimiento del contrato de auditoría externa y monitorear el proceso de respuesta a las observaciones incluidas por el Auditor Externo en su Carta de Gerencia.
5. Evaluar la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo y demás obligaciones contenidas en las Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero. (NRP-15).
6. Proponer a la Junta Directiva y ésta a su vez a la Junta General de Accionistas, el nombramiento de los auditores externos y del auditor fiscal.
7. Conocer el resultado de los exámenes de los auditores externos.
8. Conocer la propuesta del plan de trabajo anual de auditoría interna y externa.

b. Temas corporativos conocidos en el período

1. Seguimiento a los acuerdos del Comité de Auditoría y Junta Directiva.
2. Seguimiento a las observaciones emitidas por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero.
3. Informes trimestrales de evaluación del grado de cumplimiento del plan de trabajo de auditoría interna.

4. Cartas de Gerencia auditoría financiera y fiscal año 2020, emitidas por la firma de Auditoría Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.
5. Modificaciones al plan anual de Auditoría Interna.
6. Evaluación desempeño anual de auditores externos por servicios de auditoría financiera y fiscal 2020.
7. Análisis de ofertas técnicas y económicas de firmas para proveer los servicios de auditoría financiera y fiscal Año 2021.
8. Propuesta a la Junta Directiva de nombramiento de los auditores externos y del auditor fiscal para el año 2021.
9. Informes de las evaluaciones de aseguramiento y consultoría emitidos por Auditoría Interna.
10. Análisis mensual de los aspectos más importantes de: 1) ingresos, costos y gastos; 2) cuentas por cobrar y 3) cuentas por pagar.
11. Plan de trabajo de Auditoría Interna para el año 2022.
12. Modificación de estructura organizativa y normativa interna de Auditoría Interna.

c. Miembros del Comité

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité
Celina María Padilla de O'Byrne	Director Presidente de Junta Directiva	Presidente
Omar Chávez Portal	Director de Junta Directiva	Vicepresidente
Sandra Yanira Peña Amaya	Director de Junta Directiva	Miembro
Karla Regina Pérez Hernández	Directora de Auditoría Interna	Secretario

d. Detalle de cambios en el período informado:

No hubo cambios en el periodo informado.

e. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.

Durante el 2021, se realizaron 12 sesiones del Comité de Auditoría, según detalle:

Sesión	Fecha
01	19/ene
02	09/feb
03	11/mar
04	15/abr
05	12/may
06	09/jun

Sesión	Fecha
07	15/jul
08	17/ago
09	08/sep
10	13/oct
11	11/nov
12	10/dic

VI. Comité de Riesgos

a. Funciones Principales.

Informar a Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por el Banco, velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de los

mismos; proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo y las metodologías de gestión; así mismo requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.

b. Temas corporativos conocidos en el período.

- Resúmenes sobre la gestión de los diferentes tipos de riesgos, metodologías y herramientas desarrolladas.
- Informes económicos.
- Seguimiento a la gestión de riesgo operacional, Riesgo Legal y Cumplimiento Normativo.
- Exposición del Banco al riesgo de crédito, niveles de exposición y límites de concentración por actividad económica.
- Exposición del Banco al riesgo de mercado y liquidez.
- Análisis de Estrés y escenarios clave.
- Seguimiento a excepciones a políticas de crédito
- Seguimiento al sistema de Gestión de Continuidad de Negocios.
- Seguimiento a la gestión de Seguridad de la Información.
- Seguimiento a la Gestión de la Prevención y Detección de Fraude.
- Seguimiento a los acuerdos tomados por el Comité de Riesgos
- Informe de evaluación de los 50 mayores deudores
- Análisis de impacto por Covid 19 en la gestión de riesgos y estrategia de negocios.

c. Miembros del Comité

Durante el 2021, se realizaron 12 sesiones del Comité de Riesgos, y está integrado de la siguiente manera:

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité
Celina María Padilla de O'Byrne	Director Presidente de Junta Directiva	Presidente
Sandra Yanira Peña Amaya	Director de Junta Directiva	Miembro
Omar Chávez Portal	Director de Junta Directiva	Miembro
Silvia Magdalena Vega de Díaz	Director de Banca Empresas	Miembro
Joseph Boris Cerón Menjívar	Director de Banca Comercial	Miembro
José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Operaciones y Finanzas	Miembro
Herbert de Jesús Hernández Chicas	Director de Gestión Integral de Riesgos	Secretario
Mario José Chávez Torres	Gerente de Gestión Integral de Riesgos	Miembro
Laura Azucena García Mejía	Coordinadora de Riesgo Legal y Gobierno Corporativo	Miembro

d. Detalle de cambios en el período informado:

Ingresos:

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité	Fecha Ingreso
Laura Azucena García	Coordinadora de Riesgo Legal y Gobierno Corporativo	Miembro	16/12/2021

Egresos:

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité	Fecha Egreso
Ana Elisabeth Rodríguez	Coordinadora de Riesgo Legal y Gobierno Corporativo	Miembro	27/05/2021

VII. Gobierno Corporativo y Estándares Éticos

a. Código de Gobierno Corporativo

Durante el 2021, el Código de Gobierno Corporativo fue modificado en Sesión de Junta Directiva número 09/2021 de fecha 03/03/2021, actualizando su contenido conforme nueva estrategia corporativa y adecuando a la normativa de referencia, Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17.

b. Código de Ética

Durante el 2021, el Código de Gobierno Corporativo fue modificado en Sesión de Junta Directiva número 16/2021 de fecha 28/04/2021, cambiando su nombre de Código de Ética, a Código de Ética, Antisoborno y Anticorrupción y actualizando su contenido conforme nueva estrategia corporativa.

c. Informe de cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas

Conforme lo establecido en el literal D. Gestión y Control de los Conflictos de Interés del Código de Ética, Antisoborno y Anticorrupción, en relación a la documentación y gestión de los conflictos de interés, se

Mes	Cantidad
Mayo	2
Septiembre	1
Diciembre	1
Total	4

VIII. Transparencia y revelación de Información

a. Atención de los clientes

Banco Hipotecario pone a disposición canales análogos y digitales de recepción de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias con el objeto de facilitar, al cliente o usuario, un seguimiento oportuno de sus gestiones, compartir informe a entidades reguladoras que lo requieran y dar a conocer al público en general el dato estadístico de resoluciones a través de sitio web institucional.

Para la atención de solicitudes, quejas y reclamos, Banco Hipotecario pone a disposición de clientes y usuarios los siguientes canales de atención:

- Agencias de forma presencial o telefónica en el horario de 8:00. am. a 4:00 pm. de lunes a viernes y sábados de 8:30 a.m. a 12:00 m.; así como en los horarios extendidos que, para beneficio de los clientes, puedan implementarse por parte de Banco Hipotecario, exceptuando días festivos.
- Contact Center 2250-7000 los 365 días del año y de forma ininterrumpida, en donde clientes y usuarios pueden realizar gestiones o solicitarlas.
- Formulario único de autoservicio soportado en los canales:

- Sitio Web de la institución en <http://www.bancohipotecario.com.sv> donde encontrará información relacionada con los servicios y actividades de esta.
- Chat en línea vía WhatsApp 7856-2093 de lunes a viernes en horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
- E-banking y App Móvil
- Chat en línea vía Redes Sociales
- Atención por escrito, a las consultas o solicitudes realizadas por medio de cartas emitidas por clientes, usuarios o por entidades externas, entregadas al área de Atención de Oficinas o área de Experiencia del Cliente ubicadas en Centro Financiero Edificio Senda Florida, Colonia Escalón, San Salvador.
- A través de los correos electrónicos servicio.cliente@hipotecario.com.sv y grupo.ebanking@hipotecario.com.sv

Para la atención de sugerencias, Banco Hipotecario pone a disposición de clientes y usuarios los siguientes canales de atención:

- Agencias de forma presencial o telefónica en el horario de 8:00. am. a 4:00 pm. de lunes viernes y sábados de 8:30 a.m. a 12:00 m.; así como en los horarios extendidos que, para beneficio de los clientes, puedan implementarse por parte de Banco Hipotecario, exceptuando días festivos a través de buzones de sugerencia análogo o digital mediante escaneo de QR ubicado en escritorio de ejecutivos SAC.
- Contact Center 2250-7000 los 365 días del año y de forma ininterrumpida, finalizando la llamada.
- Sitio Web de la institución en <http://www.bancohipotecario.com.sv> donde estará colocado el calificador web.
- A través de correo electrónico servicio.cliente@hipotecario.com.sv
- Formulario único de autoservicio soportado en los canales:
 - Sitio Web de la institución en <http://www.bancohipotecario.com.sv> donde encontrará información relacionada con los servicios y actividades de esta.
 - Chat en línea vía WhatsApp 7856-2093 de lunes a viernes en horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
 - E-banking y App Móvil
 - Chat en línea vía Redes Sociales

b. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad durante el período del informe anual

- La Junta General de Accionistas celebrada el 23 de febrero de 2021 acordó los siguientes puntos:
 - Aprobar la Memoria de Labores, el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio y demás Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico del año 2020.
 - Aprobar la contratación de la firma de Auditoría ERNST & YOUNG EL SALVADOR, S.A. DE C.V., como Auditores Externos Propietarios del Banco para el Servicio de Auditoría Financiera para el año 2021. También se aprobó como Auditores Externos Suplentes a la firma BAKER TILLY AUDITORES Y CONSULTORES DE NEGOCIOS, S.A. DE C.V.

- Aprobar la contratación de la firma de Auditoría ERNST & YOUNG EL SALVADOR, S.A. DE C.V. como Auditores Fiscales Propietarios del Banco, para el Dictamen e Informe Fiscal para el año 2021. También se aprobó como Auditores Fiscales Suplentes a la firma BAKER TILLY UDITORES Y CONSULTORES DE NEGOCIOS, S.A. DE C.V.
- Aprobar la propuesta del traslado de utilidades en reservas voluntarias de capital a patrimonio restringido según cálculo del ejercicio 2020 por valor de US\$ 3,433.9.
- El 30 de marzo de 2021, se inauguró la Taquilla de Banco Hipotecario en el Hospital Nacional de El Salvador.
- En fechas 10, 11 y 14 de junio de 2021, se inauguraron cuatro establecimientos bancarios denominados: Taquillas CNR II San Salvador, Taquilla CNR San Miguel, Taquilla CNR Santa Tecla y Taquilla CNR Santa Ana, respectivamente.
- El 16 de diciembre de 2021 se inauguró la Agencia Plaza Mundo Soyapango, ubicada en el Centro Comercial Plaza Mundo Soyapango.

