



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

BANCO HIPOTECARIO

Memoria de Labores
2020





ÍNDICE

Cifras e Indicadores Relevantes	05
Estrategia Corporativa	07
Gestión Financiera	10
Gestión Integral de Riesgos	22
Gestión de Cumplimiento y prevención contra el LD/FT	37
Gestión Administrativa e Innovación Tecnológica	39
Gestión de la Identidad BH	47
Agencias, Miniagencias y ATMs	64



01

CIFRAS E INDICADORES RELEVANTES

Activos totales	US\$ 1,361.7 millones	Cartera de préstamos	US\$ 884.0 millones
Cartera de préstamos PYME	US\$ 497.2 millones	Cartera de préstamos COVID-19	US\$ 438.9 millones
Desembolsos de préstamos	US\$ 460.4 millones	Desembolsos de préstamos COVID-19	US\$ 32.4 millones
Depósitos	US\$ 1,056.9 millones	Utilidad neta	US\$ 5.6 millones
Patrimonio		US\$ 131.5 millones	

4.6%	14.6%	34.2%
Rendimiento patrimonial	Solvencia patrimonial	Coefficiente de liquidez neta
85 años de historia	180,677 Clientes	AA- Estable Calificación de riesgo pacific credit rating

Presencia nacional

828	29	4	7	69
Empleados	Agencias	Miniagencias	Taquillas	Cajeros automáticos



02

ESTRATEGIA CORPORATIVA

Como parte de la gestión gubernamental del país a cargo del presidente Nayib Bukele, se lleva a cabo la modernización del Estado y de la institucionalidad de interés público, que constituye uno de los pilares del Plan Cuscatlán. Dicho proceso de modernización adquire un mayor dinamismo en Banco Hipotecario de El Salvador a principios del año 2020, dando paso a la reformulación de la estrategia corporativa BH y al rediseño de la filosofía organizacional bajo el replanteamiento de su visión, misión y objetivos institucionales.

Visión

Impulsar el desarrollo económico de El Salvador

Son las necesidades de la población salvadoreña y la realidad a la que esta se enfrenta lo que nos exige mejorar y fortalecer la prestación de nuestros servicios financieros no solo a las PYMES, sino también al resto de los actores económicos y sociales; creyendo firmemente que sí es posible crear las condiciones que nos lleven a ser un país más productivo, donde las oportunidades son para todos y donde el esfuerzo de cada salvadoreño rinde frutos, logrando así una transformación sostenible.

Misión

Hacer la diferencia para verte crecer

Es la construcción de este mejor El Salvador desde nuestro rol como institución financiera, lo que reorienta nuestras acciones e intensifica nuestro esfuerzo diario buscando dejar claro que no somos un Banco más y que nuestro principal objetivo es apoyar al crecimiento sostenible del país.

Valores institucionales

Durante las últimas tres décadas, la gestión gubernamental del país y de las instituciones relacionadas al Estado se ha visto remarcada por circunstancias y prácticas tales como: corrupción y arbitrariedades; exclusión de sectores sociales y económicos; obsolescencia tecnológica e inefectividad regulatoria; por lo que se vuelve indispensable la adopción de valores institucionales transversales en el quehacer de Banco Hipotecario que salvaguarden la consecución de una organización moderna, eficiente y transparente según establecen los ejes de acción referidos al pilar de modernización del Estado dentro del Plan Cuscatlán del actual Gobierno de la República.

Confianza: lo que nos une es más valioso que lo que nos separa y operar desde la confianza es lo que nos va a permitir tener la seguridad de que todo lo que hacemos marca una diferencia positiva en el futuro de nuestro país.

Inclusión: los nuevos tiempos nos obligan a pensar diferente y a buscar soluciones que impacten positivamente a todas las personas que la banca ha dejado de lado, generando oportunidades donde nadie más llega.

Compromiso: con el país, con las comunidades y con los salvadoreños, donde sea que estén, porque se merecen todo de nosotros.

Innovación: un nuevo país necesita una nueva banca, más moderna, más presente y los primeros en evolucionar seremos nosotros, para demostrar a todos que podemos ser el ejemplo a seguir en el sistema financiero salvadoreño.

En el marco de la reformulación de la estrategia corporativa de Banco Hipotecario para el periodo 2020-2024, se diseñan e instituyen tres grandes pilares compuestos por seis objetivos estratégicos. Cada uno de estos pilares y objetivos estratégicos, contemplan un enunciado que amplía la comprensión, su connotación y significado, de manera que se establece con claridad la forma en que las actividades desarrolladas por el Banco estarán alineadas a la reformulación de la filosofía institucional.

Pilar enfoque: El enfoque de nuestra institución nos dirige a crecer exponencialmente centrándonos en la experiencia de nuestros clientes.

- **Crecimiento:** Convertirse en un Banco que crezca a un ritmo superior al resto del sistema financiero de El Salvador tanto en captación de depósitos como en cartera de préstamos, atendiendo nuevos sectores y segmentos del mercado.
- **Cliente:** Mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de una atención con calidez humana que convierte sus necesidades en nuestras necesidades, incluyendo a los salvadoreños que tradicionalmente han sido excluidos del sistema financiero.

Pilar renovación: Reconocemos la llegada de nuevos desafíos, siendo necesaria una renovación palpable que mejore nuestro posicionamiento ante stakeholders, sin olvidarnos de aquello que nos vuelve diferentes.

- **Imagen:** Renovar nuestra imagen a través de la obtención de mejores calificaciones de riesgo y el cambio en la percepción de la población siendo una institución más confiable y transparente.
- **Identidad:** Manifestar nuestro compromiso con nuestro país a través del apoyo a los sectores estratégicos e iniciativas del Estado, y con los objetivos de Desarrollo Sostenible en el marco de los principios de Banca Responsable.

Pilar eficiencia: Como institución financiera que participa en el mercado bajo las condiciones de la banca privada, debemos procurar desempeñarnos siendo eficientes en el uso de los recursos y eficaces en la consecución de nuestra misión.

- **Rentabilidad:** Alcanzar la maximización de las utilidades generadas con los recursos que administramos siendo autosostenibles en el tiempo.
- **Cultura:** Desarrollar día a día nuestra labor con una cultura de alto desempeño, de la mano a colaboradores comprometidos e identificados con lo que buscamos conseguir.



03

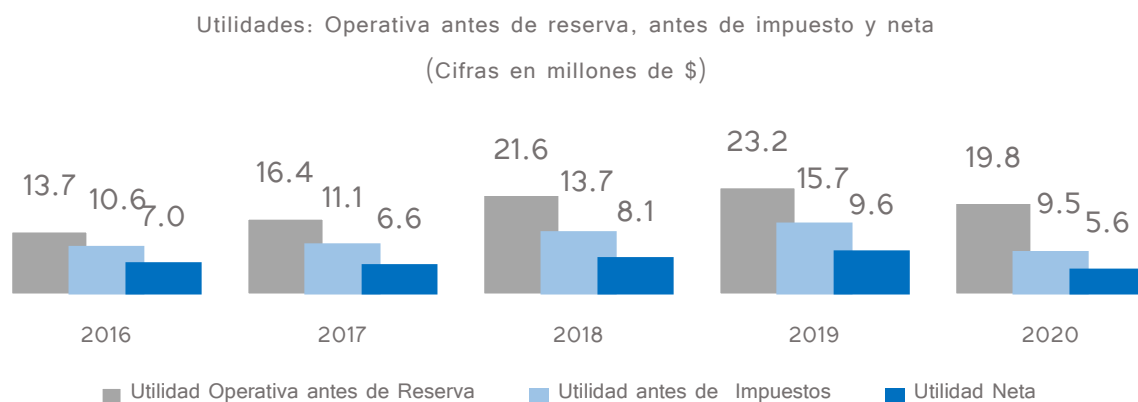
GESTIÓN FINANCIERA

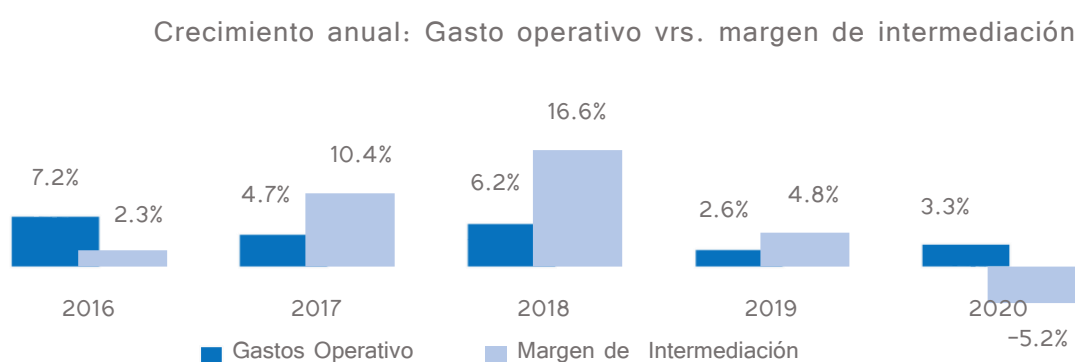
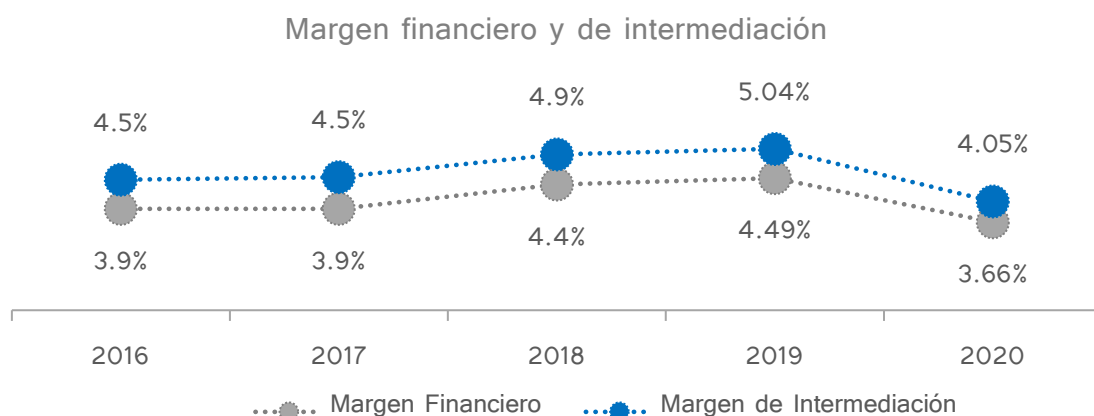
Resultados financieros

Ante los hechos acontecidos durante el año 2020, los resultados financieros del Banco han sido impactados de forma negativa registrando una utilidad neta por \$ 5.6 millones, superando por \$ 2.0 millones las proyecciones establecidas dentro de la reprogramación financiera de julio 2020 y \$ 4.0 millones por debajo de la cifra reflejada al cierre del año 2019, equivalente a un decremento anual de 41.3%.

Cabe mencionar que la rentabilidad patrimonial sostuvo una fuerte presión procedente de un menor crecimiento en los ingresos de cartera de préstamos, desmejora en los rendimientos de activos de tesorería, incrementos en los costos financieros de depósitos como del gasto operativo, junto con una mayor constitución de reservas de saneamiento de préstamos y la disminución en ingresos netos generados por la comercialización de activos extraordinarios. Que fueron contrarrestados por la disminución en los costos financieros de préstamos pasivos, el incremento en el cobro de otras comisiones y por la disminución en los impuestos fiscales debido a una menor base imponible.

Al 31 de diciembre 2020, la rentabilidad sobre el patrimonio cerró en 4.6%, siendo superior a lo proyectado pero menor al 8.5% del 2019. El margen de intermediación mostró una desmejora proveniente de los efectos derivados por la pandemia (COVID-19) y crecimiento de pasivos respecto a los activos de intermediación, generando ingresos por \$ 80.7 millones, mayores en \$ 0.3 millones adicionales al 2019, con un crecimiento anual de 0.5%. Esto se deriva del decremento por \$ 0.5 millones en los rendimientos originados por las inversiones financieras y la reserva de liquidez, y en menor proporción por los intereses generados de la cartera de préstamos, con un crecimiento de \$ 1.5 millones; asimismo por la disminución de \$ 0.6 millones en comisiones por trámite y servicios a terceros. Adicionalmente, refiriéndose a los costos de intermediación, se señala que al cierre del 2020 alcanzaron la cifra de \$ 34.2 millones, superior al año 2019 por \$ 2.9 millones que se traduce en un incremento anual de 9.3%.





Para el ejercicio informado, los gastos operativos ascendieron a \$ 26.7 millones, con un incremento de \$ 860.7 miles equivalente al 3.3% respecto al año anterior; no obstante, se obtuvo un ahorro presupuestario por \$ 315.7 miles logrando una optimización en el uso de los recursos, a pesar de haber sido un año afectado por la pandemia (COVID-19); sin embargo, en términos porcentuales, los ingresos netos de intermediación decrecieron respecto al crecimiento de los gastos operativos implicando una desmejora en el indicador de eficiencia operativa (57.4% al cierre del año), al igual que en el posicionamiento de Banco comparado al promedio registrado por el sistema financiero.

Primordialmente el incremento anual de los gastos operativos se concentra en el rubro de gastos generales, con un aumento de \$ 1,152.9 miles que corresponde principalmente a obligaciones tributarias y de supervisión en \$ 229.5 miles por el mayor volumen de colocación y captación durante el año, gastos en publicidad de productos y servicios por \$ 58.1 miles, gastos en tecnología destinados a la innovación en diferentes áreas por \$ 520.3 miles, mejoras en infraestructura por \$ 186.4 miles (estos últimos como parte de la transformación digital y cambio de imagen institucional), y en servicios por consumo de papelería y materiales de limpieza para la protección ante la amenaza de COVID-19 por valor de \$ 158.5 miles.

Suplementariamente, el gasto en el rubro de funcionarios y empleados se contrae por \$ 190.3 miles producto de las prestaciones al personal en concepto de beneficios adicionales a los de Ley que brinda el Banco que disminuyeron \$ 476.7 miles, siendo estas: salarios, aguinaldo, vacación, seguro médico, capacitaciones, viáticos, bonificaciones entre otras prestaciones; y finalmente, por el incremento en la provisión del pasivo laboral de \$ 286.4 miles respecto al año anterior, resultante del estudio actuarial llevado a cabo por una empresa especializada en dicha labor.

La contribución a los impuestos del Estado tanto en la provisión del impuesto sobre la renta como en la contribución especial para la seguridad ciudadana durante el 2020, representaron un decrecimiento de \$ 1,985.7 miles y \$ 250.8 miles respectivamente. Adicionalmente, se registró un incremento en el costo de las reservas de saneamiento de préstamos, de \$ 8.8 millones en el año 2019 a \$ 9.5 millones al cierre del año 2020, representando un crecimiento del 8.2%; este valor incluye la constitución de reservas voluntarias de saneamiento de préstamos, creadas como medida prudencial para mitigar el posible impacto ante el deterioro del portafolio por créditos afectados por la pandemia por valor de \$ 3,350.0 miles y en menor proporción para prever posibles pérdidas por la exposición crediticia de la cartera perteneciente al sector café, con un costo de \$ 1,181.4 miles. Las reservas de saneamiento de préstamos atribuibles a la cartera administrada FICAFE, fue de \$ 271.5 miles, experimentando un aumento de \$ 7.2 miles en comparación al año anterior.

Por otra parte, los ingresos no operacionales netos tuvieron un impacto significativo en las utilidades, aunque su variación fue menor que el año anterior, se debe principalmente por: el incremento en el reconocimiento de ingresos por impuestos diferidos de \$ 87.5 miles, el aumento de \$ 155.0 miles respecto al año anterior por liberación de reservas de préstamos y otros ingresos \$ 81.4 miles que incluyen venta de activos fijos.

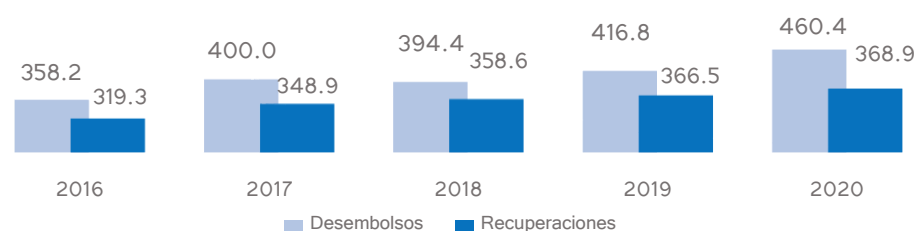
Finalmente, respecto a la gestión en la venta de activos extraordinarios, su comercialización dejó menores ingresos netos que alcanzaron un monto de \$ 2,078.2 miles, consecuencia de una menor liberación de reservas y el incremento en la provisión de penes castigados; totalizando al cierre del año un valor de \$ 1.6 millones en ventas, representando \$ 3.2 millones menos que el año anterior.

Colocación de préstamos

Como parte del compromiso adquirido por el Banco en apoyar a los sectores productivos del país, la cartera de préstamos de clientes presentó un crecimiento por encima del promedio del sistema financiero, diversificado en todos los sectores económicos e impulsado por la colocación de \$ 460.4 millones en créditos desembolsados, creciendo \$ 43.7 millones que equivalen a un 10.5% anual; sin embargo, las recuperaciones de créditos fueron por \$ 368.9 millones, mayores en \$ 2.4 millones y equivalente al 0.7% respecto al año anterior, este último derivado en gran medida por el efecto de la pandemia COVID-19.

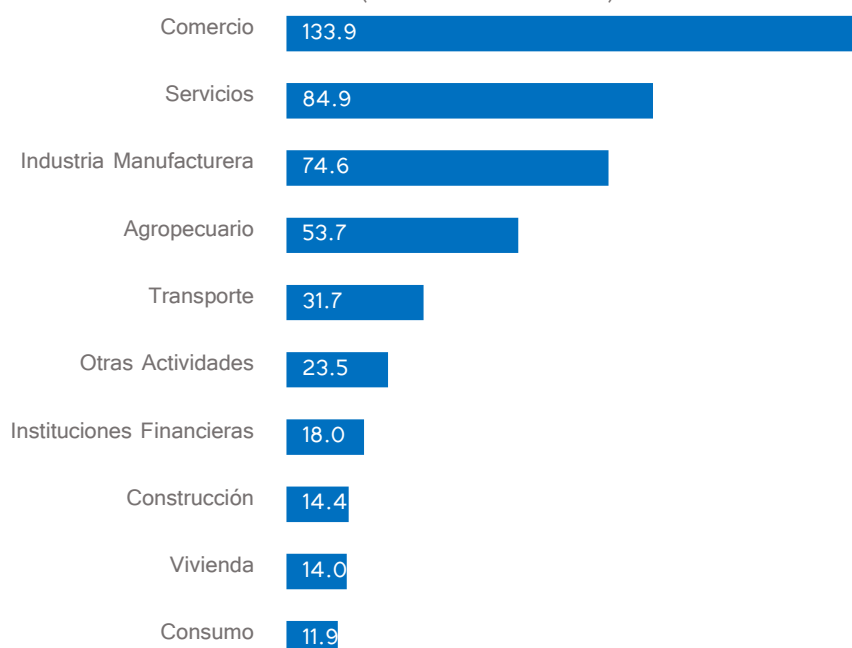
Desembolsos y Recuperaciones Totales

(Cifras en millones de \$)



Desembolsos por Sector Económico

(Cifras en millones de \$)

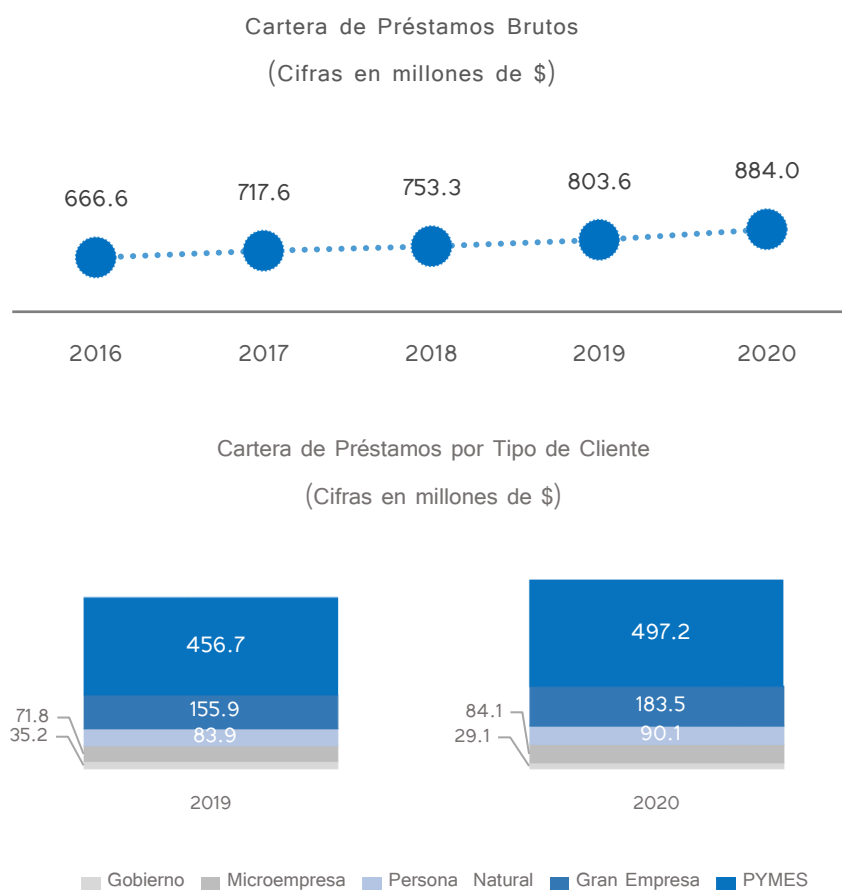


Del total de préstamos desembolsados, \$ 239.4 millones fueron destinados a las PYMES (52.0%), \$ 145.4 millones a la gran empresa (31.6%), \$ 18.1 millones a alcaldías y otras instituciones del Estado (3.9%), \$ 38.4 millones a la microempresa (8.3%) y \$ 19.2 millones a personas naturales (4.2%). Del mismo modo, se ratifica el apoyo financiero a sectores específicos como lo son: el cultivo del café con \$ 56.3 millones desembolsados; el transporte colectivo de pasajeros con un valor de \$ 24.5 millones; y el sector azucarero desembolsando un total de \$ 27.7 millones. Respecto a la distribución de desembolsos por sectores económicos, la concentración en actividades productivas corresponde al 94.9% para el año 2020.

Procurando el beneficio de la población salvadoreña, Banco Hipotecario aprobó una política de crédito temporal, cuyos objetivos fueron establecer lineamientos para regularizar la situación crediticia de los clientes que se vieron afectados por la crisis generada por el COVID-19 y apoyar tanto a los clientes actuales como nuevos que solicitaron financiamiento para continuar operando durante la crisis, con créditos de hasta 1 año plazo y con periodo de gracia de hasta 6 meses, enfocándose en los destinos de: pago de planillas y/o prestaciones laborales, pagos de servicios básicos, gastos de transporte de mercadería y/o aduanales, financiamiento de cuentas por cobrar/pagar o cualquier gasto relacionado con la operatividad de la empresa. Al 31 de diciembre de 2020, se habían desembolsado un total de \$ 32.4 millones, en líneas de crédito como: Línea Para

Personal Primera Línea COVID-19 (\$1.8 millones), Línea de Créditos de Emergencia COVID-19 (\$29.1 millones) y COVID-19 Seguridad Alimenticia (\$1.4 millones), beneficiando a un total de 680 clientes.

Lo descrito con anterioridad, conllevó un importante crecimiento en la cartera de préstamos del Banco que se intensificó al final del último trimestre, cerrando al 31 de diciembre de 2020 con un saldo de \$ 884.0 millones, lo que representa un incremento por \$ 80.4 millones equivalente a 10.0% respecto al año 2019; favoreciendo la ampliación en la base de clientes de la cartera de préstamos (8,202 clientes al cierre de 2020), y el incremento en el número de créditos otorgados de 10,949 a 11,827.



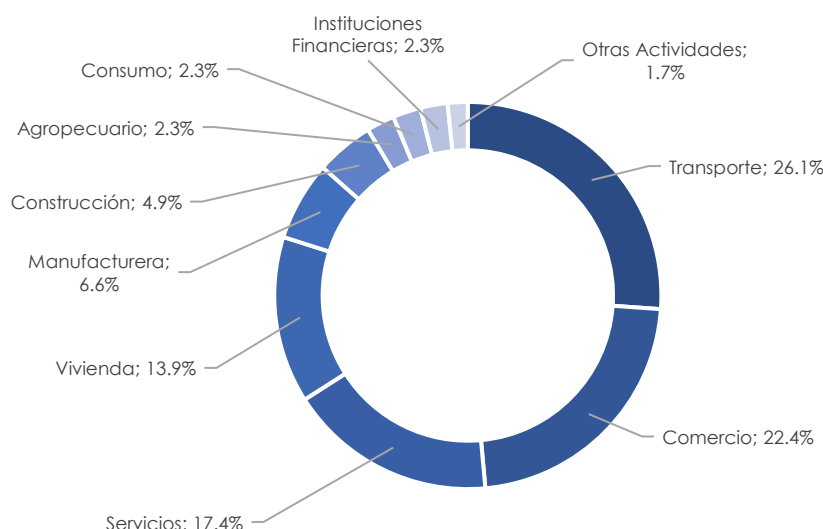
Con respecto a los saldos de la cartera de préstamos marcados como COVID-19 y en función de la norma temporal emitida por Banco Central de Reserva, se brindó apoyo a los sectores productivos a fin de mantener la operatividad de los negocios durante los períodos de confinamiento establecidos, de forma tal que al 31 de diciembre del 2020, el portafolio de cartera influenciada por arreglos u otorgamientos COVID-19 asciende a \$ 438.9 millones representando el 49.6% del total del portafolio.

Descripción	Clientes	Saldo de Capital	(%)
Préstamos otorgados Covid-19	389	27.6	6.3%
Préstamos renegociados Covid-19	1,629	265.8	60.6%
Resto de la cartera Covid-19	2,061	145.4	33.2%
Total	4,079	438.9	100.0%

Banco Hipotecario mejoró su posición en el sistema financiero pasando de la séptima a la quinta por tamaño de cartera de préstamos y es el cuarto con mayores préstamos empresariales al cierre del 2020, reafirmando el enfoque de otorgamiento de créditos productivos a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), donde se obtuvo un crecimiento de \$ 40.4 millones equivalente al 8.8% respecto al año anterior y que representa el 56.2% del total de la cartera de préstamos.

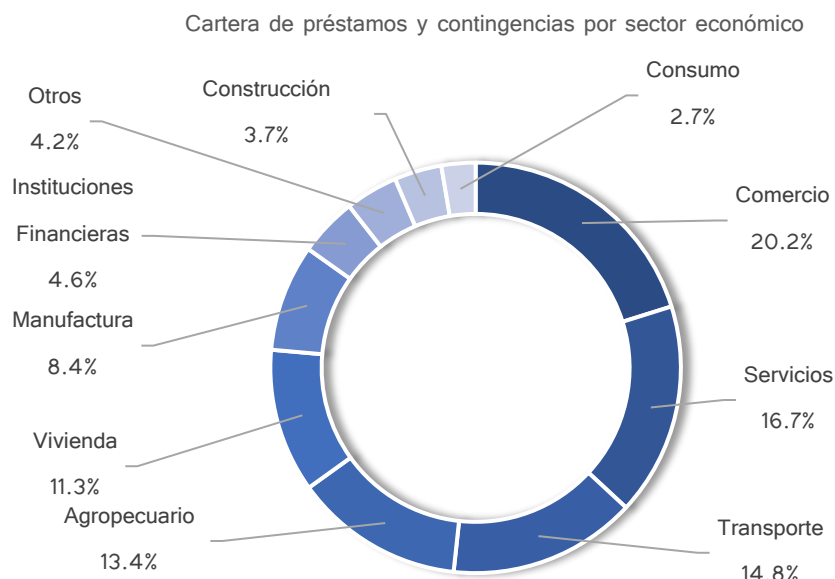
Con la gestión de colocación de créditos se logró mantener la diversificación de la cartera de préstamos en todos los sectores económicos, alcanzando montos por \$ 113.6 millones en la cartera destinada al sector transporte colectivo de pasajeros y por \$ 79.6 millones en aquella destinada al cultivo del café, representando el 47.9% y 62.7% del total del sistema financiero respectivamente; posicionando al Banco como líder en el financiamiento a estos dos sectores económicos.

Cartera Covid-19 por sector económico



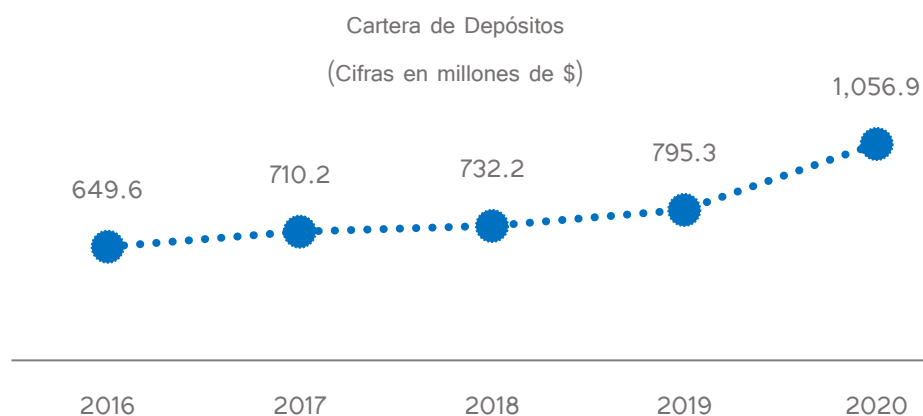
Comparativa de cartera de préstamos por sector económico (Cifras en millones de \$)

Sector	dic-19	dic-20	Var (\$)	Var (%)
Comercio	145.8	179.9	34.1	23.4%
Servicios	134.1	149.4	15.3	11.4%
Manufactura	60.1	75.1	15.1	25.1%
Otros	22.7	37.0	14.3	62.9%
Transporte	126.0	132.0	6.0	4.8%
Consumo	20.2	25.9	5.7	28.2%
Construcción	30.4	33.3	2.8	9.3%
Vivienda	98.8	101.1	2.3	2.3%
Instituciones Financieras	45.5	41.1	(4.4)	-9.7%
Agropecuario	119.9	111.2	(8.7)	-7.2%
Total	803.6	884.0	80.4	10.0%



Captación de depósitos

Para el Banco, los depósitos constituyen su principal fuente de financiamiento para sostener el crecimiento de la cartera de préstamos y demás activos de riesgo, proviniendo el 90.1% de su estructura de apalancamiento de las captaciones del público en general. Durante todo el año, se realizaron esfuerzos para conseguir un crecimiento en la cartera de depósitos y mejorar la estructura de captación maximizando el margen financiero simultáneamente; culminando al 31 de diciembre de 2020 con un saldo de cartera de depósitos por \$ 1,056.9 millones, que se traduce en un inusitado crecimiento por \$ 261.6 millones respecto al año anterior equivalente al 32.9%. Como resultado de las estrategias implementadas los depósitos a la vista alcanzaron un saldo \$ 524.0 millones, creciendo \$ 127.6 millones equivalente al 32.2 % respecto al año anterior; mientras que los depósitos a plazo tuvieron un crecimiento anual de \$ 134.0 millones, equivalente al 33.6%.



El extraordinario crecimiento en la captación de fondos del público expandió la base de clientes de la cartera de depósitos, pasando de 168,720 a 180,298 clientes; además, incrementaron los saldos de depósitos del sector público por \$ 142.0 millones, de personas naturales o clientes minoristas por \$ 41.7 millones, seguidos de las pequeñas y medianas empresas con un incremento por \$ 48.6 millones, y con un leve crecimiento de \$ 29.4 millones en la agrupación de microempresa, junto con la gran empresa. En el ejercicio informado, el costo promedio ponderado de los depósitos mejoró interanualmente de 2.82% a 2.68% al cierre del 2020, a pesar de la alta competencia en tasas de interés del sistema financiero.

Saldos de Depósitos por Producto
(Cifras en millones de \$)

Depósito	Clientes	2019	Estructura	Clientes	2020	Estructura
Ahorro	158,315	201.6	25.3%	169,490	249.9	23.6%
Corriente	13,817	194.8	24.5%	14,124	274.0	25.9%
Plazo	8,270	399.0	50.2%	8,385	533.0	50.4%
Total		795.3	100.0%		1,056.9	100.0%

Tesorería

La gestión de la tesorería se enfocó en la estrategia de mejorar el riesgo de liquidez, materializándose en un coeficiente de liquidez neta al cierre de 2020 de 34.2%, muy superior al 26.7% que se obtuvo al cierre de 2019 y sobre el mínimo requerido de 17.0% por el ente regulador del sistema.

El saldo de activos líquidos incrementó anualmente \$ 157.6 millones, originado por el crecimiento de los saldos de depósitos en \$ 261.6 millones ya mencionado; los fondos disponibles crecieron \$ 58.0 millones interanualmente; los depósitos en el Banco Central de Reserva que conforman la reserva de liquidez obligatoria tuvieron un incremento de \$ 51.4 millones; los depósitos y documentos a cargo de otros Bancos crecieron por \$ 3.6 millones. El calce de plazos se vio fortalecido fruto del esfuerzo realizado para la consecución de una base de depósitos más estable en un contexto de recesión económica e incertidumbre generado por la crisis económica global y la pandemia del COVID-19. Las políticas internas del Banco requieren una reserva de liquidez voluntaria que permita fortalecer su posición en el sistema financiero y honrar con holgura las obligaciones con sus acreedores, garantizando las disponibilidades necesarias para atender las operaciones financieras de sus clientes; de manera que, durante todo el año 2020 se cumplió con el 100% de los requerimientos normativos y voluntarios de liquidez.

Los ingresos brutos generados por los activos líquidos decrecieron anualmente \$ 0.5 millones, determinados por la desmejora en el rendimiento de las reservas de liquidez en Banco Central en \$ 2.6 millones, los ingresos por títulos valores alcanzaron un crecimiento de 68.8%, equivalente a \$ 2.2 millones. El rendimiento acumulado en el año de la cartera de títulos valores, incluyendo las operaciones locales de reportos en el mercado de valores, pasó de 3.68% en 2019 al 4.67% en 2020, resultado de implementar una estrategia de inversiones que rentabilizó el incremento de las tasas de interés locales y el óptimo equilibrio entre la liquidez con la rentabilidad de los activos.

Es importante mencionar que las reservas de liquidez disponibles incrementaron debido a la modificación a la baja del requerimiento de reserva de liquidez por cada tipo de depósitos, liberando fondos para la disponibilidad inmediata en alrededor de \$ 100.0 millones; siendo una medida transitoria prorrogada por el Banco Central de Reserva hasta el segundo trimestre del 2021. Adicionalmente, la derogación de la normativa sobre el requerimiento adicional de liquidez del 3% de activos líquidos, la cual se calculaba en base a los depósitos promedio mensuales, liberó un volumen de \$ 26.0 millones de reservas de liquidez.

Con respecto a la calidad del portafolio de inversiones, más del 90% de los títulos valores tienen la mejor calificación de riesgo posible de AAA, los valores emitidos localmente cuentan con una clasificación mínima de AA-. La duración modificada de portafolio de inversiones experimentó una mejora ajustándose de 0.9% al cierre de 2019 hasta alcanzar un valor de 0.5% a diciembre 2020.

Proveedores de fondos

Durante el año 2020, las medidas de confinamiento establecidas por el Gobierno Central para preservar la salud de las personas condujeron a gran parte del sector productivo del país a reducir/cerrar operaciones, por tal motivo fue necesaria una interacción muy cercana con los proveedores de fondos para solventar oportunamente cualquier necesidad de prórroga en los pagos de llegar a ser necesaria y aprovechar la oportunidad de apoyar con líneas de financiamiento especiales que trasladasen algún beneficio a los clientes del Banco.

A causa de la solvencia y gestiones realizadas para generar la liquidez necesaria durante todo el año, el Banco logró honrar oportunamente los pagos con todos los proveedores de fondos, consolidándose inclusive como aliado estratégico en la adquisición y lanzamiento de líneas especiales de créditos con enfoque a las empresas afectadas directamente por las repercusiones económicas de la pandemia COVID-19.

Al cierre del año, se alcanzó un cubo de \$ 221.0 millones y un saldo de \$ 116.7 millones, renovando importantes líneas de crédito con el Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional por un valor de \$ 12.0 millones destinados a financiar actividades de comercio exterior, pre-exportación, post importación y capital de trabajo y renovación de línea de crédito rotativa con BICSA por \$ 9.0 millones para financiar la cartera PYME.

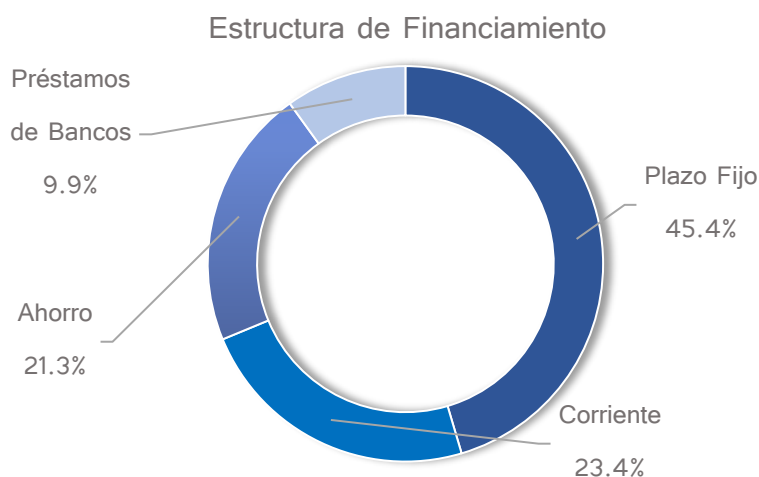
Además, se adquirieron con el Banco Centroamericano de Integración Económica, BCIE, \$ 20.0 millones bajo la Facilidad de Apoyo al Sector Financiero para financiamiento de MIPYMES afectadas por COVID-19 Ventanilla Especial de El Salvador; adicionales a la adquisición de \$7.3 millones bajo el programa de liquidez y expansión del sistema financiero y \$ 1.1 millones para el programa de Eficiencia Energética convirtiéndose en un importante aliado para nuestras operaciones.

A pesar de lo acontecido durante el año, el rol desempeñado por el Banco durante la crisis y su aboraje, han permitido fortalecer las relaciones con sus proveedores de fondos, ya que el protagonismo mostrado durante los momentos más difíciles de la pandemia fue fundamental para acceder a nuevos recursos en beneficio para el sector productivo de El Salvador y para llegar a ser reconocido a nivel regional por el apoyo brindado a las pequeñas y medianas empresas.

Saldos de préstamos con proveedores de fondos

(Cifras en millones de \$)

Préstamos	2016	2017	2018	2019	2020
Entidades Locales	62.8	57.7	55.8	53.9	37.8
Entidades del Exterior	85.0	103.4	63.3	72.1	78.9
Total	147.8	161.1	119.0	125.9	116.7



Patrimonio y solvencia

Durante el transcurso del año 2020, el Banco ha impulsado su fortalecimiento patrimonial, alcanzando un saldo al cierre de 2020 de \$ 131.5 millones, que representó un incremento anual de su patrimonio en \$ 9.6 millones, equivalente a un 7.8% de crecimiento, generado principalmente por la acumulación de utilidades del ejercicio de \$ 5.6 millones y por el aumento de capital en \$ 28.4 millones, del cual \$ 2.0 millones fue realizado en efectivo siendo autorizado el 29 de diciembre de 2020 por la Superintendencia del Sistema Financiero. Al cierre del ejercicio, el patrimonio está constituido por un total de 12,239,049 acciones, con una utilidad por acción de \$ 0.46 inferior a la del año anterior que fue de \$ 1.30.

En cumplimiento con la regulación local, los Bancos deben mantener una relación de fondo patrimonial sobre activos ponderados por riesgos con un mínimo del 12.0% y en cuanto a sus pasivos y contingencias una relación mínima de 7.0%; en ese sentido, la evolución de los indicadores patrimoniales muestra un desempeño satisfactorio, exponiendo una solidez financiera que caracteriza la gestión del Banco. El indicador de solvencia patrimonial sobre activos de riesgo al final del ejercicio fue de 14.6%, permitiendo una capacidad de crecimiento en activos de riesgo de \$ 195.6 millones, que servirá para cubrir las expectativas de crecimiento y cumplimiento de metas del próximo año.



Indicadores patrimoniales

Indicadores	2016	2017	2018	2019	2020
Solvencia sobre activos	14.1%	13.9%	14.6%	14.9%	14.6%
Solvencia sobre pasivos	11.5%	11.2%	12.4%	12.1%	10.5%
Patrimonio sobre activos	10.7%	10.4%	11.4%	11.0%	9.7%

En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 21 de febrero de 2020, se acordó el pago de dividendos de las acciones preferidas, provenientes de las utilidades del ejercicio 2019, por un valor de \$ 88.9 miles, equivalentes al 6.0% de su valor nominal; asimismo, se aprobó el traslado de los Resultados por Aplicar del ejercicio 2019, equivalente a \$ 7.7 millones a Reservas Voluntarias de Capital.



04

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Una adecuada administración de riesgo integral es parte esencial y estratégica para Banco Hipotecario, dicha función contempla su identificación, medición, mitigación, monitoreo y comunicación de los riesgos inherentes asociados a las actividades del Banco. La gestión para el año 2020 presenta los siguientes resultados:

Riesgo de mercado

El Riesgo de mercado es la pérdida potencial derivada de movimientos adversos en variables de mercado como precios, tasas de interés y tipos de cambio, que afectan a los productos y mercados en los que opera el Banco. Las decisiones de gestión de estos riesgos se toman a través de los Comités de Riesgos y de Activos y Pasivos, con el fin de brindar estabilidad al retorno sobre patrimonio del Banco, manteniendo niveles adecuados de liquidez y solvencia. A continuación, se detalla la estructura de los activos y pasivos sensibles a riesgo de mercado:

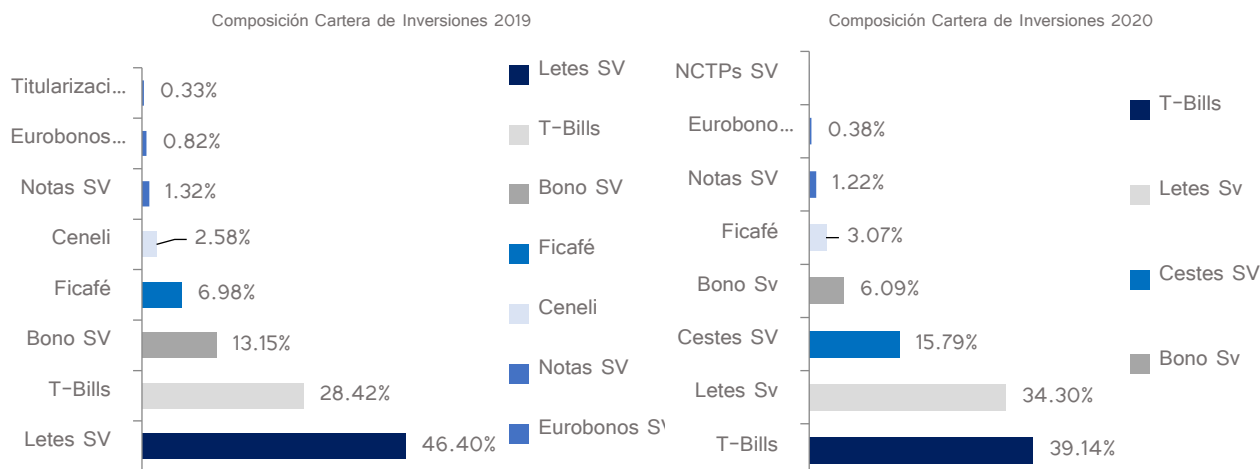
Relación de tipos de riesgo de mercado con operaciones ejecutadas por BH 2020 (millones \$)

	Saldo en Balance	Principal Riesgo de Mercado
Activos sujetos a riesgo de mercado	1,330.7	
Disponibilidades	266.8	Tipo de cambio
Inversiones	173.0	Precio, Tipo de interés
Operaciones de reporto activas	0.00	Precio, Tipo de interés
Cartera de prestamos	883.0	Tipo de interés
Otros activos	7.8	Precios
Pasivo sujetos a riesgo de mercado	1,224.3	
Depósitos	1,043.4	Tipo de interés
Operaciones de reporto pasivas	-	Precio, Tipo de interés
Financiamiento	117.4	Tipo de interés
Emisión de títulos	-	Precio, Tipo de interés
Otros Pasivos	63.5	Precio

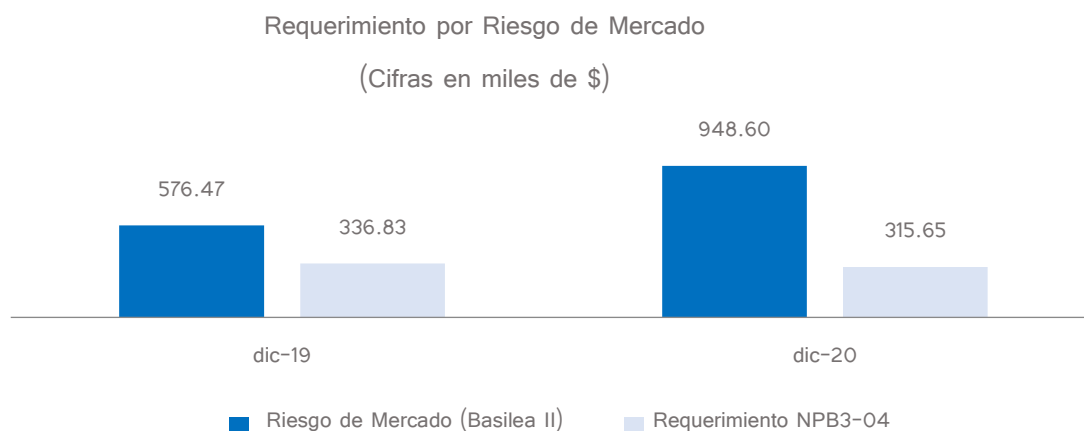
Estimación del riesgo de mercado

La cartera de inversiones se compone en su totalidad de títulos de renta fija emitidos tanto por gobiernos soberanos como por instituciones nacionales e internacionales. Destaca el crecimiento de las Letras del Tesoro de Estados Unidos (T-Bills) ganando más de 10.0% de participación, que juntos a las Letras de El Salvador (Letes SV) concentran casi 3 de cada 4 dólares de instrumentos altamente líquidos.

A continuación, se presenta la composición de la cartera de inversiones de para los cierres de diciembre de 2019 y 2020, en términos porcentuales y por tipo de inversión financiera.



El perfil de riesgo de mercado en el portafolio de inversiones se refleja en las estimaciones de requerimiento de capital, bajo los procedimientos de Basilea II; cuya medición para 2020, es de \$ 948.6 miles de dólares, incrementando en \$ 372.1 miles de dólares, en un período de doce meses, y representando un 0.74% del fondo patrimonial de la Institución, al cierre del mismo año.



As mismo, el Banco mide la sensibilidad del margen financiero de la Institución ante movimientos de las tasas activas y pasivas del mercado, para los próximos doce meses y a un determinado nivel de confianza (95.0% y 99.0%), así como ante movimientos de 100, 200 y 300 puntos base. Al cierre de 2020, el riesgo sobre el margen financiero a un año, medido como la sensibilidad de este ante variaciones paralelas entre 100 y 300 puntos básicos en las principales tasas de interés del mercado, se ha mantenido estable con respecto a 2019.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez se define, como la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas, incurrir en costos excesivos y no poder desarrollar el negocio en las condiciones previstas.

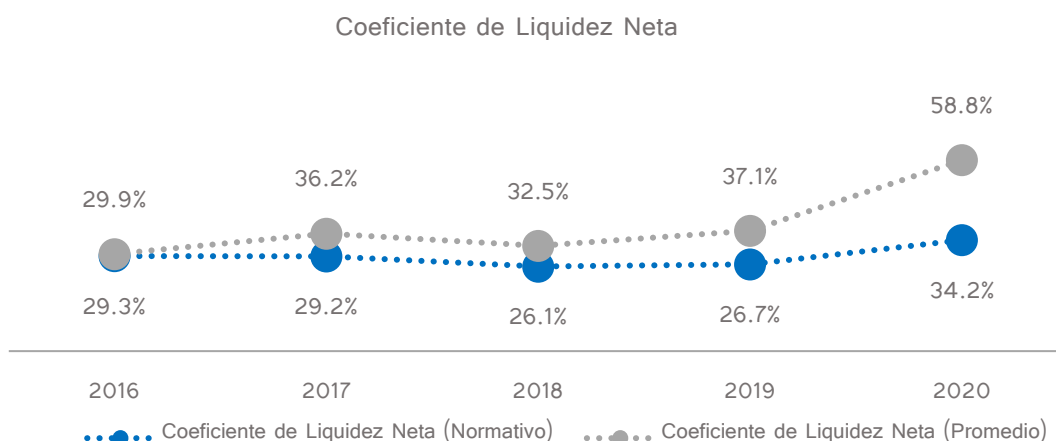
El objetivo de la gestión de riesgo de liquidez y mercado es identificar, monitorear y gestionar los distintos riesgos de liquidez a los que está expuesto el Banco, con el fin de asegurar la continuidad de las operaciones comerciales y evitar los riesgos elevados que podrían materializarse en caso de no contar con los recursos suficientes para hacer frente a las obligaciones a las que está sujeta la institución.

La toma de decisiones de financiación y liquidez se basa en un análisis integral del Banco y su entorno, incluyendo estrategia, situación de balance y dinámica de negocios; lo que permite gestionar la liquidez a corto, mediano y largo plazo, para asegurar el acceso, estabilidad y diversificación de las fuentes de financiación, garantizando niveles óptimos de liquidez para cubrir las salidas de efectivo contractuales y no contractuales en el corto y en el largo plazo con fuentes de financiación estables, mitigando el impacto de su costo sobre la cuenta de resultados.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos definidos anteriormente, se mide el riesgo de liquidez a través de la aplicación de las siguientes herramientas como el calce de plazos, Índice de riesgo de liquidez (IRL), Valor en Riesgo (VaR), concentración y renovación de la cartera de depósitos.

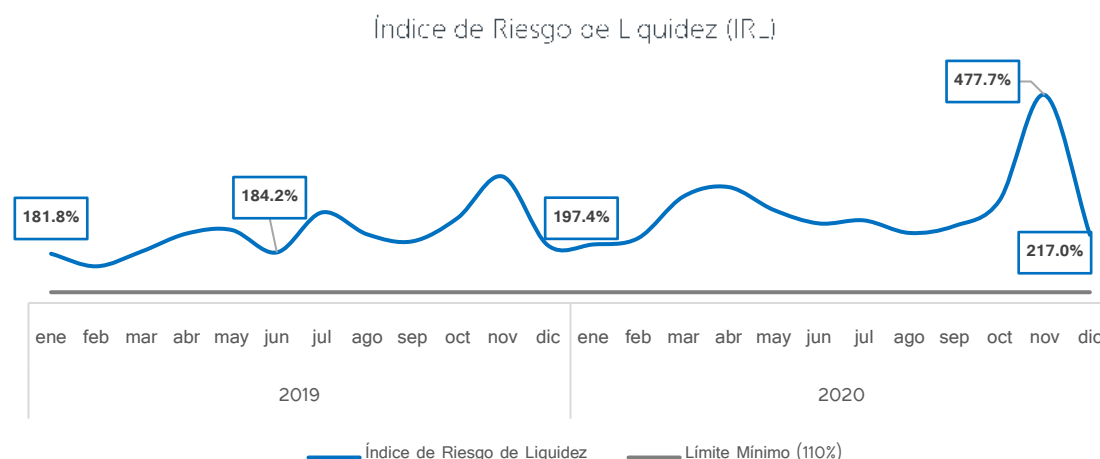
A. Calce de plazos

El calce de plazos proporciona información sobre las entradas y salidas de efectivo tanto contractuales como estimadas de activos y pasivos mediante hipótesis para un periodo determinado. En ese sentido, el Banco ha mantenido una razonable situación de liquidez en los últimos años, obteniendo al 31 de diciembre de 2020 un coeficiente de liquidez neta de 34.6%, siendo el más alto de los últimos siete años analizados, siendo un año destacado por mantener una situación excedentaria de liquidez sin precedentes dentro de un contexto de crisis sanitaria causada por el COVID-19; por otro lado, se tiene una brecha acumulada en la banca de 60 días de \$ 102.5 millones. A partir de lo anterior, se ha dado cumplimiento a los requerimientos de liquidez normativos exigidos por la Superintendencia normado en la NRP-05 "Normas para la gestión de riesgo de liquidez".



B. Índice de riesgo de liquidez (IRL)

El índice de Riesgo de Liquidez (IRL) se medirá como la razón entre el Fondo de Activos Líquidos (ALM) y el Requerimiento de Liquidez Neto (RLN) a 30 días. Esta ratio se calcula mensualmente y los límites mínimos internos definidos para este indicador están entre 110.0% - 140.0%, asimismo los resultados son presentados a Comité de Riesgos y Junta Directiva. A continuación, se presenta la evolución del Índice de Riesgo de Liquidez (IRL) durante el 2020:



Al cierre de 2020, el fondo de activos líquidos del Banco totalizó \$ 352.9 millones, de los cuales un 51.0% está compuesto los tramos 1 y 2 (de uso inmediato) de la Reserva de Liquidez depositada en el Banco Central de Reserva. En cuanto a porcentaje de participación, el flujo por LETES SV, así como los fondos disponibles, se ubican como el segundo y tercer componente más importante, respectivamente.

C. Concentración/ renovaciones de la cartera de depósitos

Para el Banco, los depósitos son la principal fuente de financiamiento, con la que se impulsa el crecimiento de la cartera de préstamos y demás activos de riesgo, representando el 90.0% de su estructura de fondeo y proviniendo de las captaciones del público en general. Para el 2020, la cartera de depósitos presentó un crecimiento dentro de un contexto de crisis económica de \$ 262.0 millones en reacción con el cierre de diciembre 2019; esta dinámica está fuertemente reaccionada a la conducta precautoria de los clientes e inversionista que poseen fondos con el Banco, así como el apoyo del gobierno al sector bancario con las normativas temporales de liquidez a través del Banco Central de Reserva.

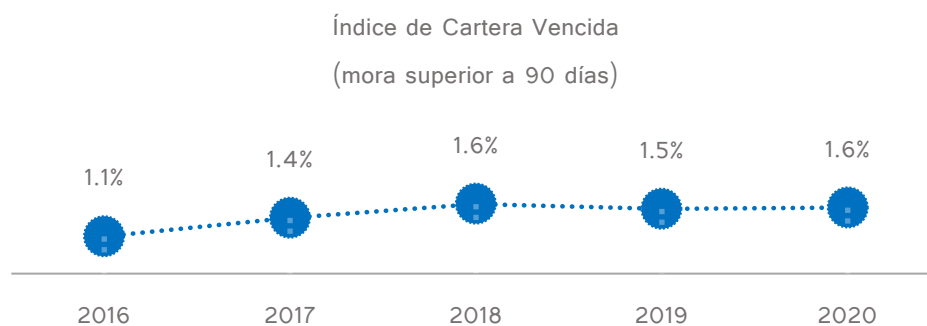
Asimismo, el Banco estima las renovaciones de depósitos con vencimientos a treinta días mediante un indicador de renovaciones el cual puede estimarse bajo tres clasificaciones: Renovación pura, incrementada y disminuida. Durante los últimos años el Banco ha mantenido un factor de renovación de depósitos a plazo (vencimiento a 30 días) promedio superior al 86.0%, lo cual nos indica que existen adecuadas estrategias de negociación con clientes que mantienen sus fondos en este producto. Como contraparte a las renovaciones, existe un factor de cancelaciones de depósitos a plazo (30 días) el cual durante el último año no supera el promedio del 10.0%, confirmando nuevamente la estabilidad que este tipo de depósito posee, cuya su gestión se constituye en clave para mantener un calce de plazos adecuado.

Adicionalmente, y como parte de la mitigación y monitoreo de liquidez, cuenta con plan de contingencia de liquidez, y como parte de la gestión de riesgos durante 2020, fue activado de forma preventiva, para garantizar una adecuada administración de la liquidez durante la crisis sanitaria del COVID-19. Asimismo, se mantiene la constitución de Reservas de Liquidez Voluntarias, la cual, define un requerimiento discrecional para los próximos 30 días con el propósito de asegurar la continuidad de las operaciones comerciales del Banco para dicho horizonte temporal.

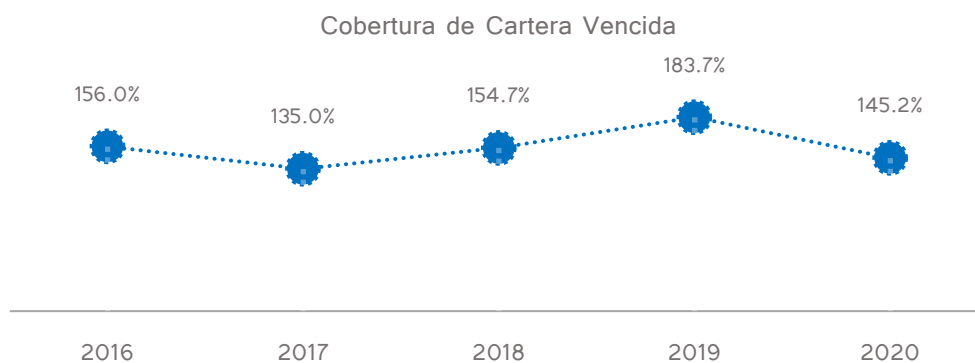
Riesgo de crédito

Una correcta gestión de riesgo de crédito inicia desde la identificación oportuna de los factores endógenos y exógenos que pueden influir sobre la posibilidad de cumplimiento de pago de parte de los clientes. Para ello, se cuenta con diferentes metodologías con el propósito de mitigar y controlarlo, entre las que se encuentran pérdida esperada, cosechas, entre otras.

El índice de cartera vencida relaciona la cartera con mora de más de 90 días con la cartera total del Banco, se encuentra por debajo del promedio del sistema financiero y muestra una leve disminución con respecto al año anterior, pasando de 1.54% al cierre de 2019 a 1.56% al cierre de 2020. La cartera con mora superior a 90 días, que al cierre de diciembre de 2020 alcanzó un saldo de \$ 13.8 millones y se encuentra cubierta con reservas de saneamiento obligatorias de \$ 12.6 millones y se han constituido \$ 7.4 millones en reservas voluntarias, alcanzando un saldo total de reservas de préstamos de \$ 20.0 millones, es decir, se cuenta con un exceso, en caso de incumplimiento, de \$ 6.2 millones.

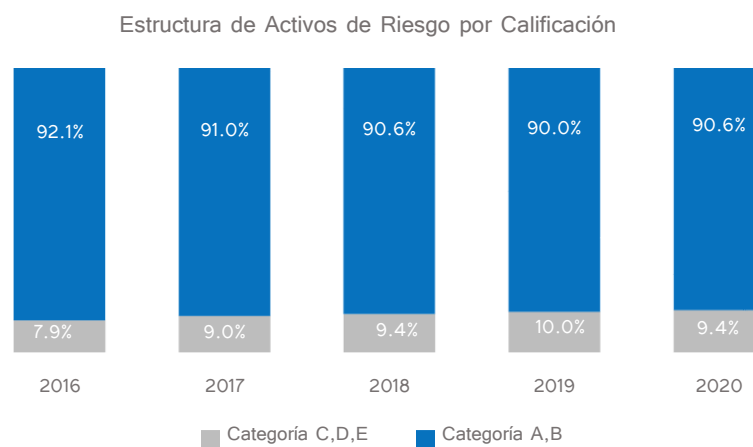


El índice de cobertura de cartera vencida del 145.2% al cierre de 2020 indica que por cada dólar de créditos vencidos se cuenta con \$ 1.45 en reservas de saneamiento, demostrando una gestión prudente de este riesgo. El índice de reservas totales sobre activos y contingencias mejoró de 2.85% a 2.24%, que indica un decremento en provisiones para cubrir las posibles pérdidas en cartera de préstamos, activos extraordinarios, cuentas por cobrar y contingencias.



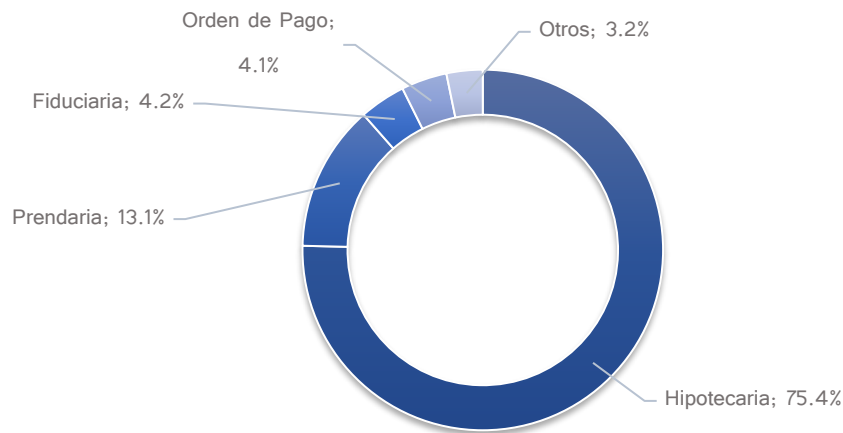
Calidad de los activos de riesgo

Los créditos que en su mayoría poseen calificaciones A y B, corresponden a un porcentaje del 90.6% al cierre de 2020, con una leve mejora respecto a 2019 de 60 puntos básicos.



Al 31 de diciembre de 2020, el saldo de la cartera con garantía hipotecaria asciende a \$ 666.3 millones, la cual presentó un aumento de \$ 31.2 millones con respecto al 2019, seguido de la cartera con garantía prendaria con un saldo de \$ 116.1 millones, con un crecimiento de \$ 17.9 millones, ambos representan el 88.5% del total de la cartera de préstamos, el resto de la cartera corresponde a otros tipos de garantía, quienes únicamente representan el 11.5%.

Cartera por tipo de garantía



Las políticas de crédito establecen las medidas para garantizar la realización de las hipotecas de los clientes en caso de no pago, en ese sentido, al 31 de diciembre del 2020, la cartera en cobro judicial mostró un saldo de \$ 11.4 millones, de la cual se recuperaron \$ 4.7 millones por medio de la adjudicación o dación de activos extraordinarios y pagos en efectivo durante el año, lo que permitió que el índice que relaciona los activos extraordinarios netos al patrimonio pasara del 4.3% a diciembre de 2019 a 5.9% a diciembre de 2020.

Sin embargo, es importante destacar que, desde principios del 2020, la gestión de Riesgo de Crédito se ha enfrentado a un desafío sin precedentes, que incluyó una interrupción abrupta y prolongada de la economía nacional y mundial como medida necesaria de parte de las autoridades para contrarrestar los efectos sobre la crisis sanitaria de COVID-19. Dicha situación vino acompañada por oportunas normativas regulatorias de apoyo, pero que significaron una reestructura de las metodologías para la estimación de los indicadores reales de seguimiento.

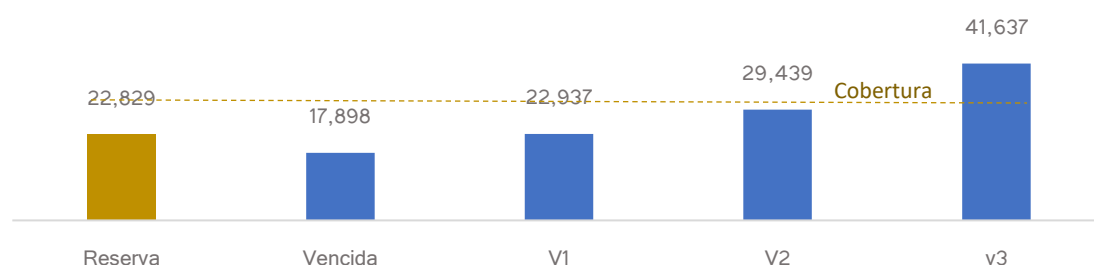
Mitigación del efecto de la cartera de préstamos debido al impacto de COVID-19 en los sectores vulnerables.

Para la primera mitad del 2020, se realizó un modelo de evaluación al portafolio de préstamos considerando los impactos a toda la economía y no solo a unos sectores, sino también el efecto cascada que generaría. Para ello se proyectaron los escenarios que influyen sobre la probabilidad de incumplimiento (PD), partiendo del comportamiento histórico de la cartera; los escenarios simulan condiciones estresadas, a niveles de confianza del 90%, 95% y 99% (v1, v2, v3 respectivamente).

Es importante mencionar que, durante la emergencia el Banco contaba con medidas paliativas ante situaciones de impago tales como: políticas y acuerdos para el apoyo de nuestros clientes y la generación provisiones por reservas en caso de incumplimiento, las cuales hacían cubrir la cartera vencida (PAR90) por más de 127.0% (mayo), y al cierre del 2020 subió a 142.0%.

Escenarios de estrés

Cifras en miles de \$



El nivel de reservas por incobrabilidad de créditos es capaz de cubrir inclusive el escenario 1 (v1), y más de la mitad del escenario más pesimista.

Reserva Voluntaria sobre los arreglos COVID-19

La "cartera con arreglos COVID-19" son los créditos de clientes que se han incluido como afectados por los efectos de la pandemia y que están amparados bajo la NPBT-01, que incluyen medidas extraordinarias temporales de arreglos y tratamientos que tienen como objeto ayudar a las empresas con dificultades de pago para una mayor probabilidad de pago, una vez reestablezca sus operaciones al nivel de sus condiciones previas. En ese sentido, el Banco realiza una evaluación especializada a cada cliente con el objetivo de brindarle la solución integral que mejor se adapte a su situación. Sin embargo, como medida preventiva y con el fin de mitigar cualquier impacto de pérdida por la no recuperación del portafolio, se han constituido provisiones voluntarias las cuales, al cierre de 2020, ascienden a \$ 3.4 millones, como se detalla:



Riesgo operacional

De acuerdo con lo establecido en la NPBT-50 "Normas para la gestión del riesgo operacional en las entidades financieras", el riesgo operacional se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallos en los procesos, de las personas, en los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos; incluye el riesgo legal. En Banco Hipotecario, se han establecido estrategias que contribuyen al mejoramiento de la gestión de este riesgo en las diferentes unidades organizativas, a través de: desarrollo de la cultura de gestión de riesgos y el marco de gestión del riesgo operacional, con las etapas de identificación, medición, control, mitigación, monitoreo y control. Como parte de las actividades implementadas en el Banco se presentan las siguientes:

Fortalecimiento de la cultura de riesgo operacional

Se realizan actividades para potenciar una cultura proactiva para la gestión de riesgos operacionales, como capacitaciones a todo el personal del Banco; participación en el programa de inducción al personal de nuevo ingreso; envío de boletines informativos a través del correo electrónico institucional y red interna YAMMER, para dar a conocer el marco normativo y conceptual de la gestión del riesgo operacional.

Identificación y evaluación de los riesgos operacionales

Se lleva a cabo la identificación y evaluación de riesgos potenciales, identificando aquellas amenazas generadas por factores de riesgo operacional en los procesos del Banco; asimismo, se detallan los controles que contribuyen a la mitigación de los riesgos. Para el caso de los eventos de riesgo operacional materializados, se cuenta con un proceso de escalamiento, a través de una red de gestores de riesgo operacional, en todas las unidades del Banco, para realizar las actividades de solución y planes de acción para mitigar la ocurrencia de estos.

Metodología para la evaluación de riesgos y controles

El Banco cuenta con una metodología para la evaluación de riesgos y controles, con la cual se realiza el proceso de identificación por medio de la matriz de riesgos, estableciendo las escalas de medición de las amenazas, de acuerdo con el impacto y probabilidad de ocurrencia, permitiendo establecer el nivel de riesgo inherente y residual, en las actividades de los procesos.

Establecimiento y seguimiento del apetito de riesgo

En la normativa de riesgo operacional, se definen los parámetros para establecer el apetito de riesgo operacional, para cada año en curso, el cual permite monitoreo del límite adoptado por el Banco, con seguimiento mensual a través del Comité de Riesgos.

Apoyo en el lanzamiento de nuevos productos, servicios, canales y sistemas informáticos

Se realiza un análisis de riesgos potenciales asociados a las iniciativas del Banco, en el que se contemplan los planes de acción y mitigantes para una adecuada gestión de riesgos en los nuevos servicios, canales y sistemas informáticos, con el apoyo de diferentes unidades del Banco.

Riesgo legal

Los principales factores en los que se enfoca la gestión de Banco Hipotecario en materia de riesgo legal son los siguientes:

- Formalización de contratos, acuerdos o licencias.
- Cumplimiento de normas.
- Litigios.
- Emisión de opiniones legales previo al lanzamiento de nuevos productos o servicios y acompañamiento en todo el proceso de implementación.
- Control de respuestas de organismos de Instituciones Gubernamentales por partes de la Unidad de Atención de Oficios y FATCA.

A fin de monitorear y gestionar oportunamente posibles pérdidas, que resulten de las fallas de los factores antes mencionados, el Banco cuenta con una matriz de litigios, en la cual se registra todo nuevo proceso en contra del Banco y las gestiones que se realizan como parte del seguimiento de los ya ingresados en la misma hasta su finalización. En la misma línea, se cuenta con una matriz de obligaciones de Cumplimiento Regulatorio, la cual es administrada también por la Dirección de Gestión Integral de Riesgos, en la cual se registran los cumplimientos obligatorios que debe atender el Banco, y cuya fuente viene por ley. Además del registro en la matriz, se les da seguimiento periódico por recordatorios a los responsables de la atención. Asimismo, se realiza constante monitoreo y control de las respuestas que la Unidad de Atención de Oficios y FATCA, debe de realizar en tiempo a las instituciones de Gobierno que requieren información de clientes y los respectivos productos y operaciones que estos realzan en el Banco.

La identificación de los riesgos en la ejecución de actos o contratos que deben ser formalizados y suscritos por el Banco, se efectúa a través de la Dirección Legal, quien analiza la validez jurídica de los documentos y procura su adecuada instrumentación legal.

Para la gestión del riesgo legal, el Banco ha desarrollado el marco normativo que permite gestionar de manera eficiente estos riesgos, siendo estos:

- Política de cumplimiento normativo.
- El apartado de riesgo legal, del Manual de Gestión del Riesgo Operacional.
- Política para la gestión del riesgo legal.
- Instructivo para el Registro y Control de Litigios.
- Acuerdo de Servicio para la Elaboración y Actualización de Actos Jurídicos y Contratos Celebrados por el Banco.

As mismo, como parte de las buenas prácticas, toda creación o modificación de Política relacionada con la Gestión del Riesgo Legal, es debidamente expuesta y aprobada por Junta Directiva, como máxima autoridad en la gestión de riesgos dentro del Banco.

Adicionalmente, de forma trimestral se informa al Comité de Riesgos y a Junta Directiva, el estado de los diferentes litigios, así como el grado de cumplimiento de las obligaciones normativas por parte de todas las áreas del Banco, informando situaciones de las cuales pudieran derivarse pérdidas o sanciones para el Banco. Así mismo, en los litigios en los cuales el Banco haya realizado un pago en efectivo o especie en virtud de una resolución en contra, acuerdo conciliatorio u otro medio de terminación anticipada del litigio, se reporta como una pérdida operacional al Comité de Riesgos, en el mes siguiente que haya sido realizado el pago, a fin de cuantificar su incidencia en el apetito de riesgo operacional, y es importante mencionar que durante el 2020 no se tuvo impactos económicos relacionados.

Gestión de continuidad del negocio

La continuidad del negocio se define como la capacidad de una entidad para seguir ofreciendo sus productos o servicios a niveles previamente definidos a un nivel aceptable después de un incidente de interrupción.

En Banco Hipotecario, el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio se ha creado considerando lo establecido en la NRP-24 "Normas técnicas para el sistema de gestión de la continuidad del negocio", para lo cual se ha creado un plan de adecuación que permita establecer un Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio y criterios para la adopción de políticas, planes, metodologías y procedimientos acordes a las mejores prácticas internacionales, dentro de los plazos establecidos en la mencionada norma, lo cual contribuirá al fortalecimiento de la gestión de riesgos operacionales en el Banco. Durante el año, se llevaron a cabo diversas actividades, entre las cuales se citan:

- Evaluación y actualización de la Normativa interna de Gestión de Continuidad del Negocio.
- Actualización del Análisis de Impacto al Negocio, donde se identificaron procedimientos/actividades críticas del negocio en diferentes unidades del Banco.
- Implementación de Análisis de Evaluación de Riesgos, que identifica y evalúa los riesgos en las actividades de los procesos y sus recursos frente a determinada amenaza o grupo de amenazas.
- Activación del Comité de Continuidad del Negocio en caso de crisis, en el marco de la pandemia por COVID-19, en el cual se evaluaron los riesgos asociados y se establecieron las principales actividades y estrategias del Banco, para prevenir los contagios en las instalaciones del Banco, tanto para el personal, clientes y usuarios.
- Creación y actualización de planes de continuidad del negocio, Plan de Continuidad del Negocio para Servicio de POS y pasarela de pagos; Plan de Continuidad del Negocio para proveedores críticos y Plan de Continuidad de Negocio ante emergencia sanitaria por COVID-19.
- Se realizaron pruebas a los planes de continuidad del negocio, entre los que destacan: Ejecución del árbol de llamas; Prueba a Medida Contingencial Alternativa debido a fallas en el Sistema Siss Web; informes sobre pruebas al Plan de continuidad del negocio para traslado de personal crítico al sitio alternativo de operación y Plan de continuidad de negocio para el cubrimiento de personal que interviene en la ejecución de los procedimientos críticos.
- Se realizaron capacitaciones tanto en línea como presenciales a todo el personal del Banco y Gestores de Continuidad de Continuidad de Negocio, para el fortalecimiento de la cultura organizacional sobre la Gestión de Continuidad de Negocio.

Riesgo de fraudes

La Gestión de Riesgo de Fraude se ha desarrollado durante el año por medio de Monitoreo Transaccional de Operaciones con Tarjeta de Débito y Banca Electrónica, Investigaciones de Fraude, Monitoreos varios y Evaluación Cualitativa de Riesgo de Fraude.

El periodo de cuarentena estricta derivado de la pandemia COVID-19 tuvo el efecto de deslazamiento de las operaciones de compra presenciales a compras por Internet con Tarjeta de Débito; basado en esa tendencia se brinó mayor atención a estas operaciones en el Monitoreo Transaccional de Tarjeta de Débito, con énfasis en los clientes que se encontraban en el extranjero. Debido a la puesta en vigencia de la línea de negocios de adquisición con terminales POS propias, se ha planificado la contratación de servicios adicionales de monitoreo transaccional.

Durante el año se apoyaron y documentaron investigaciones institucionales de Fraude Externo e Interno de diferente índole además de monitoreos varios en operaciones del Banco y actividad delictiva con afectación en instituciones financieras del país; adicionalmente se coordinó la realización de un Curso Virtual sobre Gestión de Riesgo de Fraude. Se ha efectuado actualización de los principales escenarios de Riesgo de Fraude del Banco, con sus respectivas valoraciones de Riesgo Inherente y Riesgo Residual.

Seguridad de la información

La Gestión de Seguridad de la Información se ha llevado a cabo por medio de diferentes servicios como administración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), seguimiento de alertas automáticas generadas por las diferentes herramientas de seguridad informática disponibles en el Banco y emisión de opiniones técnicas. Dentro de la administración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se han ejecutado actividades en cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política de Seguridad de la Información incluyendo temas como curso virtual de Seguridad de la Información, revisión de accesos a los principales aplicativos, coordinación de análisis externos de vulnerabilidades en

la red informática, gestión de actualizaciones de seguridad y consideraciones de Seguridad de la Información aplicadas al Teletrabajo, las que fueron necesarias por la intensificación de la modalidad Home Office derivada de la pandemia COVID-19. En coordinación con el área de Servicios de Tecnología de la Información se efectúan monitoreos de alertas automáticas generadas por las herramientas de seguridad informática, sobre las cuales se lleva a cabo seguimiento administrativo de los incidentes detectados. Los principales proyectos de Banco en materia de nuevos productos y servicios han contado con la participación de Seguridad de la Información, incluyendo la emisión de opiniones técnicas. En materia regulatoria, el Comité de Normas de Banco Central de Reserva puso en vigencia las Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información (NRP-23), requiriendo como fase inicial la emisión de un Plan de Adecuación al cierre del año; la implementación tiene un período máximo de 2 años a partir de año 2021.

Gestión de riesgo ambiental y social

La gestión se divide en dos grandes pilares: Créditos y Proveedores.

Créditos

El objetivo de este Pilar es reducir el impacto negativo indirecto causado por las actividades de financiamiento del Banco. Esto incluye la contrastación de las actividades económicas y proyectos de inversión de clientes nuevos y existentes con la lista de actividades excluidas (según Lista de exclusión de IFC) en cada solicitud de financiamiento, la realización de una evaluación, análisis y seguimiento profundo del cumplimiento ambiental y social de las actividades y proyectos de los clientes en los que también se consideran riesgos a la salud, la seguridad social, patrimonio cultural, las comunidades vulnerables, entre otros; valorando especialmente la educación y asesoría de nuestros clientes para la mejora en su desempeño medioambiental y el cumplimiento de la legislación Salvadoreña, procurando la no financiación de actividades o proyectos que generen un deterioro ambiental, en los ecosistemas y la biodiversidad, la vulneración de derechos de las comunidades, sus colaboradores y público en general. Durante el año 2020, el desempeño del portafolio total de créditos muestra la siguiente composición por categoría de riesgo ambiental y social:

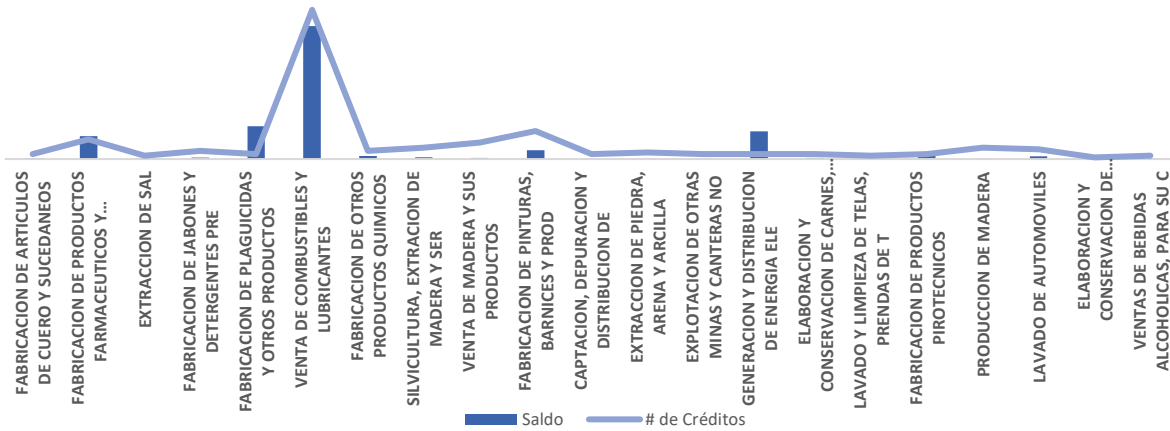
Portafolio total de créditos con saldos al 31 de diciembre 2020 (cifras en millones \$):

Riesgo	Clientes	Saldo	(%)
Alto	214	39.9	1.8%
Medio	3,814	375.4	32.3%
Bajo	7,798	467.8	65.9%
Total	11,826	\$ 883.1	100.0%

Portafolio total por segmento de negocios



Actividades económicas con riesgo a&s alto



Concentración del financiamiento en actividades económicas con riesgo A&S Alto:

El portafolio total de créditos del Banco se encuentra equilibrado, concentrando un 95% entre riesgos leves y bajos, lo que indica que, a través de la aplicación de nuestra metodología de gestión y medicas básicas de asesoría y seguimiento, estos riesgos son mitigables y en su mayoría reversibles. Así también, refleja al cierre del año 2020, un índice de concentración en financiamiento con riesgo ambiental y social Alto en un porcentaje muy aceptable (<5%), el cual está de acuerdo con la meta fijada en la estrategia de gestión del riesgo A&S para el presente periodo, lo cual se convierte en una ventaja de gestión para el Banco con respecto al tamaño del portafolio y el nicho de mercado que atiende.

Proveedores

Durante el segundo semestre del año 2020, el Banco incluyó oficialmente en sus políticas de compras de productos y contratación de servicios el concepto de "Compras responsables", el cual tiene por objetivo la definición de una estrategia metodológica que permita ampliar el alcance operativo de la Gestión del Riesgo Ambiental y social externo, a través de la inclusión de nuevos requisitos al momento de establecer una relación comercial con todos los proveedores, sobre su responsabilidad ambiental y social ampliada en cuanto al desempeño ambiental y social a todos los niveles de sus procesos, los productos que comercializan y los servicios que proveen.

Este concepto es materializado por el Banco, a través de la exigencia de la firma de una declaración y compromiso denominado Acuerdo de "Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS)". Esta es aplicable en consonancia con criterios previamente definidos al interior del Banco, los cuales son tres:

- Proveedores categorizados por su actividad económica con riesgo ambiental y social Alto.
- Proveedores que firman un contrato de compra
- Proveedores frecuentes

Cualquier incumplimiento al acuerdo ARAS o la identificación de la materialización de riesgos ambientales y sociales por parte del proveedor, genera la realización de una evaluación de riesgo ambiental y social ampliada por parte del Banco, la cual podría concluir en la finalización de cualquier vínculo comercial con el proveedor. La gestión del riesgo ambiental y social con los proveedores durante el presente año fue un total de 10 acuerdo ARAS firmados. A la fecha no se tiene identificado y reportado ningún evento de riesgo ambiental y social con los proveedores del Banco.

Clasificación de riesgo

La Sociedad Calificadora Pacífico Credit Rating, en su revisión periódica evalúa las principales áreas de gestión del Banco con énfasis en la información financiera, calidad de los activos, gobierno corporativo, riesgo crediticio, de mercado, liquidez, operacional y solvencia patrimonial.

Como resultado de dicha evaluación, decidió ratificar la clasificación de la fortaleza financiera en AA- con perspectiva "Estable" y nivel 2 para las acciones en el informe emitido en septiembre con cifras a junio de 2020, y ratificándose nuevamente en diciembre 2020 con cifras a septiembre del mismo año.

La clasificación se fundamenta en el crecimiento de su cartera de créditos y considera positiva la reestructuración en el portafolio de préstamos ante la entrada en vigor de la Normas Técnicas Temporales para el otorgamiento de créditos aprobadas por el Banco Central de Reserva, de igual manera toma en consideración el adecuado manejo del riesgo de liquidez el cual refleja un perfil de riesgo conservador. La clasificación considera además sus sanos niveles de solvencia y el respaldo que le brinda el Gobierno de la República de El Salvador.

Las principales fortalezas del Banco sobre las cuales pasa la clasificación son:

- Continúa creciendo en la colocación de créditos, enfocándose principalmente en el sector empresarial, y sigue reflejando un adecuado nivel de liquidez, apoyado por el crecimiento de los fondos disponibles y préstamos.
- Se destaca con un nivel óptimo de desempeño respecto a sus prácticas de gobierno corporativo y en relación con la gestión integral de riesgos, el cumplimiento de las políticas y procedimientos que son aceptables.
- Sigue mostrando adecuados niveles de solvencia y de endeudamiento legal, ubicándolo por encima de los mínimos legales establecidos de acuerdo con la normativa.
- Asimismo, cuenta con el respaldo del Gobierno de la República de El Salvador, quien se ha responsabilizado de manera solidaria para proveer el suficiente capital a fin de que el Banco cumpla con todos los requisitos legales.



05

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN CONTRA EL LD/FT

La prevención de lavado de dinero es una actividad fundamental y continua dentro de una institución financiera. Es un compromiso adquirido por todos los colaboradores del Banco, con el objetivo de evitar que la institución sea utilizada para legalizar los recursos de dudosa procedencia, recibir fondos de actividades ilícitas o financiar actos de terrorismo.

En ese contexto, estamos conscientes que el CONOCIMIENTO AL CLIENTE es la piedra angular en la labor de prevención; con ello, se determina el perfil de riesgo del cliente, comprendemos su comportamiento transaccional, de acuerdo con la actividad económica que desarrolla y nos ayuda a proyectar medidas de seguridad y control, que permiten prevenir el lavado de dinero en la institución. Por lo que, durante el año, la Oficialía de Cumplimiento desarrolló actividades encaminadas a fortalecer su gestión de riesgos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, entre las principales, podemos mencionar las siguientes:

- Actualización de las políticas y procedimientos internos.
- Implementación de controles internos que permiten mitigar los riesgos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- Ejecución de procesos de debida diligencia ampliada para clientes considerados como alto riesgo.
- Desarrollo de capacitaciones especializadas a áreas de negocios y otras.
- Monitoreo continuo de las transacciones efectuadas por los clientes.
- Asesoría especializada en prevención de lavado de dinero a áreas de negocios y otras.



06

GESTIÓN ADMINISTRATIVA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Gestión de la calidad

Sistema integrado de gestión

Banco Hipotecario cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, basado en el cumplimiento de los requisitos de las Normas Internacionales: ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. La adopción de ambas normas tiene como objetivo incrementar la satisfacción de nuestros clientes, mediante procesos de mejora continua e impulsar esfuerzos de protección y conservación del medioambiente, cumpliendo con estándares de calidad internacional en la prestación del servicio al cliente y convirtiéndose en un Banco Verde. Algunas de las iniciativas desarrolladas en el presente año que se destacan son las siguientes:

- Implementación de mejoras en los Procesos Estratégicos – Administrativos, Procesos de Negocios, Tecnología de la Información y Comunicación.
- Actualización de Normativa Interna
- Mejoras en la Estructura Organizativa
- Medición de Indicadores de los procesos de Negocios
- Simplificación de Formatos Operativos.
- Mejoras a la Atención de Requerimientos de Oficios y FATCA
- Escaneo de Documentos para formalización de créditos, como desembolsos en línea.
- Auditorías del Sistema Integrado de Gestión por medio de videoconferencia.

Transformación digital BH

Se ha promovido un cambio de cultura orientada a hacer nuestro trabajo efectivo, equilibrado e innovador; efectivo en la medida en que está alineado a la estrategia, equilibrado porque no solo se orienta a resultados sino también a las personas dentro del Banco, e innovador buscando siempre nuevas formas de hacer las cosas. Para darle vida a esta nueva etapa de transición, se han ejecutado diversos programas de sensibilización, desarrollándose 37 capacitaciones presenciales, capacitando 444 colaboradores en la introducción a la transformación Digital y 2 capacitaciones virtuales con una participación de 724 colaboradores. Como parte de la mejora continua, se busca tener colaboradores que sean flexibles, adaptables al cambio, con la capacidad de crear y responder a las nuevas demandas de los clientes, y obtener beneficios en un ambiente de negocios, por lo que el Banco ha iniciado con las capacitaciones en Metodologías Ágiles a los Gestores del Cambio, quienes serán los impulsores y replicadores de esta metodología a todo el personal.

Proyectos estratégicos

Durante el año 2020 se implementaron proyectos enfocados al logro de la misión y visión del Banco, con el fin de proveer productos y servicios innovadores a nuestros clientes. Entre los proyectos estratégicos finalizados constan: Implementación del APP, Servicios POS, Personalización de Tarjeta de Débito y Contactless, Chatbots, Automatización de Procesos de Banca de Personas y envío de Transferencias Internacionales por Red Privada. Con estos proyectos se busca ofertar a los clientes del Banco productos y servicios competitivos, innovadores y tecnológicos, atrayendo una cultura digital. Las iniciativas que se desarrollan están encaminadas a ser más competitivos y cercanos a nuestros clientes. Un Banco con una cultura enfocada en la transformación digital.

Gestión administrativa

Gestión de capacitación y desarrollo

Desde finales del año 2019, se participó activamente en la generación de una nueva estrategia institucional, para lo cual, a principios del 2020 junto con el área de Identidad y Sostenibilidad liderado por la presidente, se le dio vida a una nueva filosofía, organizando una importante actividad que dio paso a "Nuestro Rumbo 2020", dando a conocer de primera mano la visión, misión y valores, en dicha actividad se contó con la participación de casi todo el personal.

Para el Banco, el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores es fundamental, para proporcionar un servicio integral de calidad, conforme a la misión y objetivos de negocios, implementando capacitaciones para el personal de negocios en agencias, mejorando la disponibilidad para atender los requerimientos de los clientes. Asimismo, el Banco ejecutó un total de 118 eventos de capacitación con casi el 100% de participación.

Es importante mencionar que, a pesar de la pandemia, el Banco no desatendió actividades importantes en la preparación de su personal y para darle impulso a nuestra Cultura de Alto Desempeño desarrollamos talleres con la Dirección Comercial en los cuales el 100% de esta conoció y vivió el enfoque de nuestra cultura de Experiencia al Cliente. Además, se ha innovado en la plataforma y contenido de los programas de formación, este año se migró a una nueva modalidad de capacitación en donde lo virtual fue estratégicamente productivo, utilizando Moodle y varios aplicativos de suite office 365, tales como: Sway, Stream, Yammer, Teams, Forms y adquirimos la licencia Toorly y a la fecha también estamos incorporando la herramienta Powtoon. Así también la técnica de gamificación aplicada en el contexto de aprendizaje, lo cual nos permitió obtener mayores resultados y logro de objetivos en cada programa. Con dicha modalidad de capacitación se ha incluido todo el proceso de inducción para los nuevos colaboradores y al entrenamiento para los puestos de cajeros, en donde tienen la oportunidad de contar con un aula virtual, lo cual evita que tengan que desplazarse hasta las oficinas centrales para ser capacitados en nuestros sistemas. Se cuenta con un canal de Stream que tiene la posibilidad de visualizar los contenidos de forma permanente, es decir que pueden autogestionar su entrenamiento, en el caso que hubiesen quedado puntos que no fueron superados. Buscando siempre la innovación digital, se ha concretado el proyecto de digitalización de expedientes de empleados, permitiendo que en la actualidad se agilicen los procesos y garantice aún más el resguardo de la información.

Una de las principales gestiones es poder brindarle al Banco un diagnóstico del sentir de todos sus colaboradores por lo que, a través de la encuesta de clima, hemos identificado en la actualidad que el Banco cuenta con un Clima saludable en donde prevalece la armonía y estabilidad laboral, el resultado fue de un 82.4% de satisfacción, de una muestra del 96.0% de la población. Asimismo, con el propósito de fomentar el desarrollo y crecimiento del personal, en el 2020, fueron promovidos 49 colaboradores a puestos de mayor responsabilidad, gestionamos 83 nuevas contrataciones para optar a las diferentes plazas y actualmente el 61.0% está conformado por colaboradores de las diferentes áreas de Oficina Central y el 39.0% restante, de las diferentes agencias. Cerramos el período 2020 con 828 empleados, de los cuales el 46.0% son hombres y el 54% mujeres para los cuales se han enfocado esfuerzos por mantener el bienestar de todos con beneficios que ayudan a su salud física y mental.

Gestión de seguridad y salud ocupacional

Banco Hipotecario comprometido con las políticas de protección a sus trabajadores y en el desarrollo de los procedimientos y normativas, establece un Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales, basado en la mejora continua que incluye: la política, la organización, la planificación, la evaluación, las inspecciones y las acciones de mejora; con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en los espacios ocupacionales. Aplicando el Sistema de Gestión en sus trabajadores, asegurando el cumplimiento de las normas mínimas establecidas a nivel nacional, realizando año con año dos simulacros anuales, capacitando a sus organizistas de emergencia (incendio, evacuación y primeros auxilios), para adquirir y fortalecer los conocimientos, con el fin de reducir los daños humanos causados por una situación de emergencia.

En el marco de la pandemia por el COVID-19, se implementó un conjunto de medidas en materia de prevención para reducir los riesgos de contagios entre los empleados del Banco, proveedores, clientes y usuarios en general, para lo cual se creó y se implementó un protocolo de bioseguridad aprobado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Compras e infraestructura

Como institución financiera, el Banco canaliza sus procesos de compras de bienes, obras y servicios a través de un departamento específico y entre las principales actividades realizadas están:

Compras emergentes: Ante la emergencia que fue decretado por la pandemia COVID-19 en nuestro país, la Administración tomó en consideración dotar al personal con productos de bioseguridad para brindar el servicio sin interrupción para usuarios, entre estos productos que se han adquirido se encuentran: Mascarillas, alcohol gel, contratación de servicios de transporte para empleados, sanitización de espacios y edificios de Banco, a una inversión aproximada de \$ 142.5 miles con apoyo de 15 proveedores nuevos dedicados a estos rubros.

Ampliación de red de proveedores: Se ha ampliado la red de proveedores para dotar en una forma eficiente, los requerimientos de las diferentes unidades del Banco, a la vez cumpliendo con las normativas de los procesos para las adquisiciones y contrataciones de servicios, incluye normas medioambientales. Actualmente en la Base de proveedores se ha incorporado proveedores de insumos de bioseguridad, aumentando nuestra base a 140. A fin de modernizar los procesos, se autorizó la adquisición de un Sistema de Compras, con el objetivo de la digitalización de los procesos de compras institucionales, con una inversión de \$ 50.0 miles.

Infraestructura: Se desarrollaron y ejecutaron remodelaciones por un monto de \$ 42.3 miles, de la manera siguiente: construcción de espacio para cajero automático en Alcaldía de Nejapa, taquilla en Lotería Nacional de Beneficencia de Apopa, Agencia Zacatecoluca, adecuación para instalar taquillas de la Lotería Nacional de Beneficencia y remodelación de Agencia Santa Ana Centro. Esta última bajo el concepto BH Café, convirtiéndose en la segunda agencia a nivel país bajo un diseño innovador que incluye espacios colaborativos, áreas para utilizar cómodamente dispositivos móviles como celulares y computadoras, señal, Wifi, cafetería gourmet, zona de tablet para operaciones electrónicas, sillones cómodos y sala para reuniones. Por otra parte, se llevó a cabo un programa de pintura general en todos los puntos de servicio aplicando los nuevos colores institucionales en todos los puntos de servicio y en todas las oficinas por un valor de \$ 155.3 miles. En mantenimientos y servicios, se administraron contratos por un valor de \$ 479.6 miles, por el mantenimiento de plantas de emergencia, aires acondicionados, equipos de conteo, cajeros a distancia, vehículos y servicios de limpieza.

Todo lo anterior generó un excelente servicio al cliente y mayor accesibilidad para usuarios de las instalaciones. Parte de las acciones administrativas realizadas a interior del Banco para lograr una contribución positiva al Medio Ambiente, fueron las siguientes:

- Sustitución de grifos normales por grifos tipo push en el Edificio Senda Florida, para ser más eficiente en la utilización de agua potable
- Instalación de equipos de aire acondicionado por un valor de \$112.4 miles, con categoría SEER 18 en adelante y con tecnología inverter, que lograron una mayor eficiencia energética y que cuentan con refrigerante ecológico.
- Entrega de diversos equipos y accesorios fuera de uso, a empresas dedicadas al reciclaje con certificación medio ambiental. El peso entregado para reciclaje fue de 6.3 toneladas.

Avance tecnológico

Banco Hipotecario, en el marco de los ejes de Tecnología, Operaciones y Experiencia del Cliente y en concordancia con los objetivos estratégicos de la institución, realiza diversas actividades durante el transcurso del año para alcanzar la satisfacción de los clientes, la modernización en los servicios financieros, la protección de la salud de los salvadoreños, la mejora continua de procesos, la transformación digital, la innovación y la inclusión financiera. Detallándose a continuación, las más destacadas por área de acción:

Mejorar la experiencia de usuarios y clientes del Banco

- Se mantuvo sin interrupciones la operación de los servicios administrados en los centros de datos del Banco, gracias al monitoreo y gestión oportuna de la infraestructura eléctrica, aires acondicionados, sistemas contra incendios y servidores centrales. También, se ejecutaron a diario los cierres de operaciones financieras manteniendo al mínimo los errores humanos
- Se brindó apoyo solicitado para la ejecución de las siguientes iniciativas del Gobierno de El Salvador durante la pandemia de COVID-19:
 - a. Subsidio otorgado comprendido desde marzo a abril.
 - b. Préstamos por COVID-19.
 - c. Subsidio FIREMPRESA.
 - d. Subsidio a pescadores.
 - e. Préstamos FIREMPRESA otorgados.
 - f. Soporte en la creación de planillas de pago para persona, de Hospital El Salvador.
- Se puso a disposición de los clientes del Banco conexión a Internet por medio de la implementación de redes Wifi en las agencias.
- Se amplió la cobertura de conectividad inalámbrica por medio de Wifi para los empleados del Banco en los edificios Senda Florida, Autopista Sur y Centro.
- Se publicó por medio de la herramienta Power BI, el nuevo informe financiero que se actualiza diariamente de forma automática, y que puede ser consultado a través de Internet por los usuarios debidamente autorizados.
- Se finalizó el proyecto "Fortalecimiento del Data Warehouse 2.0" con la puesta en producción de nuevos cubos de información, que son utilizados por áreas clave del Banco para la toma de decisiones.

- Se habilitó sitio en línea para programar vistas presenciales de clientes a las agencias y áreas de negocio del Banco; y se capacitó a personal designado para el mantenimiento y publicación de estos sitios.
- Transformación digital de agencias, habilitándolas como puntos de atención en línea. Esto fue realizado por medio de la implementación de sitios web de programación de reuniones no presenciales con clientes, integrados con agendas y herramientas de comunicación institucionales. Se capacitó a personal de agencias y negocios, para el diseño, mantenimiento y publicación de estos sitios.
- Se habilitó plataforma corporativa que permite la creación de formularios en línea para recolectar información y opiniones de clientes y se capacitó al personal del Banco designado para el diseño y publicación de estos formularios.
- Se puso a disposición de los clientes del Banco los siguientes puntos de servicio de ATM: Hospital El Salvador, San Luis Talpa y Alcaldía Municipal de Nejapa.
- Se hicieron pruebas de funcionalidad a la nueva aplicación de banca móvil BH, que ofrece una interfaz personalizada por el usuario y todos los servicios de la banca en línea E-Banking.
- Se creó un nuevo sistema para realizar transferencias internacionales por medio de la red de pagos de Rpole, que es ampliamente utilizada por instituciones financieras en el mundo. Adicionalmente, se crearon nuevos procesos de transferencias y se comunicaron a los usuarios interesados.
- Se desarrollaron nuevos procesos para modificar la funcionalidad de nuestros sistemas automatizados, que permitieron al Banco aplicar a los préstamos de nuestros clientes afectados por la pandemia de COVID-19, las medidas impulsadas por el Gobierno de El Salvador relativas a periodos de gracia, no aplicación de intereses y refinanciamientos.
- Se desarrollaron nuevos procesos para integrar los sistemas automatizados del Banco con la compañía aseguradora, permitiendo que todos los trámites relacionados con los seguros contratados por nuestros clientes sean realizados en tiempo real.

Mejora continua de los procesos

- Se actualizó el mapa del proceso 11.00 Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con el objetivo de incorporar los subprocesos para gestionar los canales digitales y la innovación tecnológica.
- Se incluyó en el almacén de datos del Banco, la información de nuevos productos financieros creados durante el año y se inició la creación de un proceso para hacer más dinámica esta integración.
- Se inició la adopción y promoción de metodologías de pensamiento innovador para el diseño de nuevos productos y servicios, realizando talleres denominados "Vivamos la innovación" y definiendo retos internos como estrategia para su implementación.
- Se implementó validación criptográfica de tarjetas con chip y generación de claves para los dispositivos ATM y POS del Banco, por medio de un dispositivo de seguridad basado en hardware (HSM).
- Se inició proyecto con el proveedor Bevertec, para implementar procesador de transacciones de tarjetas de débito, que permita gestionar de manera eficiente las operaciones de emisión y adquisición.
- Se implementó una herramienta para realizar análisis al código fuente de los sistemas automatizados que están en desarrollo, permitiendo detectar oportunamente posibles fallos o problemas importantes y mejorando la calidad del software creado internamente.

Inclusión financiera, innovación y transformación digital

- Se habilitó una interfaz de programación de aplicaciones (API) para poder integrar la pasarela de pagos BH con los sitios web de los comercios afiliados.
- Se habilitó la modalidad de trabajo denominada "BH Home Office" con la implementación de infraestructura que permite a los empleados del Banco acceder a los sistemas y aplicaciones, desde sus hogares.
- Se finalizó el proyecto para la implementación de puntos de servicio POS y desde marzo a diciembre se instalaron 218 equipos.
- Se puso en producción un formulario en línea que permite a los clientes de Banco solicitar el servicio de banca en línea E-Banking, sin tener que visitar presencialmente las agencias del Banco.
- Se implementó una herramienta utilizando React, una biblioteca de programas creada y mantenida por Facebook y una comunidad grande de programadores a nivel mundial, que permitirá al Banco crear nuevos sistemas seguros y confiables en menos tiempo.

Actualización de la infraestructura tecnológica

- Se instalaron y pusieron en producción nuevos servidores y equipos de almacenamiento para el alojamiento de los sistemas y bases de datos del Core Bancario.
- Se instaló red eléctrica y cableado estructurado y se configuraron computadoras para la apertura de: Taquilla BH ubicada en Hospital El Salvador, Unidad organizativa ubicada en el edificio Centro, creada para gestionar los préstamos FIREMPRESA.

Productos, servicios y canales

Durante el ejercicio informado, se ha impulsado el desarrollo de productos, servicios y canales, innovadores trabajando día a día e identificando oportunidades de mejoras para optimizar la experiencia al cliente, donde se permita la inclusión de diferentes sectores, identificando características, beneficios y ventajas de los diferentes productos, servicios y canales lo que generando confianza a nuestros clientes. En tal sentido, se puede mencionar lo siguiente:

- Se iniciaron los pagos de subsidios a los beneficiarios del programa de transferencias directas como efecto de las medidas decretadas en el marco de estado de emergencia nacional motivada por el COVID-19, donde se pagó a un total de 123,167 beneficiarios la cantidad de \$300.00 a cada uno, haciendo un monto total pagado de \$ 37.0 millones.
- Se inició la entrega de subsidios, para los empleados de la micro, pequeña y mediana empresa, denominado Programa FIREMPRESA (Fidecomiso para la Recuperación Económica de las Empresas), donde se beneficiaron al cierre de diciembre un total de 1,557 clientes con abono a cuenta y 20,436 clientes con entrega de cheques, llegando a un total de 21,993 beneficiarios con un valor entregado de \$ 53.00 millones.
- Se realizó el pago a beneficiarios del proyecto denominado Atención de Emergencias ocasionados por desastres a pescadores afectados por el Huracán ETA, donde se pagaron 4,431 beneficiarios, por un monto total de \$ 443.0 miles.
- Se inició con la prestación de servicios bancarios entre el Instituto Administrador de los beneficios y prestaciones sociales de los veteranos militares de la fuerza armada y excombatientes para el pago de pensiones a beneficiarios de la ley especial para regular los beneficios y prestaciones sociales, que participaron en el conflicto armado de El Salvador.
- Se implementó el proyecto de modernización del servicio de comercialización de seguros en los puntos de servicios, logrando así que las ventas de seguros masivos sean en tiempo real entre SISA y el Banco.

- Implementación de BPM (Gestión de Proceso de Negocio) para modernizar el Flujo Proceso Automático para Crédito Hipotecario y Consumo, que permite agilizar los tiempos de respuestas de las solicitudes de nuestros clientes, mejora la experiencia del cliente, potencializa la calidad de los procesos y garantiza una mayor competitividad en el mercado.
- Traslado de Taquilla Viceministerio de Transporte, al Centro Comercial SOHO, logrando así una mejor experiencia al cliente y usuario que realiza el trámite de los diferentes servicios que presta dicho viceministerio, donde puede pagar sus trámites de mandamientos de pagos sin necesidad de salir de las instalaciones.
- Traslado de Taquilla LNB Apopa, fortaleciendo la relación comercial con dicha institución y con el fin de brindar atención de nuestros clientes y usuarios que visitan la Lotería, se encuentra ubicada en la Avenida Quirino Chavez en el municipio de Apopa.
- Se implementaron nuevos puntos de atención para brindar los servicios de SERTRACEN en AutoBanco en las Agencias de Senda Florida, Autooista Sur y Santa Elena, brindando así otra opción de poder realizar el trámite de cambio de su tarjeta de circulación y pago de multas sin necesidad de bajarse de su vehículo; así como también la prestación de servicio en ventanilla externa en la Agencia San Vicente.
- Se desarrolló la segunda fase de implementación de sistema Kiosco Toma Turno, para los diferentes puntos de servicios, con el fin de facilitar la atención de clientes y mejorar su experiencia en el Banco.
- Se inició la colocación de POS poniendo a disposición de nuestros clientes una herramienta de recepción de pagos con una red propia de POS, logrando procesar pagos con tarjetas BH y de otros emisores, siendo una oportunidad de ampliar los servicios brindados a los clientes empresariales del Banco.
- Para el tercer trimestre, se lanzó Banca Móvil BH con el objetivo de ofrecer un canal digital, donde se proporcionó a los clientes del Banco la facilidad de acceder a servicios financieros por medio de dispositivos móviles.
- También se canalizaron los recursos del programa FIREMPRESA tanto al sector formal como informal, donde se han desembolsado al cierre de diciembre de 2020 un total de 1,245 créditos por un monto de \$ 7.7 millones.
- Durante el año 2020 Banco Hipotecario comprometido con la promoción y acercamiento de los servicios financieros a la población que ha estado por años excluida de los servicios financieros de la banca tradicional en el país; otorgó \$ \$751.6 miles en las líneas de Mujeres emprendedoras y \$ 3.0 millones en otorgamiento de créditos Verdes.



07

GESTIÓN DE LA IDENTIDAD BH

Planificación estratégica de campañas y actividades: Se brindó apoyo estratégico al desarrollo de proyectos y actividades, tanto internas como externas, entre las que se mencionan:

- Lanzamiento de la banca móvil BH
- Lanzamiento de la pasarela de pagos BH
- Actividades correspondientes a la gestión de Desarrollo Humano:
 - Nueva imagen del Banco adecuada a la comunicación formal del área
 - Coordinación del evento de reconocimiento por años de servicio
 - Cambio de cultura del Banco (misión, visión, valores)
- Lanzamiento del BH Crédito Ecológico
- Crédito Primera línea
- Citas en línea BH

Audiovisuales desarrollados – Se lanzaron más de 15 videos sobre diferentes temáticas internas, como el caso de las medidas de uso de mascarillas por COVID-19, actividades temáticas como el aniversario del Banco, el día internacional de la lucha contra el cáncer, el desarrollo de los Principios de Banca Responsable, el lanzamiento de la Banca Móvil BH.

De igual forma, es uno de los recursos de comunicación interna más utilizados por el Banco, lanzando noticias, reconocimientos y demás información formal.

Soporte de diseño gráfico: Se han diseñado más de 3,500 materiales, correspondientes a diferentes solicitudes de clientes internos y externos del Banco, entre los que se pueden mencionar:

- Comunicación formal a través de BH Comunicaciones y Yammer
- Línea gráfica para productos digitales, como la Banca Móvil BH (Guía de uso, piezas gráficas para redes sociales, recursos publicitarios en agencias, etc.)
- Recursos impresos como banners, anuncios, diplomas, etc.
- Comunicación física y digital sobre las líneas y productos característicos del año
 - Medidas de prevención de COVID-19
 - Financiamiento para héroes de primera línea
 - Comunicación coordinada para la difusión del crédito de Empresa
 - Programa de educación financiera
- Artes de comunicación interna (avisos, comunicados, etc.)
- Tutoriales de productos

Redes sociales:

Se reforzó el marketing digital, realizando más de 900 publicaciones de los diferentes productos, servicios y actividades que desarrolla el Banco, obteniendo un crecimiento de 20,851 “me gusta” en Facebook y 3,442 seguidores en Twitter; cerrando el mes de diciembre con 57,380 y 6,110 seguidores, respectivamente.

Comparativa de crecimiento en redes sociales (al 31 de diciembre):

Red social	2019	2020	Diferencia
Facebook	36,529	57,380	+ 20,851
Twitter	2,668	6,110	+ 3,442

Servicio al Cliente:

Parte de la estrategia que Banco Hipotecario ha tomado para su plan quinquenal es colocar al cliente en el centro del negocio, tomándolo como pieza clave en la consecución de los objetivos y alineado con la misión, visión y valores que representan al Banco.

Para lograrlo, se ha hecho énfasis en potenciar la experiencia del cliente en cada uno de los puntos de atención y servicio, procesos internos y canales que Banco Hipotecario pone a disposición de sus clientes tanto internos como externos.

En ese sentido, se han impulsado iniciativas que se han implementado en 2020 y otras que se implementarán en el transcurso del año 2021, entre las cuales se encuentran:

- Creación de Comité de experiencia del Cliente:

Se ha creado el comité de experiencia del cliente, cuyo objetivo es centralizar las necesidades de nuestros clientes internos y externos para la mejora continua de los procesos, productos, servicios, canales y todo lo relacionado a la percepción de los clientes en su relación con Banco Hipotecario.

- Punto Cliente

Punto Cliente es el centro de atención integral que Banco Hipotecario pone a disposición de sus clientes, en donde pueden realizar sus gestiones de servicio al cliente y encontrar información relevante para clientes como:

1. Estadístico de quejas y reclamos que puede visualizarse en sitio web del Banco
2. Información referente a tasas y comisiones
3. Información de los canales de atención digitales y analógicos



En el año 2020 se han recibido un total de 1,611 gestiones, de las cuales el 99% han sido finalizadas y un 1% ha quedado en proceso.

Recepción de gestiones por canal



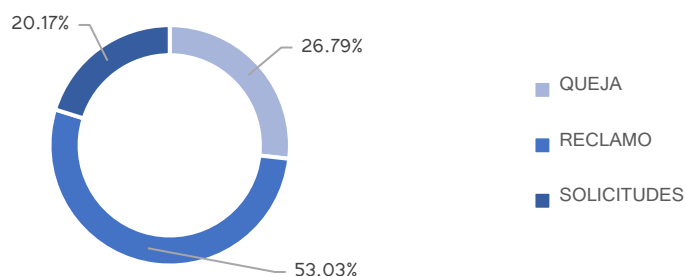
Por tipo de canal de recepción de gestiones, el que tiene mayor representación son las agencias (55%) seguido de Contact Center (43%) y canales digitales (2%).

Recepción de gestiones por institución



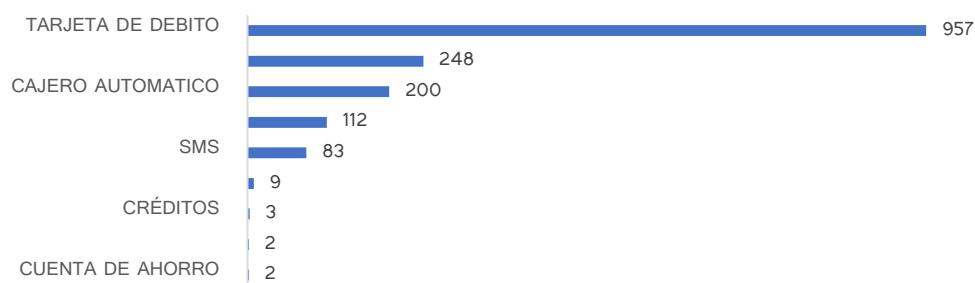
Al mismo tiempo, únicamente se han recibido 5 gestiones provenientes de instituciones externas o reguladoras y que se han solventado en su totalidad.

Tipo de Gestión



Por tipo de gestión, se han recibido más reclamos (854) seguido de solicitudes (435) y quejas (322).

Gestiones por producto



El producto que presenta más gestiones o solicitudes por parte de nuestros clientes ha sido la tarjeta de débito (59%) seguido de las solicitudes de estados de cuenta (15%) y cajeros automáticos (12%).

Gestiones por tipificación



De igual forma, por tipificación de gestión, la que tiene mayor representación son aquellas gestiones que involucran compras no reconocidas (20%), de las cuales un 90% han sido resueltas y favorables para nuestros clientes (297). Cabe destacar, todas las gestiones o solicitudes por tipificación tienen mayor representación por los canales digitales que Banco Hipotecario pone a disposición, por lo que se ha brindado soporte técnico y mantenimiento a los mismos, producto de la retroalimentación de nuestros clientes a través de sus gestiones.

Datos obtenidos de plataforma GSAC entre periodo enero-diciembre 2020. No se tomaron aquellas gestiones que son solventadas en el momento por ejecutivos SAC, negocios o áreas especializadas.

- Nuevos canales de atención:

Se ha habilitado el Chat Bot en canales de atención digital, con el objetivo de agilizar la entrega de información a clientes relacionada a sus consultas haciéndolo de forma oportuna.

Sostenibilidad

Durante 2020 Banco Hipotecario reforzó su gestión ambiental y social impulsando prácticas sostenibles a nuestros clientes y colaboradores, permitiendo así un desarrollo adecuado de nuestro negocio, enfocado hacia una sostenibilidad para todos los sectores que influenciamos.

Para esto se centraron actividades en tres pilares que son:

- Gestión Ambiental Interna
- Financiamiento verde
- Responsabilidad Social Empresarial y Género.

Estos pilares han permitido lograr acciones que aportan a metas específicas de 10 de los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales son:



Conozca las acciones realizadas en cada pilar:

Gestión ambiental interna:



Buscamos generar la optimización de procesos, mediante prácticas que busquen dar un manejo adecuado y uso racional y eficiente a los recursos que la institución posee; ejecutando prácticas para reducir la huella ecológica en la cadena de valor.

Consumo de agua, energía y papel:

Banco Hipotecario se ha comprometido a reducir el consumo de recursos como agua y energía por medio de prácticas de ecoeficiencia, tanto en nuestras operaciones como con clientes y proveedores. Para 2020, se llevó el registro de nuestros indicadores de consumo:

Cuadro 1	
Consumo de agua respecto al año anterior	
2019	
Consumo total (m³)	16,426
2020	
Consumo total (m³)	13,856
Porcentaje de ahorro (%)	16%

Nota: Consumo de agua de las oficinas, proveniente del sistema de alcantarillado local, donde se encuentran ubicadas las oficinas.

Cuadro 2	
Consumo de agua por colaborador	
Consumo anual por colaborador	
Agua m ³	37.55

Nota: Este dato no es comparable con 2019, debido a que no se manejaba anteriormente este indicador. 2020 se toma como línea base para el control de esta métrica.

Cuadro 3
Consumo de energía respecto al año anterior

2019	
Consumo tota. (kWh)	2,456,981
2020	
Consumo tota. (kWh)	2,139,312
Porcentaje de ahorro (%)	13%

Como se nota en cuadro 1 y 3, hubo una reducción en el consumo de agua y energía en nuestros centros de servicios y edificios administrativos abonados por las prácticas implementadas en 2020 como: el teletrabajo como iniciativa del Banco y la cual se reforzó por la cuarentena por COVID-19; medidas de eficiencia en el edificio administrativo de Senda Florida como el cambio de iluminar a fluorescentes a led y cambio de grifería convencional a llaves temporizadoras en las áreas de servicios sanitarios del edificio.

Para el consumo de papel se realizaron iniciativas de reducción como: Reducir el número de impresiones de documentación para instancias de aprobación, logrando la reducción de 360 hojas a cierre de 2020; por otro lado, el trabajo desde casa y la pandemia de COVID-19 impulsó a habilitar el uso de firma digital para aprobaciones que permitieron reducir el consumo de papel en los edificios administrativos y centros de servicio.

Gestión de Residuos Sólidos

Para minimizar la generación de residuos sólidos y gestionar adecuadamente su disposición final, durante 2020 se realizó de manera inicial una capacitación a 54 colaboradores de las áreas de limpieza y seguridad bancaria tanto de agencias como de edificios administrativos, que son de cara los encargados de la recolección interna y a través de comunicación interna se ha realizado un programa de sensibilización en el uso de las 5 "R", llegando a más de 700 colaboradores del Banco, para tener presente una mejor manera de gestionar adecuadamente los residuos.

Por otro lado, como parte del manejo adecuado a los residuos, se realiza el proceso de reciclaje de papel, cartón y residuos electrónicos en 28 agencias y 3 edificios administrativos, los cuales se gestionan con empresas acreditadas ambientalmente para la recolección y disposición final.

Durante 2020 se reciclaron 682 libras de cartón y 3,845 libras de papel; mientras que para los residuos electrónicos se destruyeron adecuadamente para su reciclaje las siguientes cantidades:

Cuadro 4
Equipo electrónico reciclado:

Tipo de equipo	Cantidad (unidades)
CPU	49
ESCANER	2
IMPRESOR	19
LAPTOP	17
MONITORES	133
TABLET	3
TELÉFONOS	36
UPS	10

Fortalecimiento de la cultura:

Se llevaron a cabo las siguientes actividades para permear en nuestros colaboradores una cultura ambiental y concientizar en ellos la importancia de los recursos naturales y el medio ambiente:

- Celebración del mes del medio ambiente

Se realizó la actividad de "el festival verde se traslada a casa", haciendo entrega de 250 kts de Huertos caseros que incluyan semillas de hortalizas como tomate, pepino, cilantro, rábano, sandía, melón; sustrato para la germinación, malla para el tutorado del cultivo y bandeja de germinación a nuestros colaboradores los Edificios Serda Florida (150 kts), Autopista Sur (50), Agencia Santa Elena (10), Agencia Santa Tecla (10), Agencia Merliot (10), Agencia 25 Av. Norte (10) y Agencia Paseo (10), además de compartir por correo interno cómo realizar un huerto, para permear en ellos prácticas sostenibles en sus hogares, fomentando la producción y cultivo de sus propios alimentos y haciendo consciencia de la importancia de nuestro medio ambiente para la producción de cultivos sostenibles.



- Dinámicas conmemorativas.

Durante el mes de junio se realizó una dinámica de eslogan que consistió en compartir que harían por medio ambiente a través de una frase y un concurso de fotografía que consistía en compartir una fotografía que representara la importancia del medio ambiente. Los ganadores se compartieron por la red interna Yammer y las fotografías ganadoras se utilizaron como Wallpapers institucionales.



- Campaña virtual de sensibilización en ahorro de recursos.

La pandemia por COVID 19, impulsó más el trabajo desde casa, por lo que a través de correo y la red interna YAMMER se compartieron temas sobre ahorros de agua, ahorro de energía manejo de residuos sólidos y como poder reciclar desde sus hogares, como medio de concientización y conocimiento de prácticas ambientales en el hogar. Se compartieron 9 imágenes durante los meses de abril a junio periodo de cuarentena y mayor trabajo desde casa de los colaboradores.

- Jornadas de capacitaciones a 1,147 en las siguientes temáticas:

- o Capacitación sobre Sostenibilidad en BFI a 65 personas de nuevo ingreso
- o Capacitación virtual a 800 colaboradores sobre Sostenibilidad.
- o Capacitación a 86 colaboradores del área de negocios y análisis financiero en estándares de sostenibilidad y certificaciones.

- o Capacitación a 98 colaboradores del área de negocios y análisis financiero sobre la Gestión de Riesgo Ambiental y Social.
- o 83 ejecutivos de negocios de la Dirección empresas y Comercial quienes son nuestro motor para impulsar productos verdes
- o Formación especializada a 15 colaboradores en la temática de Energías Renovables: 9 en Gestión de Riesgo Ambiental y Social; y 3 en Ecoeficiencia Corporativa.

Finanzas Verdes



Este pilar tiene como objetivo principal mejorar el desempeño ambiental externo del Banco mediante el diseño y la oferta de servicios financieros de crédito (préstamos "ecológicos") para las inversiones en eficiencia energética (EE), energías renovables (ER) y Producción sostenible (PS). Al financiar estas inversiones, el Banco contribuye a la promoción de las empresas y los hogares, a reducir el consumo de Energías, reducción de costo y a proteger el medioambiente, generando un impacto real a través de la mitigación de los impactos negativos y la potenciación de los positivos. Durante el año 2020, en el mes de octubre, el Banco realizó una transformación integral de la gestión de financiamiento verde, adoptando una metodología formal que incluye un proceso de definición de tipos y medidas de inversión financiables, criterios técnicos de elegibilidad, capacitación del personal clave y alianzas estratégicas. Los resultados durante el último trimestre del año 2020, del portafolio de créditos bajo el Programa "BH Crédito Ecológico" fue el siguiente:

Crédito Ecológico

La participación del Crédito Ecológico en el Portafolio total de Créditos al 31 de diciembre 2020: El 0.06% del total portafolio crediticio corresponde a créditos verdes, equivalente a \$ 498.6 miles, del cual, el 33.0% representan a créditos ecológicos de eficiencia energética (\$ 169.2 miles) y el 67% corresponden a créditos de producción sostenible (\$329.4 miles). El Banco se propone que este porcentaje de participación en el portafolio de créditos aumente paulatinamente hasta alcanzar a contribuir con al menos un 5% del total de cartera para los siguientes 4 años.

Impacto Ambiental (Colocación de octubre a diciembre- 2020)

Eficiencia Energética (EE)	Unidad de medida: Toneladas de Co2 Eq.
Indicador: Reducción de Emisiones	166.5 ton de Co2 Eq.
Energías Renovables:	
Producción Sostenible:	Unidad de medida: # de Hectáreas
Indicador: Deforestación evitada /Conservación de Ecosistemas	246.13 Ha

Como puede observarse en la tabla superior, la importancia en la identificación y clasificación del financiamiento con un componente ambiental, así también en la aplicación de un criterio técnico,

medible y verificable es de suma relevancia y de impactos altamente importantes, ya que como puede apreciarse tan solo el 0.06% del portafolio total de créditos del Banco, ha contribuido en la mitigación y no generación de más de 166 toneladas de dióxido de carbono (Co2) y de la conservación de ecosistemas estratégicos como los cafetales evitando la deforestación en 246 Ha.

Responsabilidad Social Empresarial y Género:



Banco Hipotecario continúa fortaleciendo el programa de Responsabilidad Social, enfocado en contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, generando crecimiento económico y promoviendo el desarrollo sostenible de las comunidades cercanas a nuestros puntos de servicio, mediante el apoyo y gestión de programas sociales y medioambientales, durante este año la revista inglesa The European, brindó el reconocimiento como "Mejor Banco de inclusión financiera y RSE". Dicho premio fue resultado del enfoque de las acciones que se realizan en el programa RSE, en cada uno de sus pilares de acción:

1. **Pilar Prácticas de Empleo**, mantener y fomentar la calidad de vida laboral brindando más de 50 beneficios adicionales a las que determina la ley, contribuyendo así al desarrollo personal, profesional y bienestar familiar de nuestros colaboradores

Acciones:

- Programa de salud ocupacional y bienestar integral brindado con la clínica empresarial, realizando: ferias de salud de salud periódicas, circuito saludable anual con chequeos médicos generales preventivos, consultas médicas y exámenes de laboratorio, control metabólico recurrente para colaboradores que padecen de hipertensión, diabetes, obesidad, salud preventiva específico para mujeres en torno de cytología, planificación familiar, control prenatal, entre otros.
- 1,866 horas totales de capacitación durante el 2020, para desarrollar y fortalecer habilidades y conocimientos, por medio de diversas capacitaciones tanto externas como internas en nuestra plataforma e-learning, siendo los temas primordiales: gobierno corporativo, prevención y lavado de dinero, liderazgo con resiliencia, metodologías ágiles, gestión de riesgos sociales y ambientales, entre otros.
- 60 colaboradores recibieron reconocimiento por cumplir 10,15,20,25 y 35 de ser parte de la familia BH
- Capacitación continua en desarrollo profesional y prevención de riesgos ocupacionales.
- Préstamos a colaboradores BH con tasas preferenciales.
- Obsequio por el día de cumpleaños con una media jornada libre
- Apoyo familiar por defunción, seguro de vida y médico hospitalario
- Adecuación de instalaciones para acceso de empleados con discapacidad y apoyo económico complementario para contar con una adecuada silla de ruedas para su bienestar integral dentro y fuera de las instalaciones del Banco.

- Campaña permanente de educación financiera para nuestros colaboradores, denominada “Cuidando mis finanzas...yo puedo, yo puedo”, compartiendo conocimientos sobre el uso y la administración responsable de finanzas y productos financieros, facilitando herramientas que permitan la planificación y control de gastos con el presupuesto, descubrir el potencial de ahorro y la importancia de mantener un buen récord crediticio, la cual beneficia la salud financiera personal y el de sus familias.
- Participación de más de 100 voluntarios, quienes brindaron apoyo a las comunidades de todo el país afectadas por la pandemia y tormenta tropical, así también impartiendo talleres virtuales de educación financiera a mujeres y agricultores del país.

Igualdad de género, se inició una gestión de inclusión e igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, con especial énfasis en atraer, mantener y desarrollar a los mejores profesionales.

En este sentido, BH cuenta con una representación importante de mujeres en la alta dirección y jefaturas, lo cual fue un paso importante que permite desarrollar, implementar y fomentar acciones específicas para fortalecer nuestra estrategia de igualdad e inclusión de género, en sintonía con los valores del Banco: confianza, inclusión, compromiso e innovación, tanto para con nuestros clientes como colaboradores.

Como acciones futuras para la temática y que abonen a poder incluir prácticas de equidad de género en la institución se está definiendo un programa de capacitación sobre igualdad de género que va apegado a conocer y tomar prácticas de los principios de empoderamiento de la mujer lanzados por ONU Mujeres que busca ayudar a las organizaciones y empresas a poder abordar la temática.

Distribución	H	M	Total	% mujeres
Alta Dirección (presidencia y JD)	1	5	6	83%
Jefaturas	58	55	113	49%
Colaboradores	324	391	715	55%
TOTAL	382	446	828	54%

Fuente: Gerencia de Desarrollo Humano

Acciones:

- Se firmó un convenio en marzo de 2020 con ONU Mujeres de El Salvador, el cual busca potenciar la autonomía económica de las mujeres que forman parte de los diversos proyectos que desarrollan, poniendo a su disposición nuestro programa mujer en acción, el cual agrupa productos y servicios financieros inclusivos. El Banco tuvo la oportunidad de participar en el II foro “Hacia un enfoque analítico de la inclusión financiera” organizado por ONU Mujeres con los Bancos de Centroamérica. Con nuestro programa de voluntariado profesional, se brindaron talleres de educación financiera bajo la modalidad virtual a 50 mujeres, con los temas:
 - Mi hogar y mi dinero: cómo elaborar un presupuesto personal y familiar
 - Ahorro y plan financiero: acciones claves para alcanzar un plan de ahorro
 - El buen uso del crédito: identificar las opciones de créditos disponibles para la toma de decisiones
 - Vivir seguro: conocer que es un seguro, sus beneficios y funcionamiento.
- Se fortalecieron proyectos para el bienestar integral del colaborador, conciliando vida personal y laboral, con “trabajo en casa y horarios flexibles”, iniciados como plan piloto a mediados del 2019. Su previa implementación fue clave para sobrelevar el año de pandemia, en esta misma sintonía fue clave velar por la salud emocional de nuestros colaboradores, poniendo a disposición sesiones con psicólogos que forman parte del equipo de Desarrollo Humano.

- En el marco de beneficios con enfoque de género, nuestros colaboradores gozan de licencia por matrimonio, maternidad o paternidad, con días de licencia remunerados, para contribuir a fortalecer el vínculo en procesos de inicios en sus familias.
- En el marco de la lucha por la prevención del cáncer de mama, se realizó una campaña de sensibilización denominada “La prevención y el autocuidado es mi prioridad”, con el objetivo de promover el bienestar y salud integral de las mujeres.

2. Pilar Comunidad, procura apoyar el desarrollo sostenible de las comunidades cercanas a nuestros puntos de servicio.

Acciones:

- 93 voluntarios BH brindaron 5,119 horas, para apoyar directamente a diferentes comunidades de la zona oriental, central y occidental del país, coniendo a su disposición:
 - o 50,000 litros de agua
 - o 89 colchones
 - o 20 galones de alcohol gel
 - o 15 galones de amonio cuaternario
 - o 200 guantes
 - o 400 mascarillas
 - o 50 bolsas de productos de higiene personal, pañales desechables para bebés, papel higiénico y toallas húmedas.
 - o 100 paquetes de sopas
 - o 300 libras de granos básicos
 - o 205 bolsas de víveres
 - o 10 computadoras
- 6 ferias de productos denominado “Mercadito para todos”, realizados y agencias del área de San Salvador, acercando puntos de comercialización a empresarios que forman parte de FOSOFAMILIA, CONAMYPE, Chocoleche, y productos elaborados por privados de libertad de centros penales.

3. Pilar Clientes, facilitar productos y servicios financieros inclusivos de calidad, así como también el acompañamiento con talleres para fortalecer el crecimiento de sus negocios y educación financiera.

Acciones:

- Diferentes webinars realizados en conjunto con el Ministerio de Economía, Ministerio de Cultura y Ministerio de Educación, con la participación de 160 empresas, estudiantes, artesanos de la industria creativa, y público en general, sobre:

- o "Comercio electrónico y pagos digitales", y asesoría sobre las diferentes opciones de nuestras líneas de crédito, como parte de las acciones que se realizan durante la pandemia para activar el aparato productivo y el despegue económico en El Salvador.
- o Más de 800 clientes y colaboradores BFI participaron de las diferentes charlas brindadas durante la semana de la sostenibilidad y RSE 2020 que realiza Fundemas, lo que permite sensibilizar sobre las diferentes acciones que realiza el Banco como parte de los 4 pilares de la estrategia de sostenibilidad: Gestión interna, Resgo social y ambiental, finanzas verdes, RSE y género.
- o Taller de educación financiera "El buen uso de mis finanzas" realizado para 35 personas vinculados al ministerio de cultura.
- o Taller de educación financiera para 15 pequeños agricultores de la zona de San Pedro Masahuat, que forman parte del programa "Desarrollo de Capacidades para la Innovación Agrícola" CDAIS, (por sus siglas en inglés) ejecutado por FAO.
- Como parte del programa de microempresa, se realiza asesoría permanente, poniendo a su disposición a más de 500 microempresarios, un cuaderno como "Guía de control interno para la formalización de los microempresarios"
- Más de 50 clientas participaron en diversos congresos nacionales en temas como "Innovando el modelo de negocio" y "Mujer y Liderazgo", que el Banco puso a su disposición.

Convenios y Compromisos voluntarios:

Principios de Banca Responsable (PBR)

Banco Hipotecario es miembro signatario de los Principios de Banca Responsable de la iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés). Son seis principios lanzados en septiembre de 2019 que proveen un mapa de acción para el sector financiero logrando incrustar la sostenibilidad en sus estrategias de negocios y que contribuya a un desarrollo económico y social, protegiendo el entorno.

Durante 2020 se trabajó en conocer los principios y evaluar la implementación de estos, dentro de las actividades realizadas para cada principio están:



Alineamiento:

Hemos alineado nuestras actividades a acuerdos internacionales como los ODS definiendo nuestro impacto en 9 de 17 de los objetivos a través de actividades que se trabajan de acorde a los tres pilares de la política ambiental y social y el programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Para cada uno de los ODS identificados trabajamos bajo las metas de los ODS, que son:

- 5.5: Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
- 5.b: Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.
- 6.6: Proteger y restaurar los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.
- 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
- 8.8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios
- 8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.
- 9.3: Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados
- 12.5: De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización
- 13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales
- 13.3: Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.
- 17.6: Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

Además, se han desarrollado productos inclusivos y renovación de líneas de créditos con enfoque en género como son líneas de créditos para mujeres en mercados municipales, créditos de estudio para mujeres, adquisición de viviendas y crédito inclusión mujer; permitiendo distribuir la estrategia de negocio en sectores diferenciados.

Definición de objetivos e impactos:

Como primera acción el Banco se adhiere a los estándares de sostenibilidad de IFC y adopta una lista de exclusión que es el primer filtro para no atender ciertos sectores económicos como actividades que expongan o fuercen el trabajo infantil, producción o comercio de productos ilegales, producción y comercio de armas, juegos de azar, comercio de animales o productos de especies amenazadas de flora y fauna, producción o comercio de sustancias que perjudican la capa de ozono, operaciones comerciales de tala forestal o compra de equipo de madera para su uso en bosques tropicales húmedos, pesca de arrastre con red en entornos marinos, transporte de petróleo u otras sustancias pesadas en buques de cisterna que no cumplan requisitos de la organización marítima internacional, producción o actividades que afecten pueblos indígenas, actividades en áreas protegidas por leyes del país o convenciones internacionales, actividades que pueden afectar adversamente yacimientos de importancia cultural arqueológica, comercio transfronterizo de desechos o productos de desechos prohibidos por las leyes internacionales excepto los residuos no peligrosos para el reciclaje.

Por otro lado, se realizó el lanzamiento de nuestro programa B-I crédito ecológico como iniciativa para el cumplimiento de los principios de banca responsable, este programa busca incrementar nuestra participación en sectores de eficiencia energética, energía renovable y producción sostenible.

Además de lo mencionado anteriormente, se realizó un análisis de impacto a través de la Herramienta Impact Tool, brindada por UNEP-FI, la cual es una herramienta que permite a las instituciones financieras identificar sus áreas de impacto más significativas en función de la naturaleza, el contenido y el alcance geográfico de sus carteras, y evaluar su nivel actual de rendimiento en relación con estas áreas de impacto. Se analizó el portafolio de consumo y de empresas siendo el primero 10% de nuestra participación nacional y el segundo un 90%, el cual de acuerdo con nuestro portafolio y las áreas de impacto de país así también definir objetivos que abonen a aumentar impactos positivos en el ambiente y la sociedad y disminuir aquellos negativos.

El análisis se realizó con base a nuestra cartera de consumo y de negocios, la cual arrojó las siguientes áreas de impacto positivo y negativas:

Impactos Positivos	Impactos negativos
Convergencia económica	Clima
Movilidad	Residuos
Alimentos	Biodiversidad y ecosistemas
Economías inclusivas y saludables	Disponibilidad-agua
Educación	Integridad y seguridad de las personas.

De estas áreas de impacto relacionadas con nuestro portafolio de créditos se ha definido trabajar en áreas prioritarias como las áreas climáticas, de residuos, alimentos y educación ya que a nivel nacional los temas de educación y alimentación son prioritarios y abonan a la agenda nacional. Como primeros pasos se ha definido un objetivo de incrementar nuestro portafolio de créditos en energías renovables, eficiencia energética y producción sostenible del 5% respecto al total del portafolio de créditos para empresas en un periodo de cinco años para poder reducir impactos negativos que se están teniendo en el portafolio.

Para 2021 se realizará un análisis de nuestros clientes que se encuentren en áreas de impacto negativas para poder trabajar de cerca con ellos en sus transiciones y cambios de actividades para poder reducir esos impactos.

Clientes:

Impulsar y fortalecer la oferta de productos sociales y ambientales a través de nuestros colaboradores capacitándolos constantemente. Además, parte del fortalecimiento que se realiza en el proceso de crédito es la continuidad del Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales como parte dentro del proceso de otorgamiento de créditos. Durante 2020 también se realizó el lanzamiento del Programa BH Crédito Ecológico enfocado para inversiones en eficiencia energética (EE), energías renovables (ER) y Producción sostenible (PS).

Partes interesadas:

Como parte de un sistema, es necesario tener identificados las partes interesadas con las que se tiene influencia y trabajos en conjunto, es por esto por lo que durante 2020 se realizó un análisis de materialidad y mapeo de grupos de interés en conjunto con la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS) identificando a ocho grupos de interés:

- Junta Directiva,
- Fuentes de fondeo externas
- Entes reguladores
- Colaboradores
- Gobierno central,
- Proveedores de servicios

- Clientes
- Empresas auditoras

Además del mapeo de los grupos de interés también se realizó un análisis de temas materiales a considerar dentro del enfoque de sostenibilidad bajo sus tres dimensiones. Teniendo como resultado estos temas materiales identificados surgen del análisis realizado producto de las sesiones de trabajo realizadas con nuestros grupos de interés, específicamente con nuestros colaboradores, proveedores de servicios y alta gerencia de la institución. El resultado obtenido es el insumo para la nueva estrategia de sostenibilidad que el Banco trabajará en 2021.

Dimensión	Tema material	Dimensión	Tema material
Económica	Gobierno Corporativo y Ética	Social	Prácticas laborales
	Cumplimiento y Antifraude		Cultura interna
	Gestión de Riesgos y Crisis		Atracción y retención de talento
	Digitalización-Banca Digital		Salud y seguridad ocupacional
	Inclusión financiera		Relacionamiento con entes gubernamentales y no gubernamentales
	Educación financiera		Transparencia hacia el consumidor
	Gestión de marca y reputación		Satisfacción de clientes
	Innovación		Inversión en la comunidad
	Desarrollo de MIPYMES		Ciberseguridad y protección de datos
Ambiental	Gestión de riesgos sólidos		
	Eficiencia y emisiones de carbono		
	Compras verdes		
	Estrategia de adaptación al cambio climático		
	Inversión ambiental		

Por otro lado, también se trabajaron alianzas estratégicas como la conformación y marcha del comité del Protocolo Verde del Sistema Financiero, conformado por la Banca estatal (Banco de Fomento Agropecuario, Banco de Desarrollo de El Salvador y Banco Hipotecario) y el Gobierno central a través del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARNA). El comité del protocolo verde permite generar sinergias entre los miembros y conocer a detalles metas y planes nacionales a través del ministerio de medio ambiente para que los Bancos miembros puedan alinearse y definir mecanismos de trabajo para abonar al cumplimiento de estos.

Gobierno y Cultura:

Durante 2020, se conformó la Gerencia de Identidad y Sostenibilidad permitiendo tener un área que se encarga de la ejecución de la estrategia de sostenibilidad del Banco y permear toda la información en las diferentes áreas; así como la encargada de implementar los principios de banca responsable, de realizar el análisis de impacto para proponer los objetivos y métricas que se llevarán durante 2021 para el

cumplimiento y poder trabajar en las áreas de impacto mencionadas en el principio dos, además de informar a la Junta Directiva los acuerdos y avances tomados en el comité de sostenibilidad así como el avance en los indicadores definidos tanto para la estrategia de sostenibilidad como los principios.

Por otro lado, se hicieron revisiones en la creación de comités y modificación de políticas internas que permitan reforzar la temática y lograr el cumplimiento de las actividades. De estas actividades se conformó el comité de Sostenibilidad integrado por:

- Presidente
- Gerente de Identidad y Sostenibilidad
- Director de Gestión Integral de Riesgos
- Director de Banca Empresa
- Director de Banca Comercial
- Gerente Administrativo
- Coordinador de Sostenibilidad

Dentro de las funciones del comité está establecer planes de acción, ejecutar, dar seguimiento y supervisar, todas las decisiones y propuestas de la estrategia de sostenibilidad del Banco, así como supervisar la implementación de los principios, establecimiento de los objetivos, las medidas aplicadas para alcanzarlos y la determinación de las medidas correctoras cuando los objetivos no están bien encaminados o cuando es necesario aplicar medidas para hacer frente a impactos negativos imprevistos. Así como la revisión de los indicadores de desempeño de la estrategia de sostenibilidad.

Como parte del trabajo para 2021, será la revisión de KPIs para el desempeño de cumplimiento de los objetivos establecidos en el análisis de impacto.

Así como se han realizado los primeros cambios, durante 2021 se seguirá trabajando en revisar prácticas que permitan realizar mejoras en nuestro negocio para poder trabajar las áreas de impacto identificadas en el análisis de impacto que son educación, alimentación, clima y residuos.

Transparencia:

Comunicamos los progresos a través de nuestros canales internos y externos. Se manejan boletines trimestrales tanto para nuestro público interno como externo y artes informativos para que los colaboradores conozcan y se involucren en la temática.

Para 2021 empezaremos a trabajar en una nueva estrategia de sostenibilidad que nos ayude a amoldar los temas en todas las áreas del Banco y que incluya con fuerza la implementación de los principios. Como parte de los principios y el progreso de los colectivos, vamos a empezar a implementar una metodología para medir nuestras emisiones indirectas debido a nuestra cartera.

Compromiso Colectivo de Acción Climática (CCCA)

Banco Hipotecario es miembro del compromiso colectivo en conjunto con 37 Bancos más a nivel mundial, que buscan alinearse al objetivo de París de limitar el calentamiento global a un nivel muy por debajo de los 2°C, procurando alcanzar 1.5°C por encima de los niveles preindustriales para 2100. Dentro de las gestiones ejecutadas para realizar la transición y aplicación al compromiso fue poseer una lista de exclusión dentro del sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales, para categorizar la cartera e identificar los sectores con actividad negativa en el medio ambiente o la sociedad que dicha cartera puede estar generando. El uso de una lista de exclusión definida permite alinearse con normas internacionales, como las normas de desempeño de la IFC. Al implementarla, se pueden ver resultados positivos ya que se ha definido no financiar ninguna actividad con alta exposición a diferentes riesgos de

crédito legales o de reputación. El poseer una lista de exclusión permite limitar el acceso de nuevos clientes de alto impacto. Como próximos pasos durante el 2021 será alinear nuestras carteras con los objetivos del Acuerdo de París sobre el Clima. Trabajando en conjunto con las áreas de negocio y riesgo para comprender lo que se necesita para alinear los sectores de alto impacto dentro de nuestra cartera con los objetivos del Acuerdo de París sobre el Clima.



08

AGENCIAS, MINI AGENCIAS Y ATM's

Agencias, Mini agencias y ATM's

Agencias	Dirección	Teléfono
Santa Ana	2ª C. Pte. y 2ª Av. Nte. Santa Ana.	2447-5188
San Miguel	2ª Calle Poniente N°192, San Miguel.	2661-7420
Zacatecoluca	1ª Calle Poniente y Avenida José Marías Delgado, Zacatecoluca	2152-7931
Usulután	2ª Calle Oriente y 2ª Avenida Norte, Usulután.	2662-0120
Chalchuapa	2ª Calle Oriente y 2ª Avenida 2 de Abril Norte, Chalchuapa.	2299-6334
San Vicente	Barrio 1, Centro, 1ª Calle Oriente N°2, San Vicente.	2525-1243
Sonsonate	Barrio 1, Centro, 1ª Calle Poniente y 1ª Avenida Norte, Sonsonate.	2450-2316
Senda Florida	Alameda Manuel Enrique Araujo y Pje. Senda Florida Sur, Colonia Escalón.	2299-6352
Aerocuerto	Centro Comercial Aerocentro, Local 4, San Luis Talpa, La Paz.	2339-9908
Autopista Sur	Boulevard Los Proceres y Blvd. La Sultana, Colonia Sultana, Antiguo Cuscatlán.	2299-6355
Centro	Avenida Cuscatlán entre 4ª y 6ª Calle Oriente, San Salvador	2441-2513
Ahuachapán	Avenida Francisco Menéndez y Calle Gerardo Barrios N°3-0, Ahuachapán	2443-0232
Mini agencia Ciudad Barrios	Barrio 1, Centro, Entre 1ª Calle Poniente y 3ª Avenida Norte Número 9, Ciudad Barrios, San Miguel	2665-8135
Agencia Nueva Concepción	Barrio 1, Centro, 4ª Calle Poniente N°386, Nueva Concepción, Chalatenango	2299-6341
Mini agencia 1, Coyoilito	Plaza Don Yoni, Km. 48 1/2, Carretera Troncal del Norte, Tejutla, Chalatenango.	2231-4660

Min. Agencia Unicentro Soyapango	Centro Comercial Unicentro, Locales 55 C y 56 C, Soyapango.	77996376
San Miguel, Roosevelt	Barrio San Felipe, Avenida Roosevelt y 6ª Calle Poniente, San Miguel.	7525-1267
Agencia 25 Av. Norte	25ª Avenida Norte Y 27ª Calle Poniente N°1429	75251260
Santa Ana Los Héroes	Parque Comercial Los Héroes, Lote 7-B, Polígono 1, Cantón Loma Alta, Santa Ana	7525-1275
Agencia Metacán	Barrio El Calvario, Avenida Isidro Menéndez y 3ª Calle Oriente N°14, Metacán, Santa Ana	7231-4691
Santa Rosa De Lima	Barrio La Esperanza, 1ª Avenida Sur, Santa Rosa de Lima, La Unión	76413985
Agencia Merlot	Condominio Centro Comercial Chitupán, 17 Av. Nte. Calle Chitupán, Sta. Teclá, La Libertad	75251293
Agencia Paseo	Colonia Escalón /9 Y 8ª Av. Norte, Paseo General Escalón N°4122 San Salvador	7799-6364
Agencia Santa Elena	Urbanización Bosques de Santa Elena # 9 Y 10, Block 1B1, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.	7799-6373
Min. Agencia Lourdes	Centro Comercial Unicentro, Lourdes Local 9-I	7525-1287
Agencia Puerto De La Libertad	2ª Calle Poniente, Local 4, Barrio El Centro, Centro Comercial Miramar Plaza, La Libertad	7346-0614
Agencia Zacamil	Comercial, Zacamil, Local Número 6 En La Escuela Sur Oeste De La 29 Avenida Norte Y Calle Zacamil, Mejicanos, San Salvador	7525-1237
Agencia Cara Sucia	Barrio San Rafael, Centro De Cara Sucia N°14, San Francisco Menéndez, Ahuachapán	7799-6305
Agencia Santa Tecla	Centro Comercial Santa Tecla, 2ª Calle Poniente y 5ª Avenida Sur, Local 2, Santa Tecla, La Libertad.	7132-7962
Agencia Berlín	1ª Calle Poniente y Av. José Simeón Cañas Frente al Parque de Berlín Usulután	7132-7974
Agencia San Ildefonso, Cotera	4ª Calle Poniente, Entre 1ª y 3ª Avenida Sur, San Francisco Cotera, Morazán	7525-1204
CNR	1ª Calle Poniente Y 43 Av. Norte # 2310, San Salvador	7799-6301
Iguilla Candelaria de la Frontera	Barrio San Antonio Av. José Domingo Peñate Sur y 3ª Calle Poniente, Candelaria de la Frontera, Santa Ana	7132-7967
Iguilla Tonacatepecque	4ª Av. Sur Y 1ª Calle Poniente Costado Norte del Mercado Municipal Frente Al Parque Central de Tonacatepecque	7132-7968
Iguilla Santa Elena Usulután	2ª Calle Pte. Y 5ª Av. Sur, Bº El Calvario Santa Elena, Usulután	7132-7969

San Ignacio – Chalatenango	Local. Katmandu, Caserio Las Tunas Canton 1, Carmen Jurado con 10 de San Ignacio, Depto. de Chalatenango	2250-7000
Taquilla INB Santa Ana	Entre Av. Independencia y 2ª Av. Sur, 1ª 3ª y 5ª Calle Poniente Condominio Comercial Tomás Regalado, Locales B1 y B3 Santa Ana Oficinas de INB	2250-7000
Taquilla MOP	Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano, Plantel Talachucha, Carretera a Santa Tecla Km. 5 1/2, S.S.	2525-1221
Taquilla VM	Km. 9 1/2, Carretera al Puerto de La Libertad frente a Tecun, Santa Tecla, La Libertad,	2525-1222
Taquilla INB Acoapa	Avenida Quirino Chavez, Barrio San Sebastián, Local N° 52, Acoapa, San Salvador	2525-1232

Cajeros Automáticos

Ubicación de Cajeros Automáticos

31- Agencias BH		26	Ag. Zacamil
1	Ag. Ahuachapán	27	Agencia Santa Tecla
2	Ag. Autopista Sur - Isla en Auto Banco	28	Agencia Santa Ana Los Héroes
3	Ag. Chachupán	29	Agencia Gotera
4	Ag. San Miguel - Centro	30	Agencia Berlin
5	Ag. San Miguel - Roosevelt	31	Taquilla Candelaria de la Frontera
6	Ag. San Vicente	18 - Centros Comerciales	
7	Ag. Santa Ana	32	Galerías Escalón (área de Bancos)
8	Ag. Senda Florida,	33	Centro Comercial Las Cascadas
9	Ag. Sonsonate - Isla en Auto Banco	34	Metrocentro San Salvador (Cinemark 9a Etapa)
10	Ag. Usulután	35	Metrocentro San Miguel
11	Ag. Zacatecoluca	36	Metrocentro Santa Ana (Food Court)
12	Ag. Nueva Concepción	37	Metrocentro Sonsonate
13	Ag. Aeropuerto	38	Multiplaza Área de Cafeterías 1er Nivel
14	Ag. 25 Av. Norte	39	Plaza Merlot (Food Court 2o Nivel)
15	Ag. Unicentro Soyapango	40	Plaza Mundo Soyapango (área de Bancos)
16	Ag. Metapán	41	Metrocentro Lourdes
17	Ag. Santa Rosa de Lima	42	Unicentro Metrópolis

- | | | | |
|----|---------------------------|----|--|
| 18 | Ag. Merlot | 43 | Unicentro-AltaVista |
| 19 | Mini Ag. Ciudad Barrios | 44 | Centro Comercial Plaza San Jacinto |
| 20 | Ag. Paseo Gra., Escalón | 45 | Centro Comercial La Gran Vía |
| 21 | Mini Ag. Coyolito | 46 | Centro Comercial La Joya, Frente a Dollar City |
| 22 | Ag. Santa Elena | 47 | Torre Futura |
| 23 | Ag. Centro | 48 | Centro Comercial Santa Elena, a un costado de Kreef |
| 24 | Ag. Puerto de La Libertad | 49 | Centro Comercial Santa Rosa, Frente a Condado Santa Rosa |
| 25 | Ag. Cara Sucia | | |

4- Gasolineras

- 50 Texaco Ateos
- 51 Texaco Navarra
- 52 Texaco Constitución
- 53 Texaco Panamericana (Ilopango)

16- Otros Puntos

- 54 Hotel Roca Sunzal, La Libertad
- 55 Ministerio de Obras Públicas (MOP)
- 56 ISDEM (Instituto Salvadoreño de Empleados Municipales)
- 57 Mirador Planes de Renderos
- 58 TUDOTerminal de Buses, Santa Ana
- 59 Alcaldía Municipal de Nahuizalco
- 60 Alcaldía Municipal de Nejapa
- 61 Alcaldía Municipal de San Marcos
- 62 Súper Selectos San Luis
- 63 Súper Selectos San Bartolo
- 64 Alcaldía Chirilagua
- 65 Alcaldía Guazapa
- 66 Ex CAPRES (San Jacinto)
- 67 Súper Tapa
- 68 Juayúa
- 69 La Geo

Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.

Estados Financieros

31 de diciembre de 2020 y 2019

(Con el Informe de los Auditores Independientes)

Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.

Estados financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Contenido:

Informe del Auditor Independiente:

- Balance general
- Estado de resultados
- Estado de cambios en el patrimonio
- Estado de flujos de efectivo
- Notas a los estados financieros



Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador

Teléfono: +503 2248 7000
Fax: +503 2248 7070
www.ey.com/centroamerica

Informe de los Auditores Independientes

A la Asamblea General de Accionistas de Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros del Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2020, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros, incluyendo un resumen de las principales políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos del Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. (el Banco), han sido preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco normativo contable, emitido por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador para Bancos, como se describe en la nota 2 a los estados financieros.

Bases para la opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría ("NIAs"). Nuestras responsabilidades bajo dichas normas se encuentran descritas en la sección de Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes del Banco, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores ("IESBA", por sus siglas en inglés), junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Párrafo de énfasis - Base de contabilidad

Sin calificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 2 a los estados financieros que describe la base de contabilización, las cuales tienen su origen en las Normas Contables para Bancos vigentes en El Salvador, de acuerdo a las disposiciones emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador que le son aplicables y las Normas Internacionales de Información Financiera, prevaleciendo la normativa aprobada por el Comité de Normas del Banco Central, cuando haya conflicto con las Normas Internacionales de Información Financiera, vigentes a octubre de 2003. Los estados financieros han sido preparados para cumplir con los requerimientos legales y de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. En consecuencia, los estados financieros pueden no ser adecuados para otro propósito.

Otra información incluida en la memoria de labores de la administración

La otra información consiste en información incluida en la memoria de labores de la administración distinta a los estados financieros y de nuestro informe de auditoría sobre ellos. La administración es responsable por la otra información.

Se espera que la memoria de labores del Banco esté disponible para nosotros después de la fecha de este informe de auditoría. Nuestra opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expresaremos una opinión o ninguna otra forma de conclusión de aseguramiento al respecto.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer ésta otra información en cuanto esté disponible, y al hacerlo, considerar si hay una desviación material entre esa otra información y los estados financieros, o con nuestro conocimiento obtenido durante el curso de la auditoría, o si por algún motivo, parece contener una desviación material.



Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador

Teléfono: +503 2248 7000
Fax: +503 2248 7070
www.ey.com/centroamerica

A la Asamblea General de Accionistas de
Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.

Página 2

Responsabilidades de la Administración y de aquellos encargados del gobierno sobre los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con las Normas Contables para Bancos vigentes en El Salvador emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la nota 2 a los estados financieros, así como por el control interno que la Administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración también es responsable de la evaluación de la capacidad del Banco para continuar como empresa en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, excepto si la Administración tiene la intención de liquidar el Banco o de terminar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista sino hacerlo.

Los encargados de la Administración del Banco, son responsables de la supervisión del proceso de información financiera del Banco.

Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros considerados en su conjunto están libres de representaciones erróneas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un nivel alto de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con las NIAs siempre detectará un error significativo cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y son considerados significativos cuando, individualmente o en su conjunto, pudiera esperarse razonablemente que influyan las decisiones económicas que tomen los usuarios basándose en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAs, nosotros ejercemos el juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante la auditoría.

Asimismo, nosotros como auditores, también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más alto que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.



Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador

Teléfono: +503 2248 7000
Fax: +503 2248 7070
www.ey.com/centroamerica

A la Asamblea General de Accionistas de
Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.

Página 3

- Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones correspondientes en los estados financieros o, si dichas revelaciones son no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. No obstante, hechos o condiciones futuros pueden causar que el Banco no continúe como una empresa en marcha.
- Evaluamos que las políticas contables utilizadas sean adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones efectuadas por la administración.

Nos comunicamos con los encargados de la Administración del Banco en relación, entre otros asuntos, al alcance y oportunidad de nuestra auditoría y los hallazgos significativos incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que hayamos identificado durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a los encargados de la Administración del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos aplicables con relación a la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y otras cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar a nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.
Registro No. 3412

René Alberto Arce Barahona
Socio
Registro No. 1350

15 de febrero de 2021
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador



A-021-2021

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.**Balances generales**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

ACTIVOS	2020	2019
Activos de intermediación		
Caja y bancos (Nota 3)	US\$ 266,874.3	208,977.3
Reportos y otras operaciones bursátiles neto (Nota 4)	6,216.4	1,476.8
Inversiones financieras, netas (Nota 5)	173,026.0	77,948.5
Cartera de préstamos, neta (Notas 6, 7 y 8)	<u>882,915.2</u>	<u>790,729.8</u>
	<u>1,329,031.9</u>	<u>1,079,132.4</u>
Otros activos		
Bienes recibidos en pago, neta (Nota 9)	7,822.1	5,217.2
Inversiones accionarias (Nota 10)	114.3	114.3
Diversos, neto	<u>7,704.0</u>	<u>5,874.7</u>
	<u>15,640.4</u>	<u>11,206.2</u>
Activo fijo		
Bienes muebles, inmuebles y otros – neto (Nota 11)	<u>16,997.6</u>	<u>16,613.8</u>
Total de los activos	US\$ <u>1,361,669.9</u>	<u>1,106,952.4</u>
PASIVOS Y PATRIMONIO		
Pasivos de intermediación		
Depósitos de clientes (Nota 12)	US\$ 1,059,104.8	796,996.9
Préstamos del Banco de Desarrollo de El Salvador (Notas 8 y 14)	38,033.7	54,228.9
Préstamos de otros bancos (Nota 15)	79,372.0	72,778.7
Reportos y otras obligaciones bursátiles (Nota 16)	-	13,511.4
Diversos	<u>35,856.9</u>	<u>29,031.4</u>
	<u>1,212,367.4</u>	<u>966,547.3</u>
Otros pasivos		
Cuentas por pagar	6,822.7	8,359.7
Provisiones	3,829.0	3,852.6
Diversos	<u>7,132.4</u>	<u>6,239.4</u>
	<u>17,784.1</u>	<u>18,451.7</u>
Total de los pasivos	<u>1,230,151.5</u>	<u>984,999.0</u>
Patrimonio		
Capital social pagado	73,434.3	45,029.5
Reserva de capital, resultados acumulados y patrimonio no ganado	58,084.1	76,923.9
Total patrimonio	<u>131,518.4</u>	<u>121,953.4</u>
Total de los pasivos más patrimonio	US\$ <u>1,361,669.9</u>	<u>1,106,952.4</u>

Firmados por:

Celina María Padilla de O'Byrne
Presidente

José Raúl Cienfuegos Morales
Director de Operaciones y
Finanzas

Natanael Antonio Siciliano
Contador General

Omar Chávez Portal
Director Vicepresidente

Sandra Yanira Peña Amaya
Director Secretario

Las notas que se acompañan son parte integral de estos estados financieros.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Estados de resultados

Por los años terminados el 31 diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

	2020	2019
Ingresos de operación		
Intereses de préstamos	US\$ 66,358.4	64,833.4
Comisiones y otros ingresos de préstamos	4,496.9	5,087.7
Intereses de inversiones	5,326.4	3,155.0
Utilidad en venta de títulos valores	3.9	1.2
Reportos y operaciones bursátiles	114.8	210.6
Intereses sobre depósitos	1,297.9	3,923.4
Operaciones en moneda extranjera	700.7	581.7
Otros servicios y contingencias	2,381.4	2,529.1
	<u>80,680.4</u>	<u>80,322.1</u>
Costos de operación		
Intereses y otros costos de depósitos	25,321.1	21,797.5
Intereses sobre préstamos	5,764.3	6,645.1
Pérdida en venta de títulos valores	27.3	64.3
Operaciones en moneda extranjera	6.2	4.5
Otros servicios y contingencias	3,054.5	2,761.7
	<u>34,173.4</u>	<u>31,273.1</u>
Reservas de saneamiento (Nota 7)	<u>9,803.8</u>	<u>9,115.1</u>
Utilidad antes de gastos	<u>36,703.2</u>	<u>39,933.9</u>
Gastos de operación (Nota 26)		
De funcionarios y empleados	15,210.6	15,400.9
Generales	9,871.0	8,718.2
Depreciaciones y amortizaciones	1,602.7	1,704.5
	<u>26,684.3</u>	<u>25,823.6</u>
Utilidad de operación	10,018.9	14,110.3
Otros(gastos) e ingresos netos	(560.5)	1,540.7
Utilidad antes de impuestos	<u>9,458.4</u>	<u>15,651.0</u>
Impuestos directos		
Impuesto sobre la renta (Nota 25)	(3,403.7)	(5,389.3)
Contribuciones		
Plan de Seguridad Ciudadana Grandes Contribuyentes	(427.9)	(678.7)
Utilidad neta	<u>US\$ 5,626.8</u>	<u>9,583.0</u>

Firmados por:

Celina María Padilla de O'Byrne

Presidente

José Raúl Cienfuegos Morales

Director de Operaciones y
Finanzas

Natanael Antonio Siciliano

Contador General

Omar Chávez Portal
Director VicepresidenteSandra Yanira Peña Amaya
Director Secretario

Las notas que se acompañan son parte integral de estos estados financieros.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Estados de cambios en el patrimonio

Por los años terminados el 31 diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

	Saldos al 31 de diciembre de 2018	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31 de diciembre de 2019	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31 de diciembre de 2020
Patrimonio							
Capital social pagado (1)	US\$ 45,029.5	-	-	45,029.5	28,404.8	-	73,434.3
Reserva legal (Nota 23)	11,257.4	-	-	11,257.4	903.0	-	12,160.4
Reservas voluntarias (Nota 44)	32,342.4	6,421.0	-	38,763.4	7,701.4	26,400.0	20,064.8
Utilidades distribuibles (Nota 24)	6,509.8	9,583.0	8,302.5	7,790.3	5,626.8	13,417.1	0.0
Resultados de ejercicios anteriores	25.0	-	-	25.0	7,790.3	7,790.3	25.0
	US\$ 95,164.1	16,004.0	8,302.5	102,865.6	50,426.3	47,607.4	105,684.5
Patrimonio restringido							
Utilidad no distribuible (Nota 24)	11,931.0	13,723.6	11,931.0	13,723.6	4,723.8	-	18,447.4
Revalúos del activo fijo	4,962.3	-	-	4,962.3	-	-	4,962.3
Recuperación de activos castigados (Nota 20)	136.0	334.2	68.3	401.9	2,087.1	64.8	2,424.2
	US\$ 17,029.3	14,057.8	11,999.3	19,087.8	6,810.9	64.8	25,833.9
	US\$ 112,193.4	30,061.8	20,301.8	121,953.4	57,237.2	47,672.2	131,518.4
Total patrimonio							
Valor contable de las acciones							
(cifras expresadas en dólares de los Estados Unidos de América)	US\$ 14.95			16.25			10.75

(1) En 2020, el capital social del Banco está representado por 11,992,232 acciones comunes y 246,817 preferidas (7,258,092 acciones comunes y 246,817 acciones preferidas en 2019 y 2018), todas nominativas con valor absoluto de seis dólares cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.

Firmados por:

Celina María Padilla de O'Byrne
Presidente

José Raúl Cienfuegos Morales
Director de Operaciones y Finanzas

Natanael Antonio Siciliano
Contador General

Omar Chávez Portal
Director Vicepresidente

Sandra Yanira Peña Amaya
Director Secretario

Las notas que se acompañan son parte integral de estos estados financieros.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.**Estado de Flujo de Efectivo**

Por los años terminados el 31 diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

	2020	2019
Actividades de operación:		
Utilidad neta	US\$ 5,626.8	9,583.0
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto provisto por (usado) en las actividades de operación.		
Reserva de saneamiento de préstamos y productos por cobrar	9,161.8	8,820.2
Otras reservas	(276.0)	(27.6)
Reserva de activos extraordinarios	1,420.2	808.4
Ganancia en ventas de activos extraordinarios y activo fijo	(416.8)	(1,708.8)
Bienes recuperados (Nota 20)	2,022.3	265.9
Depreciaciones y amortizaciones	1,602.7	1,704.5
Intereses y comisiones por recibir	(8,986.9)	(2,017.6)
Aumento (disminución) de intereses y comisiones por pagar	125.3	(36.5)
Aumento en cartera de préstamos	(96,884.6)	(59,173.1)
(Aumento) disminución de otros activos	(1,829.3)	558.4
Aumento en depósitos del público	261,643.7	63,049.4
Aumento de otros pasivos	6,433.9	25,392.7
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	<u>179,643.1</u>	<u>47,218.9</u>
Actividades de inversión:		
Adquisición de Inversiones en instrumentos financieros	(95,011.2)	(42,251.2)
Aumento de reportos y operaciones bursátiles	(4,739.6)	(1,476.8)
Adquisición de activo fijo (Nota 11)	(1,986.5)	(1,502.8)
Efectivo recibido por venta de activo fijo	25.1	3.8
Efectivo recibido por venta de activos extraordinarios	824.6	3,370.5
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	<u>(100,887.6)</u>	<u>(41,856.5)</u>
Actividades de financiamiento:		
Aumento de capital social	2,004.8	-
Pago de dividendos	(88.9)	(88.9)
Préstamos (pagados) obtenidos	(9,263.0)	6,904.8
(Disminución) aumento de reportos y operaciones bursátiles	(13,511.4)	13,511.4
Efectivo neto (usado) provisto por las actividades de financiamiento	<u>(20,858.5)</u>	<u>20,327.3</u>
Aumento neto en el efectivo	57,897.0	25,689.7
Efectivo al inicio del año	208,977.3	183,287.6
Efectivo al final del año (Nota 3)	US\$ <u>266,874.3</u>	<u>208,977.3</u>

Firmados por:

Celina María Padilla de O'Byrne
PresidenteJosé Raúl Cienfuegos Morales
Director de Operaciones y
FinanzasNatanael Antonio Siciliano
Contador GeneralOmar Chavez Portal
Director VicepresidenteSandra Yanira Peña Amaya
Director Secretario

Las notas que se acompañan son parte integral de estos estados financieros.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

1. Operaciones

El Banco fue fundado el 29 de enero de 1935, de conformidad con las Leyes de la República de El Salvador, cuyo objeto es dedicarse de manera habitual a la actividad bancaria comercial, haciendo llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos a la vista, de ahorro y a plazo, la emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva de crédito, quedando obligado el Banco a cubrir el principal, interés y otros accesorios de dichos fondos, para su colocación al público en operaciones activas de crédito.

El Banco está regulado por el Decreto Legislativo No 80. Disposiciones Especiales Referentes Banco Hipotecario de El Salvador, Sociedad Anónima aprobado el 16 de agosto de 2012, la Ley de Bancos, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador y Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero Decreto 537 aprobado el 8 de diciembre de 2004 (Vigente hasta el 13 de mayo 2020), Ley del Sistema Financiero para Fomento al Desarrollo y demás leyes de aplicación general, incluyendo lo relativo a los acuerdos e instructivos emitidos por el Banco Central de Reserva de El Salvador y la Superintendencia del Sistema Financiero.

Los estados financieros se expresan en miles de dólares de los Estados Unidos de América.

El Banco tiene su domicilio en la ciudad de San Salvador, El Salvador, pero se podrán establecer, trasladar y clausurar agencias u oficinas en cualquier lugar de la República de El Salvador.

2. Principales políticas contables

Las Normas Contables para Bancos utilizadas para la preparación de los estados financieros del Banco, fueron emitidas por la anterior Superintendencia del Sistema Financiero previo a la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 592 del 14 de enero de 2011, publicado en el Diario Oficial N°23 Tomo 390 del 2 de febrero de 2011, que contiene la Ley de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero; en dicha Ley se crea una nueva Superintendencia del Sistema Financiero, y las facultades para aprobar, modificar y derogar la normativa técnica emitida por la anterior Superintendencia del Sistema Financiero fueron transferidas al Banco Central de Reserva de El Salvador, manteniendo vigente la normativa contable emitida por la anterior Superintendencia.

2.1. Normas técnicas y principios de contabilidad

Los estados financieros han sido preparados por la Administración de Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., de conformidad con las Normas Contables para Bancos (NCB) que le son aplicables, emitidas por la anterior Superintendencia del Sistema Financiero y las Normas Internacionales de Contabilidad NIC – hoy incorporadas en las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF prevaleciendo la Normativa por la Superintendencia cuando haya conflicto con las NIIF. Además, la Superintendencia del Sistema Financiero requirió que cuando las NIIF presenten diferentes opciones para contabilizar el mismo evento, se adopte la más conservadora. En la nota (39) se presentan las principales diferencias entre las normas contables utilizadas y las NIIF.

La presentación de estados financieros, sus notas, y el contenido de los mismos están establecidos en la NCB-017 Normas para la Elaboración de Estados Financieros de Bancos, emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. La publicación de los estados financieros está basada en la NCB-018 Normas para la Publicación de Estados Financieros de los Bancos, emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

2.2. Inversiones financieras

La cartera de inversiones se valúa al valor de mercado cuando se trata de instrumentos que se transan con regularidad en el mercado bursátil salvadoreño, los títulos valores emitidos por entidades radicadas en el país sin cotización en el mercado bursátil salvadoreño, con base a la categoría de riesgo asignada por una calificadora de riesgos inscrita en la Superintendencia del Sistema Financiero y los títulos valores sin cotización en el mercado bursátil salvadoreño y sin clasificación de riesgo, se valúan a su valor presente.

Los títulos valores emitidos o garantizados por el Banco Central de Reserva de El Salvador y por otras entidades del Estado, pagaderos con fondos del Presupuesto Nacional, se presentan a su valor de adquisición.

2.3. Provisión de intereses y suspensión de la provisión

Los intereses por cobrar se contabilizan en cuentas patrimoniales sobre la base de lo devengado. La provisión de intereses sobre préstamos se suspende cuando estos tienen mora superior a noventa días.

2.4. Activo fijo

Los bienes inmuebles están registrados a un valor determinado por avalúos independientes practicados en 1992 y 1995. Las adiciones posteriores se valúan al costo de adquisición. Los avalúos han sido aprobados por la Superintendencia del Sistema Financiero, las diferencias resultantes entre el valor contable de los bienes inmuebles y los determinados en los avalúos independientes se registran con cargo o crédito a la cuenta de superávit por revaluación de activo fijo en el patrimonio restringido, el cual no es capitalizable según la Ley de Bancos si no han sido realizados.

La depreciación se calcula bajo el método de línea recta con base a la vida útil estimada de los activos. El valor de la revaluación de los activos fijos depreciables se amortiza de acuerdo con la vida útil estimada restante de los activos. Las ganancias o pérdidas que resultan de retiros o ventas, así como los gastos por mantenimiento y reparaciones, que no extienden significativamente la vida útil del bien, se cargan a los resultados del año en que se incurren.

La vida útil de los bienes propiedad del Banco se resume a continuación:

Tipo de bien	Vida útil
Edificaciones	20 años
Instalaciones	5 años
Mobiliario y equipo de oficina	3 a 5 años
Vehículos	4 años
Amortizables	5 años

2.5. Indemnizaciones y retiro voluntario

De acuerdo con el Código de Trabajo de El Salvador, los empleados despedidos sin justa causa deben recibir una indemnización equivalente a un salario básico de 30 días (hasta un máximo de cuatro veces el salario mínimo diario legal vigente por cada año de trabajo, y a la parte proporcional en su caso).

El reglamento interno de trabajo aprobado en julio de 1998, por la Administración del Banco, establece que para aquellos trabajadores que renuncien a su trabajo y que cumplan tiempos mínimos establecidos en el mismo reglamento, tienen derecho a una prestación por retiro voluntario; dicha política se ha mantenido sin cambios en reglamento interno, cuyas modificaciones fueron aprobadas en septiembre de 2015.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Además, durante el año 2014, la Asamblea Legislativa aprobó decreto N°592, que contiene Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, la cual entró en vigencia el 1 de enero de 2015, en la que establece una prestación económica por renuncia a partir de los dos años, equivalente a quince días de salario básico por cada año de servicio. Dicho salario no podrá ser superior a dos veces el salario mínimo diario legal vigente correspondiente al sector de la actividad económica del empleador.

El plan de beneficios definido que cubre la prestación económica por retiro voluntario establecido en el reglamento interno y el de ley, usa el Método Actuarial de Costeo de Crédito Unitario Proyectado, considerando una tasa de descuento: 3.33% (4.21%, en 2019) anual y Tasa de incremento salarial: 1.04% (1.04%, en 2019) anual.

Teniendo en cuenta las prestaciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y La Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, antes señalados, los estudios actuariales vigentes, requeridos por la Norma Internacional Contabilidad NIC -19, han estimado que el pasivo laboral requerido para solventar las obligaciones a favor de los empleados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es de US\$2,763.4 y US\$2,372.4, respectivamente.

La responsabilidad laboral originada se va acumulando a favor de los empleados según el tiempo de servicio, de acuerdo con las disposiciones anteriores, y son canceladas en caso de despido sin justa causa o por retiro voluntario.

La política del Banco es registrar una provisión para cubrir erogaciones de esta naturaleza, la cual es constituida sobre una base mensual fija con base a los montos estimados el estudio actuarial vigente. Las erogaciones de esta naturaleza se cargan a la provisión y cualquier excedente, si los hubiere, se reconoce como gasto del ejercicio en que se efectúa.

Los valores relacionados con el pasivo laboral durante los años informados son los siguientes:

		2020	2019
Pasivo laboral relacionado con la política:			
Provisión al 31 de diciembre para solventar deuda por retiro voluntario.	US\$	2,763.4	2,372.4
Otros datos sobre pasivo laboral en general			
Pagos en concepto de indemnizaciones y retiro voluntario.	US\$	351.3	263.0

2.6. Reservas de saneamiento

Las reservas de saneamiento de préstamos, intereses por cobrar y otros activos de riesgo se han establecido de conformidad con los instructivos emitidos por la Superintendencia del Sistema Financiero, en los cuales se permite evaluar los riesgos de cada deudor de la institución, con base a los criterios siguientes: capacidad empresarial y de pago, responsabilidad, situación económica y cobertura de las garantías reales.

Los incrementos de estas provisiones o reservas pueden ocurrir por aumento del riesgo de cada uno de los deudores en particular; las disminuciones pueden ser ocasionadas por disminución del riesgo, por retiros del activo de los saldos a cargo de deudores hasta por el valor provisionado, cuando el valor retirado del activo es superior a la provisión que le corresponde, la diferencia se aplica a gastos.

Las reservas genéricas se constituyen cuando existen deficiencias de información que, a juicio de la Superintendencia afectan los estados financieros.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Las reservas de saneamiento por exceso de créditos relacionados se constituyen en cumplimiento de requerimiento de la Superintendencia con base al artículo 206 de la Ley de Bancos, el cual regula los créditos relacionados por presunción. El monto de estas provisiones corresponde al exceso de créditos relacionados determinados por la Superintendencia, el cual se disminuirá con crédito a los resultados conforme se elimine el exceso correspondiente.

Las reservas por riesgo de calificación de deudores se constituyen cuando como resultado de una verificación realizada por la Superintendencia se determina que, es necesario recalificar a categorías de mayor riesgo a un número de deudores superior al quince por ciento de la muestra examinada.

El monto de estas reservas se incrementa por el resultado de las evaluaciones realizadas por la Superintendencia y se disminuye con autorización de esa Institución cuando a su juicio el Banco haya mejorado sus procedimientos de calificación de deudores.

Las reservas de saneamiento en exceso de los requerimientos mínimos establecidos por la Superintendencia, las cuales aparecen bajo la denominación de voluntarias, son constituidas por disposición de la Administración del Banco, cuando se considera que se hace necesario la constitución de las mismas.

Las reservas de saneamiento por pérdidas potenciales por incobrabilidad se determinan con base a datos empíricos del Banco y son establecidas por la administración del Banco.

2.7 Préstamos e intereses vencidos

Se consideran préstamos vencidos los saldos totales de capital, de aquellos préstamos que tienen cuotas de capital o intereses con mora superior a noventa (90) días o cuando el Banco ha tomado la decisión de cobrarlos por la vía judicial, aunque no exista la morosidad antes indicada. El criterio para el traslado de los préstamos e intereses vigentes a vencidos está de acuerdo con las normas establecidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

2.8. Inversiones accionarias

Las inversiones en acciones de subsidiarias y sociedades de inversión conjunta se registran utilizando el método del costo.

Cuando el valor de la adquisición es mayor que el valor en libros de la entidad emisora, el Banco traslada a una cuenta de cargos diferidos el valor del exceso, el cual amortiza anualmente en un plazo de hasta tres años contados a partir de la fecha de adquisición de la inversión.

2.9. Activos extraordinarios

Los bienes recibidos en concepto de pago de créditos otorgados se contabilizan al costo o valor de mercado, el menor de los dos. Para estos efectos se considera como valor de mercado de activos no monetarios, el valúo pericial de los bienes realizados por perito inscrito en la Superintendencia del Sistema Financiero.

Los activos extraordinarios adquiridos deben ser liquidados dentro de un plazo de cinco años a partir de la fecha de su adquisición, en cumplimiento a la norma NCB-013 "Normas para la Contabilización de los Activos Extraordinarios de los Bancos", se constituye una provisión del 100% del valor registrado en el lapso de 4 años.

La utilidad por venta de activos extraordinarios con financiamiento se reconoce hasta que se ha recibido.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

2.10. Transacciones en moneda extranjera

El valor de las transacciones activas y pasivas en moneda extranjera se presentan en dólares de los Estados Unidos de América valuados al tipo de cambio vigente.

Los ajustes por fluctuaciones de tipo de cambio se aplican a cuentas de gastos o ingresos, según corresponda.

2.11. Cargos por riesgos generales de la banca

El Banco Hipotecario de El Salvador, S. A., durante los periodos reportados no ha realizado cargo alguno por futuras pérdidas, por no existir contingencias que exijan dicho reconocimiento.

2.12. Intereses por pagar

Los intereses sobre los depósitos, títulos emitidos, préstamos y otras obligaciones se reconocen sobre la base de acumulación.

2.13. Reconocimiento de ingresos

Se reconocen los ingresos devengados sobre la base de acumulación. Cuando un préstamo tiene mora superior a los noventa días, se suspende la provisión de intereses y se reconocen como ingresos hasta que son pagados en efectivo. Los intereses no provisionados por mora de más de 90 días se registran en cuentas de orden.

Las comisiones derivadas de operaciones de préstamos o contingentes con plazo hasta 30 días se reconocen como ingreso en la fecha que se cobren o provisionen. Las comisiones derivadas de operaciones de préstamos o contingentes con plazos mayores a 30 días se registran en ingresos diferidos, neto de los costos directos por otorgamiento de los mismos. El reconocimiento de ingresos diferidos se efectúa periódicamente, según la forma de pago establecido originalmente bajo el método del interés efectivo, utilizando la tasa interna de retorno.

Las amortizaciones de comisiones por operaciones contingentes y servicios se hacen mensualmente a prorrata durante el plazo estipulado por el otorgamiento de avales, fianzas, garantías y otros servicios, neto de los costos directos por otorgamiento de los mismos. Se suspende el reconocimiento de ingresos diferidos cuando los préstamos o las operaciones contingentes se reclasifiquen a cartera vencida y se reconocen hasta que se recuperen dichos saldos.

Los intereses que pasan a formar parte del activo como consecuencia de otorgar un refinanciamiento se registran como pasivos diferidos y se reconocen como ingresos hasta que se perciben.

2.14. Provisión por riesgo país

El Banco constituye provisiones por riesgo país por las actividades de colocación de recursos en el exterior. Este riesgo es imputable al país de domicilio del deudor u obligado al pago y desde el cual se debe obtener el retorno de los recursos invertidos, salvo que la compañía matriz actúe en calidad de deudor solidario y/o cuando el garante esté domiciliado en un país con calificación en grado de inversión.

Las instituciones que coloquen o comprometan sus recursos en otros países utilizan para determinar el grado de riesgo país, las calificaciones de riesgo soberano de los países, emitidas por las sociedades calificadoras de riesgo reconocidas internacionalmente, para las obligaciones de largo plazo.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Los incrementos de las provisiones causarán un débito en la cuenta de resultados por aplicar - utilidades de ejercicios anteriores y un crédito en la cuenta de patrimonio restringido - utilidades de ejercicios anteriores. Las disminuciones en las provisiones causarán una reversión de la aplicación contable de constitución.

2.15. Reconocimiento de pérdidas en préstamos y cuentas por cobrar

El Banco reconoce como pérdidas de la cartera de préstamos los casos siguientes:

- a) Los saldos con garantía real que tienen más de veinticuatro meses sin reportar recuperaciones de capital, siempre que no se encuentren en proceso de ejecución judicial;
- b) Los saldos sin garantía real que tienen más de doce meses sin reportar recuperaciones de capital, siempre que no se encuentren en proceso de ejecución judicial;
- c) Los saldos sin documento ejecutivo para iniciar la recuperación por la vía judicial;
- d) Los saldos que después de veinticuatro meses de iniciada la acción judicial, no haya sido posible trabar embargo;
- e) Los casos en los cuales se haya emitido sentencia de primera instancia a favor del deudor;
- f) Cuando no exista evidencia de que el deudor reconoció su deuda en los últimos cinco años; y
- g) Cuando a juicio del Banco no exista posibilidad de recuperación.

2.16. Uso de estimaciones contables en la preparación de los estados financieros

La preparación de los estados financieros requiere que la Gerencia del Banco realice ciertas estimaciones y supuestos que afectan los saldos de los activos y pasivos, la exposición de los pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, así como los ingresos y gastos por los períodos informados. Los activos y pasivos son reconocidos en los estados financieros cuando es probable que futuros beneficios económicos fluyan hacia o desde la entidad y que las diferentes partidas tengan un costo o valor que puede ser confiablemente medido. Si en el futuro estas estimaciones y supuestos, que se basan en el mejor criterio de la gerencia a la fecha de los estados financieros, se modificaran con respecto a las actuales circunstancias, los estimados y supuestos originales serán adecuadamente modificados en el año en que se produzcan tales cambios.

3. Caja y bancos

Este rubro está compuesto por el efectivo tanto en moneda local como extranjera y asciende a US\$266,874.3 (US\$208,977.3 en 2019), de los cuales US\$266,400.30 (US\$207,788.3 en 2019), corresponde a depósitos en moneda local y US\$474.0 (US\$1,189.0 en 2019) corresponde a depósitos en Euros valuados a US\$1.23 (US\$1.12 en 2019). De los depósitos en Banco Central de Reserva de El Salvador y bancos del exterior US\$230,406.5 (US\$179,046.4 en 2019) devengan intereses.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Un resumen de la integración de esta cuenta se presenta a continuación:

	2020	2019
Caja	US\$ 21,885.6	21,067.3
Depósitos en Banco Central de Reserva de El Salvador	230,089.3	178,665.7
Documentos a cargos de otros bancos	10,862.4	7,273.2
Depósitos en bancos locales	179.0	152.5
Depósitos en bancos extranjeros	3,858.0	1,818.6
TOTAL	US\$ 266,874.3	208,977.3

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el requerimiento de reserva de liquidez sobre los depósitos es de US\$100,065.0 y US\$170,096.0, respectivamente, de los cuales, en ambos años, el 100% está depositado en cuenta con Banco Central de Reserva de El Salvador; no se tiene saldo restringido de moneda extranjera.

4. Reportos y operaciones bursátiles

Al 31 de diciembre, el saldo de reportos y otras operaciones bursátiles, asciende a US\$6,216.4 (US\$1,476.8, en 2019).

5. Inversiones financieras y sus provisiones

Este rubro representa los títulos valores y otras inversiones en instrumentos monetarios, adquiridos para fines prudenciales, especulativos o por disposición de las autoridades monetarias. Las inversiones financieras y sus provisiones al 31 de diciembre de 2020 y 2019 presentan un saldo de US\$173,026.0 y US\$77,948.5, respectivamente, los cuales se detallan a continuación:

	2020	2019
Títulos valores negociables		
Emitidos por el Banco Central de Reserva	US\$ 9,954.2	11,845.2
Emitidos por el Estado	83,215.4	35,885.9
Emitidos por otros	66,771.7	24,799.0
	<u>159,941.3</u>	<u>72,530.1</u>
Títulos valores conservados hasta el vencimiento	2,141.7	2,141.7
Títulos valores disponibles para la venta	8,000.0	400.0
	<u>170,083.0</u>	<u>75,071.8</u>
Intereses provisionados	2,943.0	2,876.7
Cartera bruta	<u>US\$ 173,026.0</u>	<u>77,948.5</u>

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no mantiene provisión para valuación de inversiones, debido a la calidad de sus inversiones.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, un monto de US\$620.0 se encuentran garantizando parcialmente los préstamos con Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) (Véase nota 15).

La tasa de rendimiento promedio anual es de 4.30% (4.17% en 2019).

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

La tasa de rendimiento promedio es el porcentaje que resulta de dividir los ingresos (incluyendo intereses y comisiones) de la cartera de inversiones entre el saldo promedio de la cartera bruta de inversiones por el período reportado.

6. Cartera de préstamos - neta

La cartera de préstamos del Banco se encuentra diversificada en los siguientes sectores de la economía:

	2020	2019
Préstamos vigentes:		
Empresas privadas	US\$ 587,035.4	498,720.1
Adquisición de vivienda	96,214.0	98,445.5
Consumo	28,734.0	26,171.0
Otras entidades del Sistema Financiero	41,108.1	45,825.4
Entidades estatales	26,335.5	31,610.4
	<u>779,427.0</u>	<u>700,772.4</u>
Préstamos refinanciados o reprogramados:		
Empresas privadas	81,717.3	84,626.7
Consumo	9,116.7	5,766.1
	<u>90,834.0</u>	<u>90,392.8</u>
Préstamos vencidos		
Empresas privadas	11,864.2	10,941.2
Adquisición de vivienda	872.7	435.2
Consumo	1,029.7	1,037.5
	<u>13,766.6</u>	<u>12,413.9</u>
Intereses sobre préstamos	18,875.9	9,955.3
Reservas de saneamiento	(19,988.3)	(22,804.6)
Cartera neta	US\$ 882,915.2	790,729.8

Tasa de rendimiento promedio: 8.50% (9.22% en 2019).

La tasa de rendimiento promedio es el porcentaje que resulta de dividir los ingresos de la cartera de préstamos (incluidos los intereses y comisiones) entre el saldo promedio de la cartera bruta de préstamos por el período reportado.

Los préstamos con tasa de interés ajustable representan el 100.0% (99.90% en 2019) y la cartera de préstamos con tasa de interés fija representa el 0.00% (0.10% en 2019).

Los intereses devengados por la cartera de préstamos y no reconocidos como resultados en el período reportado ascienden a US\$1,795.7 (US\$1,158.0 en 2019).

7. Reservas de saneamiento

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 el Banco mantiene reservas de saneamiento para cubrir eventuales pérdidas por un total de US\$25,856.4 y US\$28,396.7, respectivamente.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

El movimiento de las provisiones en el período reportado es el siguiente:

a. Reservas por deudores de créditos a empresas privadas:

	Préstamos	Contingencias	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2019	US\$ 13,862.5	US\$ 5,592.1	US\$ 19,454.6
Más: Constitución de reservas	4,464.0	279.2	4,743.2
Traslados de voluntarias	1,990.9	-	1,990.9
Reclasificación de activos extraordinarios.	123.8	-	123.8
Menos: Liberación de reservas	(98.9)	(3.2)	(102.1)
Traslados	(1,219.0)	-	(1,219.0)
Saneamiento de préstamos	(7,511.5)	-	(7,511.5)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	US\$ 11,611.8	US\$ 5,868.1	US\$ 17,479.9
Saldo al 31 de diciembre de 2018	US\$ 12,483.9	US\$ 5,564.4	US\$ 18,048.3
Más: Constitución de reservas	5,787.7	192.2	5,979.9
Traslados de voluntarias	-	-	-
Menos: Liberación de reservas	(3.7)	-	(3.7)
Traslados	(1,708.0)	-	(1,708.0)
Saneamiento de préstamos	(2,697.4)	(164.5)	(2,861.9)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	US\$ 13,862.5	US\$ 5,592.1	US\$ 19,454.6

Tasa de cobertura: 2.40% (3.15% en 2019).

b. Reservas por deudores de créditos para la vivienda:

	2020	2019
Saldo inicial	US\$ 815.8	930.9
Más: Constitución de reservas	171.8	92.6
Menos: Liberaciones	(41.7)	-
Saneamiento de préstamos	(4.9)	(2.2)
Traslados	-	(205.5)
Saldo final	US\$ 941.0	815.8

Tasa de cobertura: 0.97% (0.83% en 2019).

c. Reservas por deudores de créditos para consumo:

	2020	2019
Saldo inicial	US\$ 293.8	264.5
Más: Constitución de reservas	-	86.7
Menos: Saneamiento de préstamos	(26.2)	(52.1)
Liberaciones	(164.7)	-
Traslados	(19.1)	(5.3)
Saldo final	US\$ 83.8	293.8

Tasa de cobertura: 0.21% (0.88% en 2019).

d. Reservas por exceso de créditos relacionados:

A la fecha de referencia de los estados financieros el Banco no tiene exceso en créditos relacionados, por lo cual no existe reserva constituida para tal fin.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

e. Reservas voluntarias:		2020	2019
Saldo inicial	US\$	7,832.5	5,079.4
Más: Constitución de reservas		4,831.3	2,812.1
Traslado de obligatorias		-	44.8
Menos: Saneamientos		(3,298.3)	(103.8)
Traslados a obligatorias		(2,013.8)	-
Saldo final	US\$	<u>7,351.7</u>	<u>7,832.5</u>

Las tasas de coberturas determinadas por cada tipo de reservas es el cociente expresado en porcentaje que resulta de dividir el monto de las provisiones entre el monto del activo.

Las reservas de saneamiento por contingencias se presentan en el rubro de pasivos diversos.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los costos de reservas de saneamiento por US\$9,803.8 y US\$9,115.1, respectivamente, incluyen la constitución de reservas indicadas por un monto de US\$9,746.3 y US\$8,971.3. Adicionalmente incluye saneamientos directos contra resultados y reservas de cuentas por cobrar.

8. Cartera pignorada

El Banco ha obtenido recursos con garantía de la cartera de préstamos como se describe a continuación:

- Préstamos recibidos del Banco de Desarrollo de El Salvador por US\$57,653.1 (US\$78,390.3 en 2019). Al 31 de diciembre, el saldo de capital más intereses es de US\$38,033.7 (US\$54,228.9, en 2019), los cuales están garantizados con saldo de la cartera de préstamos activa BANDESAL por US\$44,173.6 (US\$59,426.1 en 2019). Además, se ha otorgado una garantía adicional por un monto de US\$22,941.9 (US\$22,954.2 en 2019), integrada con créditos categoría "A1", "A2" y "B", que corresponde al 30% del monto de la línea aprobada en mayo de 2015, por valor de US\$76,500.0.
- Préstamos recibidos del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) por US\$57,109.7 (US\$47,851.2 en 2019). Al 31 de diciembre, el saldo de capital más intereses es de US\$36,121.5 (US\$19,115.0, en 2019), y la garantía es de US\$50,356.3 (US\$26,622.8 en 2019), la cual está constituida por créditos categoría "A1" y "A2".
- Préstamo recibido de Banco Internacional de Costa Rica, S.A., (BICSA) por un monto de US\$9,000.0 (US\$9,000.0 en 2019), al 31 de diciembre, el saldo de capital más intereses es de US\$9,019.6 (US\$9,007.7, en 2019), y la garantía total es de US\$11,260.8 (US\$11,251.7 en 2019), la cual está constituida por créditos categoría "A1" y "A2".
- Préstamo de ECO BUSINESS FUND por un monto de US\$30,000.0 (US\$30,000.0 en 2019), al 31 de diciembre, el saldo de capital más intereses es de US\$16,185.3 (US\$26,250.0, en 2019) y la garantía total es de US\$20,183.5 (US\$26,250.0, en 2019), la cual está constituida por créditos categoría "A1" y "A2".

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

- e. Préstamo de BLUE ORCHARD MICROFINANCE FUND por un monto de US\$15,000.0 (US\$15,000.0 en 2019), al 31 de diciembre, el saldo de capital más intereses es de US\$3,832.0 (US\$7,647.2, en 2019) y la garantía total es de US\$4,772.5 (US\$9,375.8, en 2019), la cual está constituida por créditos categoría "A1" y "A2".
- f. Préstamo de MICROFINANCE ENHANCEMENT FACILITY por un monto de US\$5,000.0 (US\$5,000.0, en 2019), al 31 de diciembre, el saldo de capital más intereses es de US\$1,250.7 (US\$2,511.0, en 2019) y la garantía total es de US\$1,582.9 (US\$3,193.6, en 2019), la cual está constituida por créditos categoría "A1" y "A2".

Los créditos referidos constan en registros que permiten su identificación plena, a efecto de responder ante los acreedores por las responsabilidades legales derivadas de los contratos respectivos.

9. Bienes recibidos en pago (activos extraordinarios)

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco mantiene saldos de activos extraordinarios por valor neto de US\$7,822.1 y US\$5,217.2, respectivamente.

El movimiento de activos extraordinarios, registrado durante los períodos reportados, se resume a continuación:

	Valor de los activos	Valor de las reservas	Valor neto de reservas
Saldos al 31 de diciembre de 2019	US\$ 9,555.6	4,338.4	5,217.2
Más: Adquisiciones y constituciones	5,816.7	1,420.2	4,396.5
Traslados de reservas	-	1,286.8	(1,286.8)
Menos: Retiros	(1,597.2)	(1,092.4)	(504.8)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	US\$ 13,775.1	5,953.0	7,822.1
Saldos al 31 de diciembre de 2018	US\$ 7,447.1	3,896.1	3,551.0
Más: Adquisiciones y constituciones	6,938.9	808.4	6,130.5
Traslados de reservas	-	1,911.9	(1,911.9)
Menos: Retiros	(4,830.4)	(2,278.0)	(2,552.4)
Saldos al 31 de diciembre de 2019	US\$ 9,555.6	4,338.4	5,217.2

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco poseía en sus registros activos con más de cinco años de tenencia, como se describe a continuación:

Ubicación	2020	2019
Cantón Matalapa y Las Flores, La Libertad	US\$ 0.0	171.5
Cantón Miraflores, San Miguel	37.7	37.7
La Joya, Coatepeque, Santa Ana	0.0	3.8
Cantón San Antonio, El Porvenir, Santa Ana	0.0	83.9
Cantón El Mojón, Tepecoyo, La Libertad	269.1	0.0
Cantón Santa Anita, Mercedes Umaña, Usulután	89.1	0.0
Cantón Santa Barbara, Lotes 1, 3 y 4, Guazapa, San Salvador	97.1	0.0
Cantón Cutumay, Santa Ana	60.7	60.7
TOTAL	US\$ 553.7	357.6

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se dieron de baja activos extraordinarios en concepto de ventas, como se describe a continuación:

Períodos	Precio de venta	Costo de Adquisición	Provisión constituida	Resultado neto
2020	US\$ 1,049.9	1,597.2	(1,092.4)	545.1
2019	US\$ 4,603.0	4,830.4	(2,278.1)	2,050.7

Al 31 de diciembre 2020 se realizó retiro de activo aplicado contra reserva de saneamiento, inmueble ubicado en La Joya, Coatepeque, Santa Ana. Al 31 de diciembre 2019 se realizó retiro de activos aplicado contra reserva de saneamiento, el primero consistente en bienes consistentes en electrodomésticos y el segundo consistente en inventario de cuentas por cobrar.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no se realizaron traslados de activos extraordinarios al activo fijo del Banco.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no realizaron donaciones de activos.

En el período reportado no se dieron de baja a activos por destrucciones.

10. Inversiones accionarias

Las inversiones accionarias del Banco en sociedades de inversión conjunta se resumen a continuación:

Descripción de la sociedad	Giro del Negocio	% de participación		Inversión inicial		Inversión según libros		Resultados del ejercicio	
		2020	2019	Fecha	Monto	2020	2019	2020	2019
Garantías y Servicios, SGR, S. A. De C. V.	Otorgamiento o de garantías financieras	2.36	2.35	Febrero 17, 2004	US\$114.3	US\$114.3	US\$114.3	US\$76.7	US\$76.3

La inversión se encuentra registrada al costo de adquisición.

11. Activo fijo (Bienes Muebles e Inmuebles)

Los bienes muebles e inmuebles se detallan a continuación:

	2020	2019
Costo		
Edificaciones	US\$ 10,316.1	10,316.1
Mobiliario y equipo	11,722.5	10,856.5
Menos: Depreciación acumulada	(14,646.5)	(14,017.4)
	<u>7,392.1</u>	<u>7,155.2</u>
Más:		
Terrenos	4,874.0	4,874.0
Amortizables	1,135.3	988.4
Construcciones en proceso	1.4	1.4
	<u>13,402.8</u>	<u>13,019.0</u>
Revaluaciones		
Edificaciones	1,367.5	1,367.5
Depreciación acumulada revaluaciones	(1,367.5)	(1,367.5)
Terrenos	3,594.8	3,594.8
Total	US\$ <u>16,997.6</u>	<u>16,613.8</u>

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Durante los períodos reportados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no se efectuó revalúo de activos.

El movimiento del activo fijo en los ejercicios reportados se detalla a continuación:

		2020	2019
Saldo inicial	US\$	16,613.8	16,817.9
Mas - Adquisiciones		1,986.5	1,502.8
Menos - Depreciaciones y amortizaciones		(1,602.7)	(1,704.5)
Retiros		(0.0)	(2.4)
Saldo final	US\$	16,997.6	16,613.8

12. Depósitos de clientes

La cartera de depósitos del Banco se encuentra distribuida así:

		2020	2019
Depósitos del público	US\$	676,642.9	560,723.1
Depósitos de entidades estatales		366,752.1	223,170.5
Depósitos restringidos e inactivos		15,709.8	13,103.3
Total	US\$	1,059,104.8	796,996.9

Las diferentes clases de depósitos del Banco son los siguientes:

		2020	2019
Depósitos en cuenta corriente	US\$	274,040.9	194,767.3
Depósitos en cuenta de ahorro		249,919.5	201,561.9
Depósitos a plazo		535,144.4	400,667.7
Total	US\$	1,059,104.8	796,996.9

Tasa de costo promedio es de 2.62% (2.82% en 2019).

La tasa de costo promedio de la cartera de depósitos es el porcentaje que resulta de dividir el rubro Costos de Captación de Depósitos, entre el saldo promedio de la cartera de depósitos.

13. Préstamos del Banco Central de Reserva

Durante el ejercicio que terminó el 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no hizo uso de préstamos para cubrir deterioros de liquidez, normados en el artículo 49-A de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva.

14. Préstamos del Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)

Al 31 de diciembre el Banco mantiene préstamos otorgados por BANDESAL de US\$57,653.1 (US\$78,390.3, en 2019) teniendo un saldo pendiente de pago de US\$38,033.7 (US\$54,228.9, en 2019).

El detalle de los préstamos con el BANDESAL es el siguiente:

Préstamo con saldo principal de US\$3,095.2 (US\$5,372.6, en 2019), destinado a créditos de inversión, intereses acumulados de US\$10.2 (US\$18.3, en 2019), al 6.1% (6.1% en 2019) de interés anual, garantizado con cartera de préstamos, el cual vence el 09 de mayo de 2039.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Préstamo con saldo principal de US\$166.7 (US\$265.0, en 2019), destinado a fondo de crédito para el medio ambiente, intereses acumulados de US\$1.1 (US\$1.8, en 2019), al 2.0% (2.0% en 2019) de interés anual, garantizado con cartera de préstamos, el cual vence el 30 de agosto de 2025.

Préstamo con saldo principal de US\$5,381.6 (US\$8,232.7, en 2019), destinado a líneas diversas, intereses acumulados de US\$73.8 (US\$114.3, en 2019), al 3.0% (3.0% en 2019) de interés anual, garantizado con cartera de préstamos, el cual vence el 12 de noviembre de 2029.

Préstamo con saldo principal de US\$21,332.4 (US\$28,806.1, en 2019), destinado a líneas especiales de crédito sector vivienda y estudio, intereses acumulados de US\$102.3 (US\$166.1, en 2019), al 3.7% (3.9%, en 2019) de interés anual, garantizado con cartera de préstamos, el cual vence el 06 de diciembre de 2042.

Préstamo con saldo principal de US\$116.0 (US\$13.8, en 2019), destinado a líneas programa eficiencia energética y renovables, intereses acumulados de US\$2.9 (US\$0.0, en 2019), al 6.0% (5.5%, en 2019) de interés anual, garantizado con cartera de préstamos, el cual vence el 09 de enero del 2025.

Préstamo con saldo principal de US\$7,364.4 (US\$10,658.8 en 2019), destinado a línea de crédito para el financiamiento del desarrollo productivo de las MIPYMES-Fondos BID, intereses acumulados de US\$20.9 (US\$32.2, en 2019), al 5.5% (5.4%, en 2019) de interés anual, garantizado con cartera de préstamos, el cual vence el 13 de febrero del 2034.

Préstamo con saldo principal de US\$365.1 (US\$545.6 en 2019), destinado a línea de crédito para mujeres empresarias, intereses acumulados de US\$1.1 (US\$1.6, en 2019), al 6.0% (5.9% en 2019) de interés anual, garantizado con cartera de préstamos, el cual vence el 17 de noviembre de 2025.

15. Préstamos de otros bancos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los estados financieros del Banco presentan obligaciones por préstamos con bancos extranjeros que ascienden a US\$79,372.0 y US\$72,778.7, respectivamente, monto que incluye capital más intereses.

El detalle de préstamos con bancos extranjeros es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2020:

Banco	Destino		Monto global de línea	Saldo	Tasa promedio	Vencimiento	Garantía
The Export-Import Bank of the Republic of China	Comercio exterior	US\$	5,000.0	213.9	3.24%	06.12.2022	Sin garantía real
BNDES	Exportaciones Brasileñas		14,000.0	764.5	2.62%	02.05.2025	Sin garantía real
Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE)	PROMUNI y CAMBIO		57,109.7	36,121.5	4.98%	23 de Jul de 2028	Cartera de préstamos y Bonos Estado Salvadoreño
Banco de Costa Rica, S.A. (BICSA)	Capital de Trabajo		9,000.0	9,019.6	4.90%	29 de octubre de 2021	Cartera de préstamos
Eco Business Fund	Capital de Trabajo		30,000.0	16,185.3	4.07%	24 de sept. de 2024	Cartera de préstamos
Blue Orchard	Capital de Trabajo		15,000.0	3,832.0	6.35%	28 de Julio de 2021	Cartera de préstamos
Microfinance Fund Enhancement Facility	Capital de Trabajo		5,000.0	1,250.7	4.40%	20 de octubre de 2021	Cartera de préstamos
OFID para el Desarrollo Internacional	Capital de trabajo		12,000.0	11,984.5	2.98%	24 de junio de 2021	Sin garantía real
TOTAL		US\$	147,109.7	79,372.0			

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Al 31 de diciembre de 2019:

Banco	Destino	Monto global de línea	Saldo	Tasa promedio	Vencimiento	Garantía
The Export-Import Bank of the Republic of China	Comercio exterior	US\$ 5,000.0	319.9	3.24%	Renovable anualmente	Sin garantía real
BNDES	Exportaciones Brasileñas	14,000.0	1,051.3	2.71%	4 septiembre de 2020	Sin garantía real
Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE)	PROMUNI y Cambio	47,951.2	19,115.0	5.60%	23 de Jul de 2028	Cartera de préstamos y Bonos Salvadoreño
Banco de Costa Rica, S.A.(BICSA)	Capital de Trabajo	9,000.0	9,007.7	5.20%	29 de octubre de 2020	Cartera de préstamos
Eco Business Fund	Capital de Trabajo	30,000.0	21,153.2	5.90%	15 de sept. de 2024	Cartera de préstamos
Blue Orchard	Capital de Trabajo	15,000.0	7,647.2	6.35%	28 de Julio de 2021	Cartera de préstamos
Microfinance Fund	Capital de Trabajo	5,000.0	2,511.0	6.78%	28 de julio de 2021	Cartera de préstamos
Microfinance Enhancement Facility	Capital de Trabajo	12,000.0	11,973.4	5.80%	28 de junio de 2020	Sin garantía real
OFID para el Desarrollo Internacional	Capital de trabajo					
TOTAL		US\$ 137,951.2	72,778.7			

16. Reportos y otras operaciones bursátiles

Al 31 de diciembre de 2020, no se tienen saldo en reportos y operaciones bursátiles. Al 31 de diciembre de 2019, el saldo en reportos y operaciones bursátiles asciende a \$13,511.4

17. Títulos de emisión propia.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no tenía obligaciones negociables, emitidos de conformidad con el artículo 53 de la Ley de Bancos.

18. Bonos convertibles en acciones.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no se tienen bonos convertibles en acciones de conformidad al artículo 43 de la Ley de Bancos.

19. Préstamos convertibles en acciones

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no tiene préstamos convertibles en acciones de conformidad al artículo 78 de la Ley de Bancos.

20. Recuperaciones de activos castigados

Al 31 de diciembre de 2020, las recuperaciones en especie, de activos que fueron dados de baja en ejercicios anteriores ascendieron a US\$2,087.1, corresponde a un inmueble por US\$1,923.6, a nombre de Mario Oscar Menéndez Rivas y dos bienes muebles, el primero por US\$12.6, a nombre de Ramón José Manuel Castillo Funes y el segundo por US\$150.9 a nombre de sociedad Jubis, S.A. de C.V.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Al 31 de diciembre de 2019, las recuperaciones en especie de activos de riesgo crediticios que fueron dados de baja en ejercicios anteriores ascendieron a US\$334.2, corresponde a cuatro inmuebles, el primero a nombre de Soc. Moldes Industriales, S.A. por \$71.8, el segundo de José Estanislao Menjivar Montano, por \$70.1, el tercero de Karen Elizabeth Guzmán Franco, por \$22.5 y el cuarto de Los Dos Potrillos, S.A. de C.V. por \$169.8.

21. Vencimientos de operaciones activas y pasivas

Los vencimientos pactados en operaciones activas y pasivas de los próximos 5 años y siguientes, se detallan a continuación:

Concepto	2021	2022	2023	2024	2025	Más de 5 años	Total
Activos							
Inversiones financieras	US\$ 156,618.2	6,068.4	656.9	-	8,672.5	1,010.0	173,026.0
Reportos	6,216.4	-	-	-	-	-	6,216.4
Préstamos (*)	166,397.4	44,461.6	54,758.1	78,884.6	55,256.3	483,157.2	882,915.2
Total de activos	329,232.0	50,530.0	55,415.0	78,884.6	63,928.8	484,167.2	1,062,157.6
Pasivos							
Depósitos	1,042,059.9	17,044.9	-	-	-	-	1,059,104.8
Préstamos	26,086.8	213.9	-	16,185.3	1,417.4	73,502.3	117,405.7
Reportos	-	-	-	-	-	-	-
Total de pasivos	1,068,146.7	17,258.8	-	16,185.3	1,417.4	73,502.3	1,176,510.5
Monto neto	US\$ (738,914.7)	33,271.2	55,415.0	62,699.3	62,511.4	410,664.9	(114,352.9)

(*) Presentados netos de reserva.

Para efectos de esta divulgación, los depósitos de ahorro y cuentas corrientes por US\$535,960.5 que no tienen vencimiento definido, se incluyen como parte de los vencimientos del primer año, y no se incluye el efectivo en caja y bancos con saldo de US\$266,874.3.

22. Utilidad por acción

La utilidad por acción expresada en valores absolutos en dólares de los Estados Unidos de América de los períodos reportados se detalla a continuación:

	2020	2019
Utilidad por acción	US\$ 0.75	1.28

El valor anterior ha sido calculado considerando la utilidad neta mostrada en el estado de resultados y un promedio de acciones en circulación de 7,530,850 (7,504,909 en 2019)

23. Reserva legal

Con base al Artículo No 39 de la Ley de Bancos, el Banco debe separar de sus utilidades anuales el diez por ciento (10%) hasta alcanzar una suma igual al veinticinco por ciento (25%) del capital social pagado. Al 31 de diciembre de 2020, el valor destinado a constituir la reserva legal requerida asciende a US\$903.0. Al 31 de diciembre de 2019, no se constituyó reserva legal, debido a que el saldo en dicho período representa el 25.0% de capital social, mínimo requerido por la citada legislación.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

24. Utilidad distribuible y no distribuible

De conformidad al inciso primero del artículo 40 de la Ley de Bancos, los bancos deben retener de sus utilidades, después de deducida la reserva legal una suma igual a los productos (ingresos) pendientes de cobro, por consiguiente, estos valores se determinan así:

	2020	2019
Utilidad del ejercicio	US\$ 5,626.8	9,583.0
Reserva Legal	(903.0)	(0.0)
Utilidad no distribuible de ejercicios anteriores	13,723.6	11,930.9
Total utilidad disponible	18,447.4	21,513.9
Utilidades restringidas		
Intereses, comisiones y recargos por cobrar	(21,881.2)	(13,723.6)
Depósitos en Bancos Extranjeros	(8.6)	(9.2)
Sobre inversiones	(2,943.0)	(2,876.7)
Sobre préstamos	(18,211.9)	(9,060.0)
Sobre cuentas por cobrar	(717.7)	(1,777.7)
Utilidad distribuible al final del período	(US\$ 3,433.8)	7,790.3

Se solicitará a la Junta General de Accionistas, aprobar traslado por US\$3,433.8, de reservas voluntarias de capital a patrimonio restringido, para completar requerimiento del año 2020.

25. Impuesto sobre la renta

Las entidades constituidas en El Salvador pagan impuesto sobre la renta por los ingresos obtenidos en el país, conforme a la Ley del Impuestos Sobre la Renta, contenida en el Decreto Legislativo N.º 134 de fecha 18 de diciembre de 1991, en vigencia desde el día 1 de enero de 1992; sin embargo, se realizaron reformas según el Decreto Legislativo de fecha 14 de diciembre de 2011, publicado en el Diario Oficial No 235 Tomo 393 del 15 de diciembre de 2011 y Decreto Legislativo N.º 762 del 31 de julio de 2014, que consisten en incrementar la tasa impositiva del 25% al 30%, con excepción de los sujetos pasivos con rentas gravadas menores a US\$150.0, que aplican el 25%.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Impuesto sobre la Renta computado de acuerdo con lo establecido en los decretos referidos se detalla a continuación:

	2020	2019
Rentas gravadas del ejercicio	US\$ 77,099.2	80,531.3
Menos: Costos y gastos del ejercicio	(73,967.0)	(68,160.1)
Subtotal	3,132.2	12,371.2
Más: Costos y gastos no deducibles	8,213.3	5,593.3
Renta imponible	11,345.5	17,964.5
Impuesto sobre la renta determinado	US\$ 3,403.7	5,389.3

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco tiene en concepto de impuesto sobre la renta diferido relacionado con la reserva laboral, saldo por US\$934.4 y US\$790.6, respectivamente.

Las autoridades fiscales pueden revisar las declaraciones del Impuesto sobre la Renta presentadas por el Banco para los años 2020, 2019 y 2018.

El impuesto líquido a pagar haciendo uso de los derechos relacionados con la provisión ascienden a US\$1,798.5 (US\$3,485.7, en 2019).

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

*(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)***26. Gastos de operación**

Los gastos de operación al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se detallan a continuación:

	2020	2019
Gastos de funcionarios y empleados		
Remuneraciones	US\$ 10,073.3	9,790.2
Prestaciones al personal	4,003.6	4,501.8
Indemnizaciones al personal	800.6	513.1
Gastos del directorio	96.5	132.8
Otros gastos de personal	236.6	463.0
	<u>15,210.6</u>	<u>15,400.9</u>
Gastos generales	9,871.0	8,718.2
Depreciaciones y amortizaciones	1,602.7	1,704.5
Total	<u>US\$ 26,684.3</u>	<u>25,823.6</u>

27. Fideicomisos

El 20 de noviembre de 2020 se nombró al Banco como fiduciario en un contrato de constitución de Fideicomiso. Se tiene previsto que el mismo inicie operaciones a partir del próximo ejercicio, una vez se completen los trámites de registro correspondientes. Al 31 de diciembre de 2019 el Banco no controlaba fideicomisos.

28. Indicadores relativos a la carga de recurso humano

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco ha mantenido un promedio de 811 y 799 empleados, respectivamente. De ese número el 68.3% (69.3%, en 2019) se dedican a los negocios del Banco y el 31.7% (30.7%, en 2019) es personal de apoyo.

29. Operaciones contingentes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los valores registrados en estas cuentas son aquellos derechos que potencialmente se convertirán en activos o pasivos al cerrarse el ciclo de la transacción o al ocurrir el hecho futuro e incierto. Los saldos de estas cuentas son los siguientes:

	2020	2019
Apertura de cartas de crédito	US\$ 12,815.9	1,084.3
Avales fianzas y garantías	16,942.1	13,713.1
Menos: provisión por riesgo	(5,868.1)	(5,592.0)
Total	<u>US\$ 23,889.9</u>	<u>9,205.4</u>

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

30. Litigios pendientes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se tiene un Recurso Contencioso Administrativo en trámite, promovido por parte del Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., en contra de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, en respuesta a la determinación tributaria de oficio de impuestos por la radicación de Cartera de Préstamos dentro del municipio, en los años 2014, 2015 y 2016 por la cantidad de US\$327.9 miles, dicho recurso ha sido admitido, y el acto reclamado ha sido suspendido cautelarmente, no realizándose diligencias de cobro sobre el monto relacionado. Actualmente el proceso se encuentra en espera de resolución tras la valoración de las pruebas presentadas.

Al 31 de julio de 2020, el Juzgado Séptimo de Instrucción notificó al Banco sobre su vinculación, por parte de la Fiscalía General de la República en el proceso seguido contra exfuncionarios de la institución, conocido como Saqueo Público, en calidad de eventual Responsable Civil Subsidiario Especial, lo cual el Banco ha rechazado mediante escrito de contestación al emplazamiento. El proceso actualmente se encuentra en la etapa de instrucción, a la espera del señalamiento de la fecha para la celebración de la Audiencia.

31. Personas relacionadas y accionistas relevantes

Según la Ley de Bancos son personas relacionadas quienes sean titulares del tres por ciento o más de las acciones del Banco. Para determinar ese porcentaje se tendrán como propias las acciones del cónyuge y parientes del primer grado de consanguinidad, así como la proporción que les corresponda cuando tengan participación social en sociedades accionistas del Banco. Dentro de las personas relacionadas existe un grupo a quienes la Ley de Bancos denomina accionistas relevantes, por ser titulares de al menos el diez por ciento de las acciones del Banco. También son personas relacionadas los directores y gerentes del Banco.

El Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero (FOSAFFI) posee el 96.72% de las acciones del Banco, pero no se considera persona relacionada basado en el inciso tercero del artículo 205 de la Ley de Bancos, por ser una institución estatal de carácter autónomo.

32. Créditos relacionados

De conformidad a los artículos 203, 204, 205 y 206 de la Ley de Bancos, se prohíbe que los bancos, así como sus subsidiarias, otorguen préstamos, créditos, garantías y avales a personas naturales o jurídicas relacionadas directa o indirectamente con la propiedad o en forma directa con la Administración de la entidad, ni adquirir valores emitidos por éstas en un monto global superior al 5% del capital pagado y reservas de capital de la institución.

El capital social y reservas de capital del Banco al 31 de diciembre es de US\$105,659.5 (US\$95,050.2, en 2019) y el total de créditos relacionados es de US\$1,490.5 (US\$1,005.6, en 2019), que representa el 1.4% (1.1%, en 2019) del capital social y reservas de capital del Banco; dicho monto está distribuido en 26 (19 en 2019) deudores.

Durante el período reportado el Banco dio cumplimiento a las disposiciones sobre créditos relacionados antes referidas.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

33. Créditos a subsidiarias extranjeras

De conformidad al Artículo N.º 23 de la Ley de Bancos, el límite máximo de créditos que los bancos pueden otorgar a sus subsidiarias constituidas en el extranjero no puede exceder del cincuenta por ciento (50%) del fondo patrimonial o del diez por ciento (10%) de la cartera de préstamos, el que sea menor, ambos parámetros del otorgante.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no posee subsidiarias extranjeras.

34. Créditos a subsidiarias nacionales.

De conformidad al Artículo N.º 24 de la Ley de Bancos, el límite máximo de créditos que los bancos pueden otorgar a sus subsidiarias constituidas en El Salvador no puede exceder del cincuenta por ciento (50%) del fondo patrimonial o del diez por ciento (10%) de la cartera de préstamos, el que sea menor, ambos parámetros del otorgante.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no posee subsidiarias nacionales.

35. Límites en la concesión de créditos

El Artículo N.º 197 de la Ley de Bancos establece que los bancos y sus subsidiarias no podrán otorgar créditos ni participar en el capital accionario por una suma global que exceda el veinticinco por ciento (25%) de su propio fondo patrimonial, a una misma persona o grupo de personas con vínculos económicos. También establece que el exceso del quince por ciento (15%) en créditos, respecto de su propio fondo patrimonial debe ser cubierto por garantías reales suficientes o avales de bancos locales o bancos extranjeros de primera línea.

No obstante, lo dispuesto en la Ley de Bancos, con el propósito de resguardar el patrimonio del Banco, el Decreto Legislativo N.º 537, vigente a partir del 22 de diciembre de 2004, establece, en el artículo 2, que el Banco no podrá conceder créditos ni asumir riesgos por más del 5% de su fondo patrimonial, con relación a una misma persona natural o jurídica, incluyendo las instituciones y empresas estatales de carácter autónomo. Para calcular ese límite, se acumularán las responsabilidades directas y contingentes de una persona o grupo de personas de la forma en que lo establece el artículo 197 de la Ley de Bancos y con las facultades que la misma disposición le confiere a la Superintendencia del Sistema Financiero.

El decreto 537, referido en párrafo anterior fue derogado por Decreto Legislativo No 638 de fecha 30 de abril de 2020, publicado en Diario Oficial el 6 de mayo de 2020, vigente a partir del 14 de mayo de 2020; con dicha derogatoria, el límite en la concesión de créditos del Banco será lo establecido en el artículo 197 de la Ley de Bancos.

Al 31 de diciembre de 2020 el Banco dio cumplimiento a las disposiciones del artículo N° 197 de la Ley de Bancos. Al 31 de diciembre de 2019, el Banco dio cumplimiento a las disposiciones del artículo 197 de la Ley de Bancos y las disposiciones del Decreto Legislativo No. 537.

36. Contratos con personas relacionadas

De conformidad al artículo 208 de la Ley de Bancos, la Superintendencia puede objetar la celebración de contratos entre un banco y las personas relacionadas con éste. Se entiende que son personas relacionadas aquellas que se encuentran vinculadas en forma directa o indirecta con la propiedad accionaria del banco o en forma directa con la Administración.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no ha suscrito contratos con personas relacionadas.

37. Relaciones entre operaciones activas y pasivas en moneda extranjera

De acuerdo con el Artículo N.º 62 de la Ley de Bancos, la Superintendencia del Sistema Financiero determinará las normas referentes a las relaciones entre las operaciones activas y pasivas de los bancos, para procurar que el riesgo cambiario se mantenga dentro de rangos razonables. Para cumplir con tal propósito, la Superintendencia del Sistema Financiero ha establecido que la diferencia absoluta entre activos y pasivos de moneda extranjera no podrá ser mayor del 10% del fondo patrimonial.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco dio cumplimiento a la citada disposición al mantener una relación 0.5% (1.1%, en 2019).

38. Requerimiento de fondo patrimonial o patrimonio neto

De acuerdo con el Artículo N.º 41 de la Ley de Bancos, con el objeto de mantener constantemente su solvencia, los bancos deben presentar en todo momento las siguientes relaciones mínimas:

- El 12.0% o más entre su fondo patrimonial y la suma de sus activos ponderados, conforme lo establece la citada ley.
- El 7.0% o más entre su fondo patrimonial y sus obligaciones o pasivos totales con terceros, incluyendo las contingencias.
- El 100% o más entre el fondo patrimonial y el capital social pagado a que se refiere el artículo 36 de la Ley de Bancos.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las relaciones que muestran la situación del Banco son las siguientes:

	2020		2019
Relación fondo patrimonial sobre activos ponderados	<u>14.6%</u>	=	<u>14.9%</u>
Relación fondo patrimonial sobre pasivos y contingencias	<u>10.4%</u>	=	<u>12.1%</u>
Relación fondo patrimonial a capital social pagado	<u>179.0%</u>	=	<u>267.0%</u>

39. Sumario de diferencias significativas entre las normas internacionales de información financiera y las normas contables emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

La Administración del Banco ha establecido inicialmente las siguientes diferencias principales entre las normas internacionales de información financiera (NIIF) y las normas contables emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero:

- Las inversiones no se tienen registradas y valuadas de acuerdo a la clasificación que establecen las NIIF, las cuales se detallan a continuación: instrumentos financieros a su valor razonable a través de pérdidas y ganancias, préstamos y cuentas por cobrar originados por la empresa, inversiones disponibles para la venta e inversiones mantenidas hasta el vencimiento; las NIIF requieren que las inversiones sean clasificadas para determinar el método de valuación que les corresponde.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

2. Las NIIF establecen que la información financiera intermedia debe incluir como información mínima, además del balance general y estado de resultados, el estado de flujos de efectivo y estado de cambios en el patrimonio. De igual manera, el balance general se presenta en forma comparativa con el balance general del período contable anual inmediato anterior.
3. Con relación al riesgo de liquidez, las NIIF requieren que se divulguen todos los activos y pasivos según agrupaciones significativas de plazos, basada en los períodos que restan entre la fecha del balance y la fecha contractual del vencimiento de los mismos.
4. Las NIIF requieren que debe revelarse información acerca de los valores razonables de cada clase o grupo de sus activos y pasivos de carácter financiero.
5. Las provisiones para riesgo de crédito se indica que se han establecido con base a normativa emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero; conforme a las NIIF en la preparación de los estados financieros debe considerarse el perfil de los riesgos de crédito de la cartera, debiendo considerar variables como el comportamiento de la economía, tendencias históricas de la mora, localización geográfica, actividad económica, etc., para establecer reservas adecuadas a los riesgos de recuperación de estos préstamos. Las NIIF sugieren que el análisis para el establecimiento de reservas se realice en base a los flujos de efectivo futuros, incluyendo el valor justo razonable de la garantía.
6. Las liberaciones de reservas constituidas en años anteriores se registran con crédito a otros ingresos no de operación; las NIIF requieren que las transacciones de la misma naturaleza se muestren netas.
7. De acuerdo con las NIIF, el establecimiento de reservas voluntarias no forma parte de los resultados, sino son apropiaciones de utilidades retenidas.
8. La política contable del reconocimiento de intereses indica que cuando un préstamo tiene mora superior a los noventa días, se suspende la provisión de intereses y se reconocen como ingresos hasta que son pagados en efectivo. La NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición, requiere el reconocimiento contable de intereses de todos los activos financieros. Las NIIF permiten el diferimiento de los gastos relacionados con las comisiones diferidas.
9. Los revalúos de activo fijo realizados son aprobados por la Superintendencia del Sistema Financiero a solicitud del Banco y no son actualizados periódicamente; las NIIF requieren que los revalúos de activo fijo sean actualizados periódicamente para reflejar los valores justos de mercado de los bienes revaluados.
10. Los activos extraordinarios deben tratarse bajo la NIIF 5 Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuas, de acuerdo con la cual debe reconocerse una pérdida por deterioro para cualquier activo dado de baja al momento inicial o subsecuente al valor justo menos los costos para vender. Bajo NIIF las reservas constituidas por ley para los activos extraordinarios no forman parte de los resultados del ejercicio; éstas son apropiaciones de las utilidades retenidas.
11. Las normas vigentes disponen que la utilidad por venta de activos extraordinarios con financiamiento se reconoce como ingreso hasta que dicha utilidad se ha percibido, lo cual no está de acuerdo con las NIIF.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

12. Las NIIF requieren que se registren estimaciones para el deterioro de los activos, en función de los flujos de efectivo futuros, relacionados con el activo, descontados a una tasa de interés apropiada.

El efecto de estas diferencias sobre los estados financieros del Banco no ha sido determinado por la Administración.

40. Calificación de riesgo

El artículo No 235 de la Ley de Bancos requiere que el Banco publique la calificación de riesgo realizada por una clasificadora de riesgo registrada en la Superintendencia del Sistema Financiero. La calificación del Banco se presenta a continuación:

	Calificación	
	2020	2019
	Pacific Credit Rating, S.A. de C.V.	Pacific Credit Rating, S.A. de C.V.
Emisor / Largo plazo	AA-	AA-
Acciones preferidas	N-2	N-2
Perspectiva	Estable	Estable

La calificación de riesgo se mantiene respecto a la anterior. La fecha de referencia de las clasificaciones de riesgo es al 30 de septiembre de 2020 y 30 de septiembre de 2019. Las modificaciones de la "Norma sobre Obligaciones de las Sociedades Clasificadoras de Riesgos", con vigencia a partir el 1 de agosto de 2011, establecen que las revisiones de las calificaciones tendrán una periodicidad semestral. El cambio en la norma indica, además, que las revisiones deben realizarse con cifras a junio y diciembre de cada año.

La descripción de las calificaciones se detalla a continuación:

Para el emisor:

AA. Corresponde a aquellas entidades que cuentan con una muy alta capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en la entidad, en la industria a que pertenece o en la economía. Los factores de protección son fuertes, el riesgo es modesto.

N-2. Corresponde a aquellas acciones que presenta una muy buena combinación de solvencia y estabilidad en la rentabilidad del emisor, y volatilidad de sus retornos.

41. Acciones de tesorería

La Ley de Bancos requiere que los bancos emitan acciones de tesorería por una suma igual al fondo patrimonial o al fondo patrimonial requerido, al 31 de diciembre de cada año, el que fuere mayor. El certificado que representa estas acciones se encuentra depositado en el Banco Central de Reserva de El Salvador.

Estas acciones se deberán utilizar, con autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero, para ofrecerlas en primer lugar a los accionistas del Banco y luego al público, con el objeto de subsanar deficiencias de fondo patrimonial del Banco.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Las acciones de tesorería que no hayan sido suscritas y pagadas no otorgan derechos patrimoniales ni sociales.

Al 31 de diciembre las acciones de tesorería ascienden a la suma de US\$120,217.7 (US\$109,987.2, en 2019). En el período reportado el Banco no hizo uso de las acciones de tesorería.

42. Información por segmentos

El Banco se dedica básicamente a prestar servicios bancarios en el territorio nacional.

43. Administración Integral de Riesgos y Gobierno Corporativo

Para la Gestión Integral de Riesgos, la Junta Directiva del Banco, ha definido una estructura organizativa debidamente segregada en sus funciones y nivel jerárquico de las áreas de soporte operativo, negocios y control que participen en los procesos de la institución.

Como parte de los Comités de Apoyo, y en cumplimiento a la normativa en materia de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva del Banco ha constituido el Comité de Riesgos, cuyo objetivo es vigilar que la actividad del Banco se ajuste a los requerimientos normativos del Banco Central de Reserva, la Superintendencia del Sistema Financiero y a los manuales y políticas que en materia de gestión de riesgos han sido aprobados.

El Comité de Riesgos es el máximo órgano de control de riesgos en Banco Hipotecario, con autoridad sobre las áreas operativas para apoyar las labores de la Dirección de Gestión Integral de Riesgos y es el enlace, entre ésta última y la Junta Directiva. Dicho comité tiene como función principal servir de apoyo en la aprobación, seguimiento y control de las estrategias y políticas para la administración de los riesgos, incluyendo la fijación de los límites de actuación para las distintas áreas. Adicionalmente, apoya a la Junta Directiva y a la Presidencia del Banco en el conocimiento y comprensión de los riesgos que el Banco asume y en el capital requerido para soportarlos.

Para el desarrollo de las actividades relacionadas con la Gestión Integral de Riesgos, la Junta Directiva del Banco, ha asignado a la Dirección de Gestión Integral de Riesgos, la cual tiene definido entre otras actividades, verificar la observancia de los límites de exposición a los riesgos, niveles de tolerancia, proponer modelos y metodologías, parámetros y escenarios que permitan monitorear y controlar el riesgo que la institución está dispuesta a asumir.

En la búsqueda de mejores estándares y principios que deben regir el actuar del Banco, las prácticas de Gobierno Corporativo se han fortalecido por medio de capacitaciones a los miembros de la Junta Directiva, y a la Alta Gerencia del Banco. También se han llevado a cabo capacitaciones para todo el personal, y se ha rediseñado todo el esquema de Gobierno Corporativo del Banco, creando comités, eliminando algunos y actualizando las agendas de todos, con el objetivo de incorporar prácticas de Buen Gobierno Corporativo a todo nivel, para cumplir con los objetivos del Banco.

El Banco Hipotecario controla los riesgos de mercado, liquidez, crediticio, legal, reputacional, medio ambiental, operacional, de fraude y de seguridad de la información de acuerdo con lo requerido por las Normas Prudenciales Bancarias emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero y Banco Central de Reserva de El Salvador: NPB4-49, NPB4-50, NRP- 05, NRP-17, NRP-20, NRP-23 y NRP-24.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Por otra parte, el Código de Gobierno Corporativo recoge las mejores prácticas de buen gobierno; los principales aspectos recogidos en el Código versan sobre lo siguiente:

1. Estructura bajo la cual se desarrolla el Gobierno Corporativo.
2. Una cultura basada en principios, valores éticos y transparencia.
3. Velar para que en las relaciones con sus grupos de interés el Banco respete las leyes y reglamentos, además de cumplir de buena fe sus obligaciones y contratos.
4. Proceso permanente de revisión y actualización sobre las principales recomendaciones de organización y funcionamiento.
5. La responsabilidad social empresarial es uno de los componentes de actuación del Banco.
6. El Banco ha desarrollado un manual específico para cada uno de los siguientes riesgos: mercado, liquidez, crediticio, operacional (incluye legal), tecnológico y reputacional.

La Junta Directiva del Banco ha adoptado el Código de Gobierno Corporativo y los Manuales anteriormente citados.

Riesgo de Mercado.

Banco Hipotecario define al riesgo de mercado como la pérdida potencial ante movimientos adversos y futuros en las variables del mercado (tasa de interés, precios y tipos de cambio) que afectan a los precios de los productos en los que opera.

Para llevar a cabo una identificación oportuna, el Banco ha definido una matriz de los factores, tanto internos como externos, que son generadores de riesgo de mercado y que tendrían impactos en las operaciones y posiciones en Balance de la Institución. Adicionalmente, La Dirección de Gestión Integral de Riesgos realiza un monitoreo constante de la economía nacional e internacional, con el fin de detectar el surgimiento de cualquier factor externo que pueda materializarse en un riesgo de mercado.

Banco Hipotecario mide su exposición al riesgo de mercado a través de las metodologías descritas a continuación:

1. **Riesgo General y Específico:** metodología que permite generar un monto, atribuible al riesgo de mercado intrínseco del portafolio de inversiones, cuando no haya movimientos significativos en el mercado secundario, caso específico de los títulos valores locales que posee el Banco.
2. **Gap de Tasa de Interés a un Año:** permite medir la sensibilidad del margen financiero de la institución (para los próximos doce meses) ante determinados movimientos de las tasas de interés del mercado local e internacional.
3. **Valor en Riesgo (VaR):** metodología que se define como la pérdida máxima esperada en un determinado periodo de tiempo y nivel de confianza. Banco Hipotecario aplica dicha práctica a los títulos valores que cotizan en mercados internacionales y que, por lo tanto, marcan precios diariamente en los mercados secundarios.

Las mediciones de los principales indicadores de riesgo de mercado, así como las desviaciones a los límites establecidos, son parte fundamental del Informe de Exposición al Riesgo de Mercado, el cual se comunica mensualmente a Comité de Riesgo y; trimestralmente, a la Junta Directiva de la Institución.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Riesgo de Liquidez.

Banco Hipotecario define el riesgo de liquidez como la probabilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de recursos líquidos suficientes para cumplir con las obligaciones de pagos comprometidas en el horizonte temporal determinado, una vez considerada la posibilidad que la entidad logre liquidar sus activos en condiciones razonables de tiempo y precio.

El Banco mide su exposición al riesgo de liquidez a través de las metodologías descritas a continuación:

1. **Calce de Plazos:** metodología que gira en torno al establecimiento de brechas de liquidez a través de la comparación de los flujos de vencimiento de activos y pasivos a diferentes bandas temporales. La Gerencia de Gestión Integral de Riesgos, a través del área de gestión de riesgo de mercado y liquidez, realiza un monitoreo constante de la posición de liquidez del Banco, estimada a través de este modelo, realizando un seguimiento diario, mensual, semestral y proyectado (según se requiera).
2. **Indicadores de Liquidez:** Método que implica medir los niveles de liquidez de la institución a través de la estimación de indicadores tales como: coeficiente de liquidez neta, relación de liquidez a diferentes horizontes temporales, dependencia de pasivos de corto plazo y de pasivos con entidades financieras.
3. **Indicadores de Concentración en Depósitos:** Cuantificación del riesgo de liquidez que se deriva de la concentración en la captación de fondos, por parte del Banco, en un determinado grupo económico; persona natural o jurídica; o grupo de depositantes.
4. **Valor en Riesgo (VaR) en depósitos a la Vista:** Medición del riesgo de liquidez que consiste en estimar la salida esperada en cuentas a la vista a través de la volatilidad, para un determinado horizonte temporal y nivel de confianza. Esta metodología permite calcular la intensidad y probabilidad de que dicho tipo de depósitos pueda ser retirado en función del comportamiento histórico que estos últimos han experimentado en el Banco.
5. **Índice de Renovación en Depósitos a Plazo:** Indicador que permite cuantificar el riesgo de liquidez a través del cálculo del porcentaje de los saldos en cuentas de depósitos a plazo que permanece en el Banco (renovación) posterior a su fecha de vencimiento.
6. **Escenarios de Tensión:** metodología que implica la simulación del comportamiento del riesgo de liquidez ante la ocurrencia de escenarios adversos. Banco Hipotecario aplica este método a través de la realización de un escenario regulatorio (basado en el anexo 2 de la norma NRP-05) y de un escenario propio (basado en premisas internas y en la metodología del Índice de Riesgo de Liquidez o IRL).
7. **Índice de Riesgo de Liquidez:** Mide la resistencia del fondo de activos líquidos de alta calidad del Banco, para hacer frente a las necesidades de liquidez derivadas de un escenario de tensión con una duración de treinta días.

Con el objetivo de permitir al Banco realizar operaciones de intermediación financiera dentro de magnitudes razonables de asunción de riesgo de liquidez, la normativa interna ha definido límites bajo dos grandes áreas: liquidez general, que involucra las entradas y salidas diarias de efectivo que experimenta el Banco y que pueden tener impactos en su posición de liquidez; y concentraciones que deriva en un riesgo de liquidez originado por la alta dependencia que se pueda tener en un determinada fuente de fondeo.

Los resultados de la gestión del riesgo de liquidez se obtienen a través de la generación de una serie de reportes de riesgo de liquidez que se comunican diariamente a la Alta Gerencia del Banco; mensualmente, a Comité de Riesgos; y trimestralmente, a Junta Directiva.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Las desviaciones a los límites establecidos, que podrían generar una exposición excesiva del Riesgo de Liquidez, se mitigan de acuerdo con dos grandes herramientas:

1. **Plan de Contingencia de Liquidez:** que define amplias estrategias financieras a emplear, así como los roles y responsabilidades a desempeñar por parte de las áreas involucradas en la gestión de la liquidez, ante diferentes escenarios de tensión o deficiencia de liquidez.
2. **Reservas de Liquidez Voluntarias:** Medida adicional a los requerimientos normativos de liquidez, que consiste en la estimación de un requerimiento (respaldado por activos líquidos) que permitirá al Banco cubrir sus necesidades de liquidez para los próximos treinta días, a partir de la fecha de cálculo. Dicha metodología, así como la herramienta de medición, han sido implementadas desde 2017; siendo esto último un punto de fortalecimiento para la gestión del riesgo de liquidez de la Institución.

Solvencia Patrimonial.

La solvencia patrimonial es la capacidad que tiene una entidad de contar con los recursos suficientes, aun cuando estos últimos sean diferentes al efectivo, para respaldar las obligaciones contraídas sin importar el plazo.

Para asegurar que el Banco cuente con un nivel mínimo de capital que le permita en todo momento cubrir los riesgos asumidos en sus operaciones, la Dirección de Gestión Integral de Riesgos da seguimiento diario a los principales indicadores de solvencia los cuales son remitidos a la Alta Gerencia y Presidencia; dentro de los cuales se encuentran: el Índice de Solvencia (Coeficiente Patrimonial) el cual debe ser superior al 12% en todo momento, el monto del Fondo Patrimonial, los Activos Ponderados por Riesgo, así como los Excedentes o la Deficiencia Patrimonial.

Riesgo Crediticio.

El Banco Hipotecario adopta un enfoque integral con respecto al riesgo de crédito por lo que, sus políticas, metodologías, y demás medidas relevantes implementadas están acorde a la regulación local, así como al segmento de negocio atendido. La gestión de riesgo de crédito inicia desde la correcta identificación de los factores que pueden ocasionar incumplimiento en los pagos de nuestros acreditados, por lo que es necesario verlos de manera anticipada, a fin de gestionarlos adecuada y oportunamente.

Se cuantifica el nivel de exposición de riesgo, tanto de manera individual es decir para cada uno de nuestros clientes, como de manera global en la cartera de préstamos y segmentos de esta. Para ello se cuenta con distintas metodologías, que van desde el análisis de situación financiera para clientes, para determinar el límite máximo de su capacidad de pago, esto para no comprometer el buen desempeño de su negocio. Adicionalmente, se cuenta con estimaciones de pérdida esperada, que cuantifican el monto de la pérdida posible. Asimismo, para tener una visión gráfica del ritmo de deterioro de cada colocación de créditos realizada, se realizan análisis de cosechas de crédito, lo cual permite observar cambios a lo largo del tiempo y en segmentos específicos.

Como parte de la gestión de Riesgo de Crédito, el Banco efectúa mediciones de impacto, a través de análisis de efectos posteriores a eventos que afecten directa o indirectamente a nuestra cartera de créditos, principalmente al área agropecuaria, la cual tiende a ser afectada por condiciones climatológicas, con el fin de minimizar las posibles pérdidas tanto para la institución como para los clientes.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

A partir del año 2019, se ha hecho énfasis en la gestión temprana de la mora, con el fin de minimizar el impacto de deterioro de la cartera de créditos, considerando el factor de atención personalizada que el banco ofrece a nuestros clientes, a través del área de negocios y la red de agencias a nivel nacional, se puede conocer la situación financiera de primera mano y atender oportunamente, ofreciéndole el producto, plazo y condiciones crediticias que mejor se ajusten a la situación actual de nuestros clientes.

El Banco posee metodologías de recuperación integrales orientadas a minimizar el impacto para aquellos clientes, que se perfila como probables a incumplir. Como último recurso, el banco cuenta con un fuerte respaldo de reservas, adicionales a las requeridas por normativa, para hacer frente a cualquier factor que perjudique la capacidad de pago de nuestros acreditados. El monto de estas reservas responde a una estimación estadística de pérdida esperada de clientes y sectores específicos. Lo anterior posiciona al Banco Hipotecario como una de las instituciones con mayor cobertura de reservas en el Sistema Financiero.

Riesgo Operacional.

En Banco Hipotecario se han establecido las estrategias para el mejoramiento de la gestión del riesgo operacional en las diferentes unidades organizativas, en cumplimiento con lo establecido en la NPB4-50 "Normas para la gestión del riesgo operacional en las entidades financieras".

Durante el año 2020, se llevaron a cabo actividades para fortalecer la cultura en la organización, a través de capacitaciones virtuales al personal de las áreas, inducción al personal de nuevo ingreso y por medio del envío de boletines informativos por correo electrónico institucional y red interna, con el objetivo que los colaboradores conozcan los principales conceptos y la gestión del riesgo operacional.

Se llevó a cabo la actualización a la matriz de riesgos operacionales, en la cual se han identificado los riesgos potenciales que pueden generar pérdidas por factores de riesgo operacional en los procesos del Banco; asimismo la identificación de los controles que contribuyen a la mitigación de los riesgos. El proceso de escalamiento de eventos de riesgo se llevó a cabo con el apoyo de la red de gestores de riesgo operacional en todas las áreas del Banco, con un seguimiento oportuno al apetito de riesgo y monitoreo por parte del Comité de Riesgos y Junta Directiva.

Se brindó apoyo a las áreas de proyectos para la aprobación de nuevos productos, servicios, canales y sistemas, en el proceso de identificación de riesgos potenciales asociados a los proyectos e iniciativas, y el establecimiento de controles con el apoyo de diferentes unidades del Banco.

Como parte del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, se realizaron actividades de actualización de Análisis de Riesgos y Análisis de Impacto al Negocio; revisión, creación y pruebas funcionales a los planes de continuidad del negocio para diferentes procesos del Banco; capacitaciones a gestores y personal de las diferentes unidades. En atención a la pandemia de Covid-19, se realizaron sesiones con el Comité de Continuidad del Negocio en caso de crisis, para evaluar los riesgos asociados y se acordaron las actividades y estrategias del Banco, para prevenir los contagios en las instalaciones del Banco, tanto para el personal, clientes y usuarios; para ello, se creó el Plan de Continuidad del Negocio ante emergencia sanitaria por Covid-19.

Riesgo Legal.

Banco Hipotecario evalúa el riesgo legal administrando, los diversos eventos legales que le afecten, siendo el objetivo de este riesgo: identificar, medir, valorar y controlar las contingencias potenciales de índole jurídica mediante la definición de políticas, metodologías e indicadores de seguimiento que permitan conocer las principales fuentes de riesgo, implementando medidas preventivas de control y disminución a su exposición.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

Como parte de la Gestión del Riesgo Legal en el Banco, se utilizan herramientas adoptadas para la formalización de contratos legales, en las cuales se dictaminan las reglas de coordinación de acciones y ejecuciones de las partes intervinientes para la revisión de aspectos jurídicos cuando se celebren contratos o actos en los que participa el Banco, teniendo en cuenta las condiciones objetivas de la Entidad y la protección de sus intereses.

Para cumplir con lo anterior, la Política de Gestión del Riesgo Legal permite administrar esta clase de riesgo, considerando su detección, medición, y mitigación, con base en mejores prácticas y minimización de su exposición.

Riesgo Reputacional.

En relación con el Riesgo Reputacional, el Banco realiza la gestión diaria de los negocios dando cumplimiento a leyes y normativas que le son aplicables para mantener su imagen ante los clientes, accionistas, corresponsales financieros y principales proveedores.

Riesgo de Fraude.

Para fortalecer la Gestión de Riesgo de Fraude, se ha coordinado con otras áreas del banco el desarrollo de investigaciones institucionales de eventos de Fraude Interno y Externo, orientadas a contener pérdidas potenciales y gestionar el resarcimiento de pérdidas operativas derivadas de esos eventos, además de la individualización de responsabilidad de dichos eventos.

El monitoreo transaccional de operaciones constituye uno de los servicios principales de la Gestión de Riesgo de Fraude, para lo cual se está fortaleciendo esta gestión con el uso de nuevas herramientas tecnológicas.

Como trabajos relevantes adicionales, se ha llevado a cabo actualización de la Matriz de Evaluación de Riesgo de Fraude y el desarrollo de un Curso Virtual de Riesgo de Fraude dirigido a todo el personal del banco y que ha complementado la participación en inducciones a personal de nuevo ingreso sobre la temática de Fraude.

Gestión de Seguridad de la Información.

Con la vigencia de las Normas Técnicas de Seguridad de la Información (NRP-23) emitidas por Banco Central de Reserva y vigente a partir del 1° de julio de 2020, se ha iniciado la adecuación de procesos, políticas y procedimientos del banco a la nueva regulación.

Se han agregado nuevos monitoreos a la Gestión de Seguridad de la Información relacionados con Office 365 y Base de Datos, los cuales están en proceso de maduración, además de los existentes relacionados con salidas de información y gestión de malware.

La Gestión de Seguridad de la Información ha participado con la emisión de opiniones técnicas en los proyectos de nuevos productos y servicios del banco.

Adicionalmente se llevó a cabo un proyecto de Análisis de Vulnerabilidades Interno con proveedor externo, la realización del Curso Virtual de Seguridad de la Información dirigido a todo el personal y la Declaración Anual de Cumplimiento de Controles solicitados por Swift como otros trabajos relevantes.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

44. Hechos relevantes y subsecuentes

Los hechos de mayor relevancia ocurridos durante el período reportado se resumen a continuación:

2020

1. La Junta General de Accionistas celebrada el 21 de febrero de 2020 acordó los siguientes puntos:

- a. 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 2019.
- b. Decretar el pago de dividendos a las acciones preferidas, provenientes de las utilidades del ejercicio 2019, equivalentes al 6% de su valor nominal, que corresponde a la suma de US\$ 88.9 estableciéndose la fecha de pago a partir del 17 de marzo de 2020.
- c. Aprobar el traslado de los Resultados por Aplicar del ejercicio 2019 equivalentes a US\$ 7,701.4 a Reservas Voluntarias de Capital.
- d. 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 2020. También se aprobó como Auditores Externos Suplentes a la firma PÉREZ MEJÍA NAVAS, S.A. DE C.V.
- e. 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 2020. También se aprobó como Auditores Fiscales Suplentes a la firma PÉREZ MEJÍA NAVAS, S.A. DE C.V.
- f. El nombramiento de los directores para ocupar los cargos en la Junta Directiva para el nuevo periodo de dos años a partir del día de su elección, quedando conformada y reestructurada de la siguiente manera:

Cargo	Director
Director Presidente	Licenciada Celina Maria Padilla de O'Byrne
Director Vicepresidente	Licenciado Omar Chavez Portal
Director Secretario	Licenciada Sandra Yanira Peña Amaya
Primer Directora Suplente	Licenciada Maria de los Angeles Palomo de Valiente
Segundo Director Suplente	Licenciada Patricia Carolina Guevara Rodríguez
Tercer Director Suplente	Licenciada Marcela Guadalupe Luna Uceda

Con el nombramiento referido, quedó sin efecto la anterior Junta Directiva con vigencia hasta el 19 de junio de 2020 y que estaba conformada, así:

Cargo	Director
Director Presidente	Licenciada Celina Maria Padilla de O'Byrne
Director Vicepresidente	Ingeniero Omar Chavez Portal
Director Secretario	Licenciada Sandra Yanira Peña Amaya
Primer Director Suplente	Licenciada Maria de los Angeles Palomo de Valiente

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

- g. Aprobar el aumento de capital social, mediante capitalización de Reservas Voluntarias de Capital equivalente a US\$ 26,400.0 dividido y representado por 4,400,000 acciones comunes con valor nominal de US\$ 6.0 (seis dólares) cada una.
 - h. Aprobar el aumento de capital social, mediante aporte de capital en efectivo que realizaron los accionistas de hasta US\$ 2,100.0, o el valor efectivamente suscrito, dividido y representado por 350,000 acciones comunes con un valor nominal de US\$ 6.0 (seis dólares) cada una.
2. El 14 de marzo de 2020, la Asamblea Legislativa aprobó el Decreto Legislativo No. 593, mediante el cual se establece el "Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia por COVID-19", publicado en el Diario Oficial No. 52, Tomo No. 426, y en el artículo 9 establece: "Suspéndanse por el plazo de treinta días, contados a partir de la vigencia de este decreto, los términos y plazos legales concedidos a los particulares y a los entes de la Administración Pública en los procedimientos administrativos y judiciales en que participan, cualquiera que sea su materia y la instancia en la que se encuentren, respecto a las personas naturales y jurídicas que sean afectadas por las medidas en el marco del presente decreto. No incurrirán en incumplimientos de obligaciones contractuales y tampoco penalidades civiles y mercantiles, todas aquellas personas que se vean imposibilitadas de cumplir sus obligaciones por estar afectadas directamente por las medidas aplicadas en cumplimiento de este decreto.

En lo que corresponde al sistema financiero, el comité de normas del Banco Central de Reserva de El Salvador dictará la normativa correspondiente". De acuerdo a lo anterior, el Banco aprobó una Política de crédito temporal, cuyos objetivos fueron establecer lineamientos para regularizar la situación crediticia de los clientes que se vean afectados por la crisis generada por el COVID-19 y apoyar tanto a los clientes actuales como nuevos que soliciten financiamiento para continuar operando durante la crisis, con créditos de hasta 1 año plazo y con período de gracia de hasta 6 meses, enfocándose en los destinos de: pago de planillas y/o prestaciones laborales, pagos de servicios básicos, gastos de transporte de mercadería y/o aduanales, financiamiento de cuentas por cobrar/pagar o cualquier gasto relacionado con la operatividad de la empresa.

El Banco con el objetivo de atender a los clientes ante la emergencia nacional por COVID-19 y en función de las políticas internas aprobadas y la norma temporal emitida por Banco Central de Reserva, brindó el apoyo a los sectores productivos, a fin de mantener la operatividad de los negocios durante los períodos de confinamiento establecidos. Al cierre del 31 de diciembre, el portafolio de cartera influenciada por arreglos u otorgamientos COVID-19 asciende a US\$ US \$ 438,856.1 miles, equivalente al 49.6% del portafolio total, destacando entre ellos el otorgamiento de créditos de apoyo en emergencia con destino capital de trabajo de US\$ 35,041.6, que está beneficiando a 714 clientes, otorgados con recursos propios y recursos del BCIE.

Dadas las circunstancias de la crisis y su singularidad, el Banco ha realizado estimaciones en función de las condiciones actuales del país, estableciendo niveles de confianza, severidad y probabilidad de repago. Asimismo, se ha diseñado un esquema de recuperación de la cartera prorrogada en función de las fases de reactivación económica de los diferentes sectores, y dar el período de adaptación para la generación de flujos de efectivo de cada uno de los clientes. Por consiguiente, y como medida prudencial, se ha elaborado un modelo para la constitución de reservas voluntarias de crédito, que mitiguen el impacto ante el deterioro proyectado del portafolio y que a la fecha del informe se ha acumulado US\$ 3,350.0 específicamente para créditos afectados por la pandemia.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

3. El 18 de marzo de 2020, el Banco Central de Reserva de El Salvador aprueba las Normas Técnicas Temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales, las cuales tendrán vigencia de 180 días a partir del siguiente día de su aprobación. La presente Norma tiene por objeto incentivar la búsqueda de mecanismos de apoyo a la situación crediticia de los deudores que puedan presentar dificultades de pago en sus préstamos o a los sujetos obligados contractualmente con entidades financieras a las que éstas les apliquen, como consecuencia de la crisis económica derivada de los efectos de COVID-19, la cual fue declarada pandemia por la Organización Mundial de la Salud.
4. El 18 de marzo de 2020, el Banco Central de Reserva de El Salvador, aprueba las Normas Técnicas Temporales para el otorgamiento de créditos, la cual tendrá vigencia hasta el 15 de septiembre de 2020. El objetivo de la presente norma es enfrentar la emergencia derivada por el COVID-19, para que las entidades dispongan de mayores recursos para el otorgamiento de créditos productivos, a través de incentivos, para lo cual se establecen disposiciones temporales en el cálculo del requerimiento de la reserva de liquidez.
5. El 24 de marzo de 2020, el Banco Central de Reserva de El Salvador, aprueba las Normas Técnicas Temporales para el Cálculo de la Reserva de Liquidez sobre Depósitos y otras Obligaciones, la cual entraría en vigencia desde el 27 de marzo de 2020 hasta el 23 de septiembre de 2020. El objetivo de la presente norma es reducir temporalmente el requerimiento de la Reserva de Liquidez, a fin de que las entidades dispongan de mayores recursos financieros para enfrentar la emergencia derivada por el COVID-19.
6. El 14 de abril 2020, la Asamblea Legislativa aprobó Decreto N° 638, con el cual deroga artículos 1 y 2 del decreto 537 de fecha 8 de diciembre de 2004 y sus reformas al artículo 2 de este último, contenidas en Decretos Legislativos 165 del 30 de noviembre de 2006 y 529 de fecha 2 de diciembre de 2010; en el artículo 2 del decreto 537, se establecía que el Banco no podrá conceder créditos ni asumir riesgos por más del 5% de su fondo patrimonial, con relación a una misma persona natural o jurídica, incluyendo las instituciones y empresas estatales de carácter autónomo. A partir del 14 de mayo 2020, vigencia de esta derogatoria, el Banco podrá conceder créditos y asumir riesgos hasta un 25%, en las condiciones que establece el artículo 197 de la Ley de Bancos.
7. El 10 de septiembre de 2020, el Banco Central de Reserva de El Salvador, aprueba las Normas Técnicas Temporales para el Tratamiento de créditos afectados por Covid-19, la cual entraría en vigencia desde el 15 de septiembre de 2020 hasta el 13 de marzo de 2021. El objetivo de la presente norma es posibilitar mecanismos de apoyo a la situación crediticia de los deudores que presenten o hayan presentado dificultades de pago en sus préstamos con entidades financieras a las que les aplican las presentes Normas, como consecuencia de la crisis económica derivada de los efectos de la pandemia por COVID-19, la cual fue declarada por la Organización Mundial de la Salud.
8. El 21 de septiembre de 2020, el Banco Central de Reserva de El Salvador, aprueba las Normas Técnicas Temporales para Incentivar el otorgamiento de créditos, la cual entraría en vigencia desde el 21 de septiembre de 2020 hasta el 16 de marzo de 2021. El objetivo de la presente norma es enfrentar la crisis económica derivada de la pandemia por el COVID-19, para que las entidades dispongan de mayores recursos para el otorgamiento de créditos productivos, a través de incentivos para lo cual se establecen disposiciones temporales adicionales en el cálculo del requerimiento de la reserva de liquidez.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

9. El 21 de septiembre de 2020, el Banco Central de Reserva de El Salvador, aprueba las Normas Técnicas Temporales para el cálculo de la Reserva de Liquidez, la cual entraría en vigencia desde el 21 de septiembre de 2020 hasta el 16 de marzo de 2021. El objeto de las presentes Normas Técnicas es reducir temporalmente el requerimiento de Reserva de Liquidez, a fin de que las entidades dispongan de mayores recursos financieros para enfrentar la crisis económica derivada de los efectos de COVID-19, la cual fue declarada pandemia por la Organización Mundial de la Salud.
10. El 08 de diciembre de 2020, la Licenciada María de los Ángeles Palomo de Valiente, presentó renuncia a su cargo de Directora Suplente de la Junta Directiva del Banco a partir de esa fecha.
11. El 28 de diciembre de 2020, se realizó la venta de un activo extraordinario denominado Elba del Carmen León de Dueñas del cual el Banco obtuvo una utilidad neta de US\$ 304.0, resultante de la liberación de reservas menos los gastos acumulados.
12. El 29 de diciembre de 2020, se recibió la autorización por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, relativa a modificación del pacto social por aumento de capital en US\$ 28,404.8, consistente en US\$26,400.0 por capitalización de reservas voluntarias de capital y US\$2,004.8 por incremento de capital social en efectivo representado por 4,734,140 nuevas acciones con un valor nominal de US\$6.0 cada una; pasando de un capital social de US\$ 45,029.5 a uno de US\$ 73,434.3. Dicha modificación fue inscrita en el Centro Nacional de Registros en la misma fecha y contabilizada el 30 de diciembre de 2020.

2019

1. La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 21 de febrero de 2019 acordó los siguientes puntos:
 - a) 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 2018.
 - b) Decretar el pago de dividendos a las acciones preferidas, provenientes de las utilidades del ejercicio 2018, equivalentes al 6% de su valor nominal, que corresponde a la suma de US\$ 88.9 estableciéndose la fecha de pago a partir del 08 de marzo de 2019.
 - c) Aprobar el traslado de los Resultados por Aplicar del ejercicio 2018 equivalentes a US\$6,421.0 a Reservas Voluntarias de Capital.
 - d) Aprobar la contratación de la firma de Auditoría GRANT THORNTON PÉREZ MEJÍA, NAVAS, S.A. DE C.V., como Auditores Externos Propietarios del Banco para el Servicio de Auditoría Financiera para el año 2019. También se aprobó como Auditores Externos Suplentes a la firma AUDIT & TAXES SERVICES, S.A. DE C.V.
 - e) Aprobar la contratación de la firma de Auditoría GRANT THORNTON PÉREZ MEJÍA, NAVAS, S.A., DE C.V., como Auditores Fiscales Propietarios del Banco, para el Dictamen e Informe Fiscal para el año 2019. También se aprobó como Auditores Fiscales Suplentes a la firma AUDIT & TAXES SERVICES, S.A. DE C.V.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

2. El 1 de abril de 2019, se firmó el convenio de préstamo entre Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., y el Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional, por US\$12,000.0, cuyo desembolso se realizó el 28 de junio de 2019 y será destinado especialmente a clientes relacionados con servicios de comercio internacional para actividades de pre-exportación, y post- importación, capital de trabajo y almacenaje.
3. La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de junio de 2019, acordó el nombramiento de los directores para ocupar los cargos en la Junta Directiva a partir de esa fecha, quedando conformada y reestructurada de la siguiente manera:

Cargo	Director
Director Presidente	Licenciada Celina Maria Padilla de O'Byrne
Director Vicepresidente	Licenciado Marco David Platero Paniagua
Director Secretario	Licenciada Sandra Yanira Peña Amaya
Primer Director Suplente	Ingeniero Omar Chávez Portal
Segundo Director Suplente	Ingeniera Martha Eugenia Aguilar Sanchez
Tercer Director Suplente	Licenciada Maria de los Angeles Palomo de Valiente

Con el nombramiento referido, quedó sin efecto la anterior Junta Directiva con vigencia hasta el 19 de junio de 2020 y que estaba conformada, así:

Cargo	Director
Director Presidente	Licenciado Oscar Armando Pérez Merino
Director Vicepresidente	Licenciado Tobías de Jesús Castro Lovo
Director Secretario	Licenciado José Rodrigo Aguilar González
Primer Director Propietario	Licenciado Nery Ramón Granados Santos
Segundo Director Propietario	Licenciado Enrique Alberto Portillo Peña
Primer Director Suplente	Licenciado José Hugo Hernández Gutiérrez
Segundo Director Suplente	Licenciado Jorge Humberto Martínez Quijano
Tercer Director Suplente	Ingeniero Ramón Antonio Manzano Morán
Cuarto Director Suplente	Licenciado Antonio Juan Javier Martínez Escobar
Quinto Director Suplente	Licenciada Gladys Jeannette Melara de Jovel

4. El 28 de junio de 2019, se realizó la venta del activo extraordinarios denominado Ex -Jubis, S. A. de C.V. del cual el Banco obtuvo una utilidad neta de US\$787.7, resultante de la liberación de reservas menos los gastos acumulados.
5. El 4 de julio de 2019, la Ingeniero Martha Eugenia Aguilar, presentó renuncia a su cargo de Segundo Director Suplente de la Junta Directiva del Banco, nombrando en su sustitución a la licenciada Maria de los Ángeles Palomo de Valiente para el resto del periodo de vigencia.
6. El 20 de agosto de 2019, el Licenciado Marco David Platero Paniagua, presentó renuncia a su cargo de Director Vicepresidente de la Junta Directiva del Banco, nombrando en su sustitución al Ingeniero Omar Chavez Portal para el resto del periodo de vigencia.
7. El 24 de septiembre de 2019 se firmó el convenio de préstamo entre Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. y el Fondo Eco Business Fund, por US\$15,000.0, cuyo financiamiento será destinado especialmente a capital de trabajo e inversión de productores y empresas que cuenten con estándares de sostenibilidad ambiental y para inversiones elegibles que contribuyan en promover la biodiversidad, mitigación y adaptación al cambio climático.

Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

*(Expresado en miles de dólares de los Estados Unidos de América)***45. Otros eventos**

El Banco puede verse afectado en sus operaciones y su situación financiera por los efectos adversos de ciertos problemas de salud pública, como epidemias, pandemias y otras enfermedades contagiosas. En diciembre de 2019, apareció una nueva cepa de coronavirus, denominada COVID - 19, que se ha extendido por todo el mundo en el primer trimestre de 2020. Ya se han identificado brotes en El Salvador y en los socios comerciales del país que están conduciendo a una disminución de la actividad económica y afectar negativamente los resultados de operación del Banco. La medida en que el coronavirus afectará los resultados del Banco dependerá de los desarrollos futuros, que son altamente inciertos y no se pueden predecir.

La Administración del Banco no tiene conocimiento de ningún otro evento posterior, ocurrido entre la fecha de los estados financieros y la fecha de su emisión, que requiera la modificación de las cifras presentadas en los estados financieros autorizados o de revelación en las notas.

46. Fecha de aprobación de los estados financieros

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2020 fueron aprobados para su emisión por la Administración de Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., el 14 de enero de 2021.



Banco Hipotecario
Memoria de labores 2020