

Memoria 2021

La compra de una vivienda es la principal inversión de la familia. La vivienda es el espacio seguro donde la pareja construye el hogar que brinda estabilidad a los hijos para que se desarrollen sanamente en un entorno familiar y comunitario. La vivienda es la inversión que en el tiempo será el patrimonio familiar más importante. En La Hipotecaria apoyamos los sueños de miles de familias que reconocen que, mediante la compra de su vivienda, mejoran su calidad de vida. Estamos muy complacidos de compartir con ustedes logros importantes durante el año 2021 los cuales fortalecen y consolidan nuestras operaciones en Panamá, El Salvador y Colombia.

Nuestras operaciones en los tres países mantuvieron un crecimiento constante y prudente durante el 2021, logrando desembolsos totales consolidados por US\$88 millones y aprobaciones por desembolsar de US\$158 millones, correspondiendo a la operación en El Salvador \$11 millones en desembolsos y \$21 millones en aprobaciones. El impulso continuo en la evolución de nuestras herramientas digitales nos permite mejorar la penetración del mercado y la cercanía a nuestros clientes potenciales, al igual que brindarles una experiencia de servicio que sea rápida y eficaz al momento de contacto. El ingreso y aprobación de nuevos clientes por medio digital, que representa un 68%, a nivel regional y para El Salvador 60.2%, nos confirma que la forma de comunicarnos con los clientes es dinámica y que podemos lograr un mejor posicionamiento y eficacia en la medida que sigamos innovando. En estos tiempos donde la presencia física ha disminuido, podemos optimizar los recursos del equipo de comercialización para atender a los clientes y promotores de vivienda, logrando un mayor volumen de transacciones exitosas.

Con el impacto de la pandemia de Covid-19, otorgamos alivios financieros a los clientes afectados por la situación económica en los tres países que operamos y al mismo tiempo trabajamos con ellos para acordar planes cómodos y flexibles que les permita ponerse al día en sus préstamos. La importancia de la vivienda y la prioridad de pago que la misma ha tenido en el presupuesto familiar, demuestra el interés de los clientes de continuar pagando a tiempo y de forma responsable sus hipotecas residenciales al igual que nos reafirma que estamos enfocados en el producto y la garantía correcta. La calidad de la cartera de préstamos en los tres países que operamos se distingue entre nuestras fortalezas, cerrando con una baja mora consolidada, mayor de 90 días, de 3%, correspondiéndole a El Salvador una mora de 2.14%.

Durante el 2021, hemos mantenido niveles robustos de liquidez en todas las operaciones con el interés de estar preparados para las necesidades futuras. Con el apoyo de las principales instituciones multilaterales en el mundo, al igual que fondos de impacto que financian entidades que tengan un impacto social tangible en países en desarrollo, firmamos nuevas facilidades de crédito consolidadas por \$ 220 millones que, junto a las facilidades del año previo, totalizan \$350 millones. Este esfuerzo de inversión extranjera a favor de nuestra operación en El Salvador, Panamá y Colombia, nos permite seguir extendiendo el período de nuestros pasivos a mediano y largo plazo lo cual complementa nuestro modelo de negocio con activos hipotecarios de largo plazo y titularizaciones periódicas de cartera. Nuestra actividad en los mercados de capital en los países que operamos, al igual que el interés de los inversionistas en las diversas emisiones que originamos, han sido una fuente activa e importante de recursos para nuestras operaciones. Ofrecemos al público productos de inversiones como Papeles Bursátiles y Certificados de Inversión que permite diversificar sus inversiones en una entidad que le ofrece un rendimiento atractivo y el sólido respaldo de activos hipotecarios de excelente calidad. La confianza de nuestros inversionistas y acreedores nos permite seguir diversificando nuestra fuente de fondos, uno de los pilares de nuestro negocio.

Con la regionalización y digitalización de nuestras operaciones en los últimos años, atendemos actualmente a más de 30,000 hogares, correspondiéndole a El Salvador un poco más de 5,200, brindándoles una experiencia de servicio con altos estándares los cuales son favorecidos por nuestros clientes con sólidos niveles de satisfacción regional de 80%. Nuestro *call center* regional en El Salvador ha atendido más de 215,000 llamadas y nuestra fábrica de créditos regional en Colombia ha atendido más de 14,000 solicitudes de crédito para los tres países que operamos. El esfuerzo continuo en agilizar procesos que nos permitan tener una operación más eficiente y atención eficaz, nos ha permitido crecer y ampliar la cobertura regional sin la necesidad de abrir nuevas oficinas físicas. En nuestra afiliada en Colombia, seguimos nuestra expansión geográfica a ciudades claves de crecimiento en proyectos de vivienda, cubriendo ampliamente no solo la región central donde iniciamos nuestras operaciones, sino con atención en la región occidental, oriental, norte y sur del país, brindando el servicio a nuestros clientes de forma digital o presencial en los proyectos residenciales. Estamos convencidos que debido a los altos volúmenes de población en Colombia, el déficit habitacional existente y el segmento de mercado que atendemos, el enfoque digital es la forma más eficiente para crecer y atender eficazmente a los clientes potenciales en dicho país.

En este periodo de reactivación económica y siendo líderes de titularizaciones en Centroamérica, no podemos dejar de mencionar en esta memoria que con gran éxito nuestra matriz ha realizado la décima sexta titularización de créditos hipotecarios residenciales por el monto total de \$ 112.5 millones, compuesta por cartera hipotecaria panameña. Con esta nueva transacción, sumamos un total de \$ 651 millones en créditos hipotecarios titularizados, entre cartera originada en El Salvador y Panamá, de los cuales, \$454.5 millones se han emitido y registrado en Estados Unidos bajo la norma 144^a, Regulación S y colocado entre inversionistas institucionales de reconocido prestigio en ese país. Esta importante transacción, que trae recursos internacionales de largo plazo, es de gran orgullo para nuestra institución y la plaza bancaria de la región ya que representa la primera titularización de colocación internacional sin garantía adicional y un gran apoyo para financiar nuestro crecimiento. Esta emisión goza de calificación de riesgo en escala internacional de “BBB (sf)” emitida por Standard & Poor’s Global Ratings, y de “BBB- (sf)” emitida por Fitch Ratings. Dado que la entidad fomenta la adquisición de vivienda para clientes con ingresos medios y medios bajos, esta emisión también cuenta con la opinión independiente de una agencia especializada que certificó que los bonos hipotecarios tienen un impacto social positivo y están alineados con los cuatro componentes básicos de los Principios de los Bonos Sociales. Por el destino de los recursos, esta emisión de bonos sociales contribuye a dos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas: Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8) y Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11).

Igualmente, debemos mencionar que la primera titularización de cartera hipotecaria salvadoreña por \$12.5 millones, estructurada bajo el Noveno Fideicomiso de Bonos de Préstamos Hipotecarios y registrada ante la Superintendencia del Mercado de Valores en Panamá, fue repagada en su totalidad a inicios del año 2021. Cabe mencionar que se mantienen vigente en circulación el Décimo Primer Fideicomiso, el Décimo Tercer Fideicomiso y el Décimo Quinto Fideicomiso de Bonos de Préstamos Hipotecarios originados con cartera de El Salvador.

A pesar de las circunstancias extraordinarias que se han vivido en estos dos años, en La Hipotecaria, S.A. de C.V. en El Salvador estamos orgullosos de lograr resultados positivos y superiores a los que teníamos previos a la pandemia, cerrando el año 2021 con una ganancia neta de \$2.6 millones. Tenemos \$202 millones en préstamos bajo administración, representados en unos 6,000 préstamos y desglosados en \$194 millones en préstamos hipotecarios y \$8 millones en préstamos personales. Los préstamos hipotecarios administrados contemplan el saldo de los préstamos titularizados a través de bonos hipotecarios que corresponden a \$81 millones y préstamos hipotecarios en libros por \$113 millones. En La Hipotecaria cerramos este período con un total de activos de \$135 millones y un patrimonio de \$19 millones. La matriz muestra una adecuación de capital consolidada, que incluye a nuestra operación salvadoreña, de 12.3%, muy por encima del 8% requerido y que refleja el sólido respaldo de nuestros accionistas y los activos hipotecarios de excelente calidad. Con igual importancia, la agencia calificador Fitch Ratings recientemente anunció el 13 de abril de 2022 un aumento en la calificación nacional de largo plazo de La Hipotecaria, S.A. de C.V. a AAA (slv) y se afirmó la calificación máxima de corto plazo de F1+ (slv) así como a nuestras emisiones de deuda local en El Salvador. Igualmente, debemos compartir con mucho orgullo que Fitch Ratings aumentó la calificación internacional de Banco La Hipotecaria, S.A. a BBB-. El Grado de Inversión Internacional demuestra la excelencia crediticia y solidez financiera de la entidad que se refleja en una exitosa gestión de negocio, adecuados controles de riesgo y el apoyo de nuestra matriz Grupo ASSA.

Todo esto ha sido posible gracias al compromiso de innovación constante, al apoyo de nuestros accionistas y la confianza de nuestros clientes. Con el gran esfuerzo, dedicación y compromiso de nuestros 61 colaboradores en El Salvador, pasamos por un periodo colmado de retos a nivel mundial, un tiempo donde hemos aprendido nuevas maneras de relacionarnos para atender a nuestros clientes con la rapidez, sencillez y confiabilidad que nos distingue. Continuamos construyendo nuestra empresa sobre bases sólidas, fieles a nuestra cultura corporativa y los valores que nos guían, enfocados en una misión de impacto en la sociedad, orgullosos de cumplir con nuestro objetivo de otorgar préstamos hipotecarios que mejoran la calidad de vida de nuestros clientes y hacen realidad su sueño de tener casa propia. Seguiremos desarrollando nuestro negocio hipotecario en la región de manera conservadora, responsable y sostenible en el tiempo.