

Memoria 2022

Dicen que el hogar es un lugar en donde uno sueña, es por esta razón que la vivienda propia es mucho más que un bien inmueble, es la realización de uno de los principales sueños de la familia y el inicio de un espacio digno y seguro para los hijos y la valorización del patrimonio familiar. En La Hipotecaria estamos orgullosos de ser parte de este proceso. En los 25 años de operación del grupo, hemos apoyado a más de 45,000 familias de ingresos medios-bajos en El Salvador, Panamá y Colombia que desean mejorar su calidad de vida mediante la compra de una casa propia. Gracias a la confianza de nuestros clientes y a una estrategia de servicio rápido, sencillo y confiable, el año 2022 continúa siendo un excelente año de resultados que nos permite posicionarnos como una de las principales opciones para el financiamiento de la compra de una vivienda.

A pesar de los inesperados sucesos internacionales ocurridos durante el año 2022 y que impactaron de forma significativa las economías en todos los países latinoamericanos, nos complace reportar que nuestras operaciones en El Salvador, Panamá y Colombia muestran un crecimiento prudente, logrando desembolsos totales por US\$103 millones y aprobaciones de créditos por desembolsar de US\$165 millones, correspondiéndole a la operación de El Salvador \$9.6 millones en desembolsos y \$11.5 millones en aprobaciones netas. Hemos mantenido un alto grado de satisfacción en el servicio al cliente en los tres países que atendemos, con niveles de satisfacción cercanos al 78%, el cual es muy positivo y alto en la industria financiera mundial, correspondiéndole a El Salvador un excelente indicador de satisfacción, mayor que el consolidado, en 84%. En adición, el uso de nuestras herramientas digitales, brinda a los clientes una experiencia más ágil y eficaz, logrando el ingreso y aprobación del 70% de los nuevos clientes a través de este canal, contemplando una cifra levemente por debajo para El Salvador de 68%. Esto nos permite ser más eficientes en el uso de los recursos para atender a los clientes y promotores de vivienda, mejorando nuestra productividad y escalando la operación para recibir mayores volúmenes.

En nuestra operación en El Salvador, observamos una economía de lento crecimiento y con limitados proyectos de construcción de nuevas viviendas en nuestro nicho, lo cual provoca una disminución natural en el balance de nuestra cartera hipotecaria. Con casi 20 años de operación, atendemos actualmente a 5,000 familias salvadoreñas, a las cuales hemos otorgado su crédito hipotecario para la compra o refinanciamiento de su vivienda principal. La cartera de créditos hipotecarios mantiene un desempeño muy sano y compara favorablemente con el sistema bancario salvadoreño lo cual es un indicador de gran relevancia para nuestro negocio y reconocido por las calificadoras de riesgo e inversionistas internacionales que compran emisiones respaldadas por nuestros créditos hipotecarios originados en El Salvador. A través de la integración de la Bolsa de Valores de El Salvador y la Bolsa de Valores de Panamá, inversionistas en ambos países pueden comprar títulos valores emitidos en ambas jurisdicciones sin la necesidad de tener cuentas de inversión en ambos países. Esta integración de los mercados de capitales ha sido de impacto positivo ya que inversionistas panameños pueden acceder a emisiones de nuestra subsidiaria en El Salvador de una forma muy fácil y efectiva. Deseamos destacar igualmente, que nuestra operación salvadoreña sigue jugando un rol importante en nuestro plan de regionalización a través del soporte que brinda a los países con el *Call Center* para atender a los clientes en gestiones de venta y cobranza.

Como parte de nuestra estrategia de diversificación de fondos, seguimos profundizando nuestras relaciones con las principales entidades multilaterales del mundo al igual que con los fondos de impacto social que nos financian, reconociendo el impacto tangible que tenemos en varios de los objetivos de desarrollo sostenible en los países donde operamos. Las emisiones de títulos valores de deuda a corto y mediano plazo en los mercados de capital local, siguen siendo una fuente importante de recursos. Cuando los mercados internacionales se estabilicen, seguiremos con las titularizaciones periódicas de los préstamos hipotecarios

que son un mecanismo importante para el manejo de activos de largo plazo y el fortalecimiento de las relaciones con inversionistas internacionales interesados en los bonos hipotecarios que emitimos.

La operación bancaria en Panamá mantiene un crecimiento sólido, logrando desembolsar en 2022 un monto de US\$75 millones en hipotecas a más de 800 familias que cumplen su sueño de comprar una casa propia. Nos sentimos orgullosos del impacto social tan importante que nuestra entidad tiene, atendiendo actualmente a más de 21,000 familias panameñas, a las cuales hemos otorgado créditos hipotecarios para la compra de sus viviendas nuevas, principalmente bajo la ley de interés preferencial, pero también para la compra de casas usadas y el refinanciamiento de sus hipotecas para consolidar deudas. A nuestros clientes de hipotecas, ofrecemos productos de préstamos personales que les permite mejorar sus viviendas y hacer frente a sus necesidades familiares.

Nuestra operación en Colombia, sigue creciendo y consolidándose. Atendemos actualmente a 4,900 familias a las cuales hemos otorgado créditos hipotecarios para la compra o refinanciamiento de su vivienda principal, enfocados en el mismo nicho de negocio y segmento de mercado que atendemos en los otros países. En los últimos años hemos seguido expandiendo nuestro alcance más allá de la ciudad de Bogotá y municipios aledaños, atendiendo a clientes en Cali, Medellín, Santa Marta, Cartagena, Barranquilla, Bucaramanga, Villavicencio, Ibagué, Armenia, Pereira y Manizales. Es nuestro interés seguir escalando la operación a otras ciudades importantes de Colombia de forma prudente, planificada, y apoyándonos totalmente en las herramientas digitales que nos permitan una operación eficiente a través de una sola sede en todo el país en Ciudad de Bogotá. Recientemente recibimos un aumento en la calificación nacional a AAA, otorgado por Fitch Ratings, lo cual nos pone en la máxima calificación posible y en el mismo nivel que los bancos más grandes de Colombia. Estamos convencidos que, con el volumen de población y el alto déficit habitacional en nuestro nicho de mercado, debemos seguir creciendo y lograr posicionarnos en Colombia como una opción de interés para familias de ingresos medios bajos que desean financiar la compra de su vivienda.

Cerramos el año 2022 con una ganancia neta consolidada a nivel de la operación holding de \$8 millones, cifra que representa un aumento de 7.5% sobre nuestra ganancia neta del año anterior, correspondiéndole a la operación de El Salvador \$1.5 millones, cifra que estuvo por debajo del año anterior para dicha operación. A nivel consolidado mostramos \$1,015 millones en préstamos bajo administración, representados en unos 39,500 préstamos, desglosados en \$962 millones en préstamos hipotecarios y \$53 millones en préstamos personales. Los préstamos hipotecarios administrados contemplan el saldo de los préstamos titularizados a través de bonos hipotecarios que corresponden a \$293 millones y préstamos hipotecarios en libros por \$669 millones. Para nuestra operación salvadoreña, cerramos con un total de 5,017 hogares que atendemos con préstamos por un total de \$189.5 millones, de los cuales en libros tenemos \$117 millones, siendo la diferencia de \$72.5 millones, prestamos titularizados internacionalmente. Sobre la cartera en libros en El Salvador, \$111 millones corresponden a préstamos hipotecarios y \$ 6 millones a préstamos personales e Hipocash. En La Hipotecaria cerramos con un total de activos consolidados de \$932.5 millones y un patrimonio de \$82.1 millones, correspondiéndole a El Salvador un total de activos de \$130.1 millones y un patrimonio de \$18.1 millones.

La operación consolidada con el banco en Panamá cierra con una adecuación de capital de 12.61%, muy por encima del 8% requerido por el ente regulador panameño y que refleja el sólido respaldo de activos hipotecarios de excelente calidad. La alta calidad de la cartera de préstamos en los tres países que operamos se distingue entre nuestras fortalezas, cerrando con una baja mora consolidada en libros, a más de 90 días, de 4.5%, y siendo la mora de El Salvador la más baja de las tres operaciones en 3%.

Nos mantenemos fieles a los valores que nos guían en La Hipotecaria y seguiremos desarrollando nuestro negocio hipotecario en la región de manera conservadora, responsable y sostenible en el tiempo, gracias a la dedicación y perseverancia de nuestros colaboradores. En La Hipotecaria estamos complacidos con los resultados del 2022 y convencidos de que estamos trabajando en base a una misión de impacto en la sociedad, permitiendo que muchas familias en Panamá, El Salvador y Colombia mejoren su calidad de vida al alcanzar su sueño de tener una casa propia.