

A background graphic consisting of a network of interconnected nodes and lines, resembling a molecular or digital structure. The nodes are small circles in various colors (blue, orange, grey) and are connected by thin lines. The overall shape is roughly circular, with the network extending towards the corners of the page.

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2023

The logo for Banco Hipotecario, featuring two vertical yellow bars of equal height and width, positioned to the left of the bank's name.

**BANCO  
HIPOTECARIO**

Compromiso **con una banca sostenible**



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023

 **BANCO  
HIPOTECARIO**



**BANCO  
HIPOTECARIO**

**E**

# Indice

<b>1. Acerca del informe de Sostenibilidad</b>	<b>5</b>	<b>11. Trabajo por el Planeta</b>	<b>51</b>
<b>2. Mensaje del presidente</b>	<b>7</b>	11.1 Gestión de riesgos ambientales y sociales	51
<b>3. Perfil y estrategia del banco</b>	<b>8</b>	11.2 Gestión Ambiental Interna	57
3.1 Filosofía de Banco Hipotecario	9	11.3 Gestión de residuos sólidos	58
<b>4. Gobierno Corporativo</b>	<b>10</b>	11.4 Energía	60
4.1 Comités de Apoyo	11	<b>12. Gente BH</b>	<b>63</b>
4.2 Comités Gerenciales	15	12.1 Colaboradores	63
4.3 Designación y selección del máximo órgano	20	12.2. Colaboradores por perfil de puesto, género y edad	64
4.4 Presidente del máximo órgano de gobierno	20	12.3 Tasa de rotación	65
<b>5. Funciones y desempeño relacionados con los impactos</b>	<b>21</b>	12.4 Capacitación y desarrollo de carrera	67
5.1 Atribuciones y deberes de Junta Directiva:	21	12.5 Principales programas de formación	67
5.2 Alta Gerencia	22	12.6 BH E-learning	68
<b>6. Estrategia de sostenibilidad</b>	<b>24</b>	12.7 Evaluación de desempeño	69
6.1 Contribución al desarrollo sostenible	24	12.8 Contratación responsable	70
6.2 Iniciativas internacionales	26	12.9 Remuneraciones	70
6.3 Iniciativas nacionales	27	12.10 Ratio salarial	72
<b>7. Identificación y análisis de impacto</b>	<b>27</b>	12.11 Beneficios	73
<b>8. Convenios y compromisos</b>	<b>30</b>	12.12 Permiso parental	74
<b>9. Ética</b>	<b>30</b>	12.13 Salud y seguridad ocupacional	75
9.1 Valor de la Cartera	32	<b>13. Beneficio a la comunidad</b>	<b>78</b>
9.2 Ética y Cumplimiento	34	13.1 Educación financiera	78
9.3 Modelo de negocio, productos y servicios	37	13.2 Sociedad	79
9.3.1 Banca Empresa	38	13.3 Colaboradores	80
9.3.2 Banca de Personas	40	13.4 BH Learning	80
9.3.3 Corresponsales Financieros	42	13.5 Clientes	81
9.4 Experiencia del cliente	43	13.6 Donaciones	82
<b>10. Finanzas Sostenibles</b>	<b>47</b>	13.7 Voluntariado	82
10.1 Crédito Ecológico	47	13.8 Mercadito BH	83
10.2. Productos de enfoque social	49	<b>14. Otras iniciativas sostenibles</b>	<b>84</b>
		<b>15. Anexos</b>	<b>85</b>

# 1. Acerca del informe de Sostenibilidad

## GRI 2-14

El presente informe muestra las actividades y resultados de Banco Hipotecario de El Salvador comprendidos de enero a diciembre de 2023, el cual ha sido elaborado de acuerdo con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y del Suplemento Sectorial GRI para Servicios Financieros. Este informe refleja las iniciativas y logros en sostenibilidad, y además los desafíos enfrentados en la ruta hacia un futuro más ético y responsable.

La información presentada se basa en la priorización de los resultados del estudio de materialidad realizado en 2020, considerando las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, que incluyen clientes, colaboradores, inversores y la comunidad. Este informe, elaborado conforme las buenas prácticas de gobernanza y transparencia, recibe la aprobación del Comité de Sostenibilidad, Comité de Gobierno Corporativo y de la Junta Directiva durante el 2024, previo a su publicación por parte del Banco.

Asegurando un enfoque integral, el informe se ha realizado en colaboración con todas las áreas que conforman el Banco, garantizado que cada una de ellas aporte.





## 2. Mensaje del presidente

En el presente Informe de Sostenibilidad, me complace compartir los resultados de nuestras acciones durante 2023, un año en el que reafirmamos nuestro compromiso de contribuir al desarrollo sostenible y al progreso de las comunidades en las que operamos.

Los logros alcanzados son el resultado de un esfuerzo conjunto por integrar la sostenibilidad en el corazón de nuestra estrategia empresarial. Durante 2023, no solo fortalecimos nuestra posición financiera, sino también consolidamos iniciativas clave enfocadas en apoyar a los sectores productivos, especialmente destacable es el impacto de nuestros programas de educación e inclusión financiera, que han permitido a las personas acceder a nuevas oportunidades y mejorar su calidad de vida.

Además, hemos redoblado esfuerzos para implementar prácticas sostenibles en nuestra operación, fomentando la transición hacia una economía baja en carbono y promoviendo soluciones financieras para responder a los desafíos globales actuales.

Nuestra visión de futuro es clara: continuar impulsando el desarrollo social, económico y ambiental a través de acciones concretas y alianzas estratégicas. Reiteramos nuestro compromiso con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidades de ser un catalizador para el cambio positivo.

Es nuestra intención continuar marcando la diferencia y promoviendo un impacto sostenible duradero.

### **Rodrigo Solórzano**

Presidente Banco Hipotecario de El Salvador



## 3. Perfil y estrategia del banco

### Perfil Institucional

#### GRI 2-1,2.2

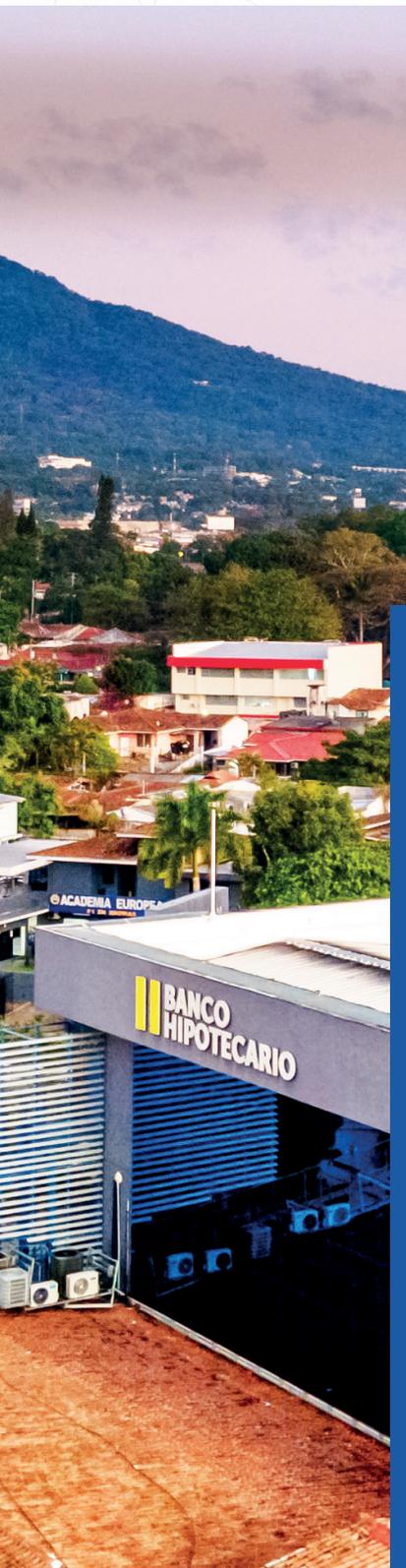
Banco Hipotecario de El Salvador, Sociedad Anónima, en adelante Banco Hipotecario, fue fundado el 29 de enero de 1935 de conformidad con las Leyes de la República de El Salvador; opera como una entidad individual y de forma indefinida siendo su finalidad principal dedicarse a los negocios bancarios financieros permitidos por las leyes de la República de El Salvador.

El Banco está regulado por el Decreto Legislativo No.80 “Disposiciones Especiales Referentes Banco Hipotecario de El Salvador, Sociedad Anónima” aprobado en agosto de 2012; así como por la Ley de Bancos, la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador, la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, la 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.

El decreto legislativo señalado con anterioridad establece la propiedad estatal por medio del Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero, FOSAFFI, el cual deberá conservar la propiedad como mínimo del 95.00% de la totalidad de acciones del Banco; podrá transferir las acciones del Banco únicamente a instituciones públicas y participar en aumentos de capital mientras permanezca como accionista de este, previa autorización y según lo determine el Consejo Directivo del Banco Central de Reserva de El Salvador.

Al cierre de 2023, el capital social del Banco equivale a \$121.4 millones representado por 11,992,232 acciones comunes con valor de \$10.00 cada una y por 246,817 acciones preferidas con valor de \$6.00 cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.

Accionista	Número de Accionistas	Capital	Acciones Totales	% Participación
FOSAFFI	1	\$117,733.05	11,838.08	96.72%
Pequeños inversionistas (hasta \$11,428.)	946	\$401,55	45,24	0.37%
Otros inversionistas (más de \$11,428)	14	\$3,202.85	347,75	2.84%
Colaboradores	169	\$65,77	7,97	0.07%
<b>Total:</b>	1,130	\$121,403.22	12,239.04	100%



Banco Hipotecario, es una institución financiera local que no forma parte de ningún conglomerado financiero, por lo que la presentación de sus informes de sostenibilidad e informes financieros incluyen únicamente lo concerniente a dicha organización.

### 3.1 Filosofía de Banco Hipotecario:

• **Misión: “Hacer la diferencia para verte crecer”**

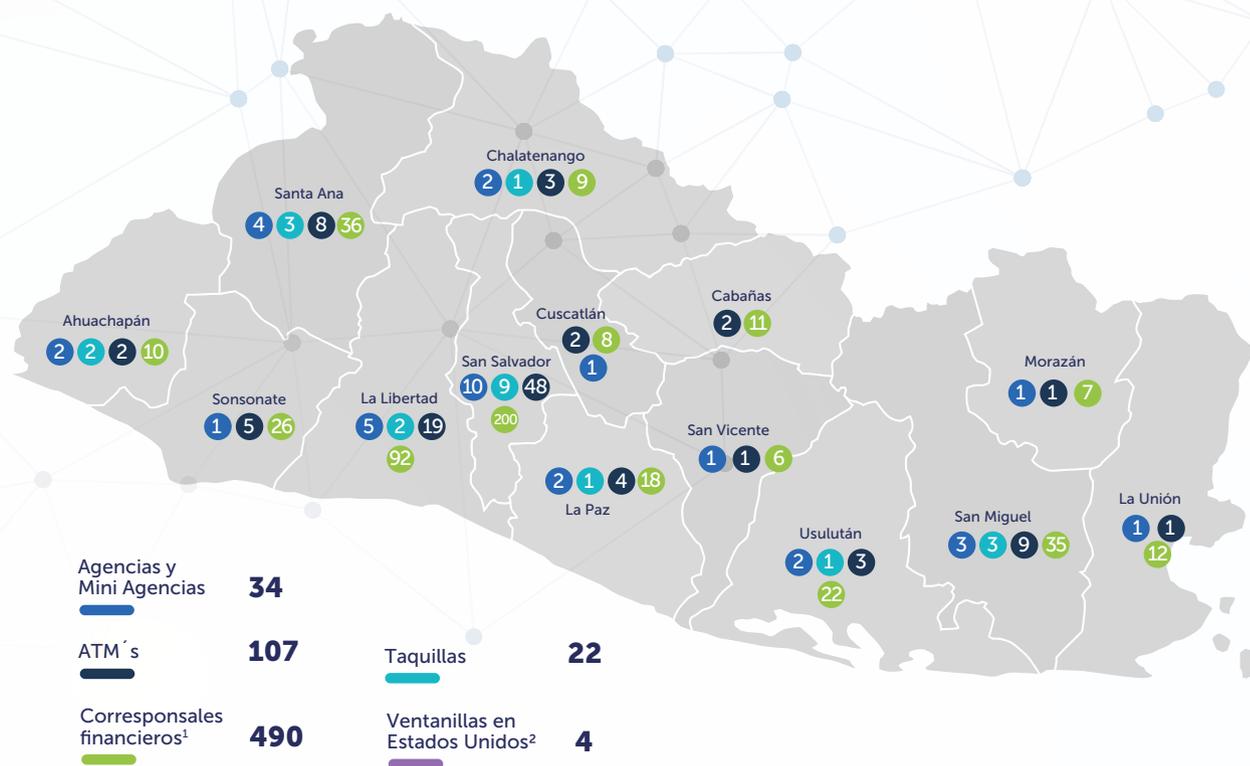
Es la construcción de un mejor El Salvador desde el rol como institución financiera, lo que reorienta las acciones e intensifica el esfuerzo diario buscando dejar claro que no es un banco más y que el principal objetivo es apoyar al crecimiento sostenible del país.

• **Visión: “Impulsar el desarrollo económico de un mejor El Salvador”**

Son las necesidades de la población salvadoreña y la realidad a la que esta se enfrenta, lo cual exige mejorar y fortalecer la prestación de los servicios financieros no delimitándose exclusivamente a las PYMES sino también al resto de los actores económicos y sociales, se cree firmemente que sí es posible crear las condiciones que transformen a un país más productivo, donde las oportunidades son para todos y donde el esfuerzo de cada salvadoreño rinde frutos.

A partir de la misión y visión establecidas, se identificaron una serie de valores fundamentales que guían las decisiones y comportamientos en el día a día de los colaboradores del Banco. Estos valores constituyen la base para fomentar una cultura organizacional sólida, ética y orientada al servicio. Al adoptar estos principios, el Banco se compromete a crear un entorno de trabajo que promueva la colaboración, la transparencia y la responsabilidad, asegurando así que cada acción emprendida está alineada con los objetivos estratégicos y con el bienestar de los clientes, colaboradores y la comunidad.

Valores	Descripción
<b>Confianza</b>	Operar desde la confianza es lo que permite tener la seguridad de que todo lo que se hace marca una diferencia positiva en el futuro del país.
<b>Inclusión</b>	Los nuevos tiempos 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.
<b>Compromiso</b>	Compromiso con el país, con las comunidades y con los salvadoreños, donde sea que estén, porque se merecen todo del banco.
<b>Innovación</b>	Un nuevo país necesita una nueva banca, más moderna, más presente y el primero en evolucionar será el Banco, para demostrar a todos que se puede ser el ejemplo a seguir en el sistema financiero salvadoreño.



## 4. Gobierno Corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-17, 3-3

El gobierno de la Sociedad es ejercido por la Junta General de Accionistas, y su administración por la Junta Directiva.

Nombre	Cargo	Fecha último Nombramiento	
		Del	Hasta
<b>Celina María Padilla de O´Byrne</b>	Director presidente de Junta Directiva	06/01/2022	11/09/2023
<b>Omar Chávez Portal</b>	Director vicepresidente	06/01/2022	11/09/2023
<b>Sandra Yanira Peña Amaya</b>	Director secretario	06/01/2022	11/09/2023
<b>Emmanuel Ernesto López Núñez</b>	Primer director suplente	06/01/2022	11/09/2023
<b>Marcela Guadalupe Luna Uceda</b>	Segundo director suplente	06/01/2022	11/09/2023
<b>Rubén Nicolas Echegoyen Torres</b> <b>Roberto Antonio Parras Luna<sup>3</sup></b>	Tercer director suplente	06/01/2022	11/09/2023
<b>Rodrigo de Jesús Solórzano Arévalo</b>	Director presidente de Junta Directiva	12/09/2023	12/09/2025
<b>Miguel Antonio Chorro Serpas</b>	Director vicepresidente	12/09/2023	12/09/2025
<b>Karen Elizabeth González de Girón</b>	Director secretario	12/09/2023	12/09/2025
<b>Julián Seledonio Mendoza</b>	Primer director suplente	12/09/2023	12/09/2025
<b>Claudia Yadira Majano de García</b>	Segundo director suplente	12/09/2023	12/09/2025

<sup>1</sup>A través del convenio suscrito con Punto Xpress

<sup>2</sup>Ubicadas en los Consulados Generales de El Salvador en Dallas, Los Ángeles, Woodbridge y Long Island.

<sup>3</sup>Aprobado en Junta General de Accionistas del 08/09/2023 a partir del 12/09/2023 hasta 12/09/2025, presentó su renuncia el 13/09/2023.

La designación y selección de los miembros de Junta Directiva está a cargo de la Asamblea General de Accionistas quienes la eligen para un periodo de dos años, pudiendo ser reelectos.

Entre las principales competencias de la Junta Directiva se encuentra el establecimiento de la estructura organizacional, las funciones y políticas que permitan al Banco el equilibrio entre la rentabilidad en los negocios y una adecuada administración de sus riesgos, que propicien la seguridad de sus operaciones y procuren la adecuada atención de sus usuarios.

Para contar con el adecuado respaldo, análisis, así como la función de supervisión y control en la adopción de las decisiones relacionadas con la administración del Banco, la Junta Directiva tiene la facultad de crear Comités Gerenciales Consultivos o de Apoyo y Técnicos. Dichos Comités estarán integrados por uno o más miembros de la Junta Directiva, los miembros de la Alta Gerencia del Banco y los asesores externos que se requieran, según el caso.

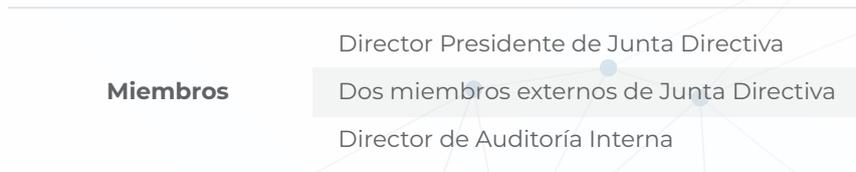
## 4.1 Comités de Apoyo

Los comités de Apoyo están conformados por miembros de Junta Directiva y son regulatorios, dentro de estos se encuentran los siguientes:



\*Comités Regulatorios

### Comité de Auditoría



Servir de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva a efecto de velar por el cumplimiento de los acuerdos que de ella se emitan y disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). Dar seguimiento a los informes de Auditoría Externa. Monitorear la solución de las observaciones resultantes de los exámenes practicados por auditoría interna. Evaluar los procedimientos de información financiera y del sistema de control interno, en relación con: (a) Los estados financieros mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, (b) Las prácticas contables y financieras de la institución, (c) La efectividad y calidad del sistema de control interno y (d) Cualquier otro asunto que el Comité considere pertinente.

## Comité de Riesgos

### Miembros

Tres Directores de Junta Directiva

Director de Riesgos

Director de Operaciones y Finanzas

Director de Banca de Personas e Institucional

Director de Banca Empresas

Gerente de Riesgos

Gerente de Agencias

El 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 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 asume el Banco y en el capital requerido para soportarlos.

## Comité de prevención de lavado de dinero y activos, la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva

### Miembros

Director Presidente de Junta Directiva

Director de Junta Directiva

Director de Operaciones y Finanzas

Director Legal

Director de Riesgos

Oficial de Cumplimiento

El propósito del comité, como órgano colegiado, es servir de apoyo a la gestión de la Oficialía de Cumplimiento para la toma de decisiones relativas a gestionar el riesgo de lavado de dinero y de activos, además de vigilar las funciones desempeñadas por la Oficialía de Cumplimiento.

Los comités detallados a continuación no son regulatorios, sin embargo, están conformados por miembros de Junta Directiva.

## Comité de ética

<b>Miembros</b>	Director Presidente de Junta Directiva
	Director de Junta Directiva
	Gerente de Desarrollo Humano
	Director de Auditoría Interna
	Oficial de Cumplimiento

El propósito del comité, como órgano colegiado, es servir de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva para impulsar de modo sistemático una cultura organizacional acorde a los valores y postulados consignados en el código de ética institucional.

## Comité de activos y pasivos

<b>Miembros</b>	Director Presidente de Junta Directiva
	Dos Directores de Junta Directiva
	Director de Operaciones y Finanzas
	Director de Banca de Personas e Institucional
	Director de Banca Empresas
	Director de Riesgos
	Gerente de Agencias
	Gerente de Planificación y Finanzas
	Subgerente de Tesorería
	Gerente Internacional

Servir de apoyo con la definición, aprobación y seguimiento de estrategias para la administración de los activos y pasivos del banco, la liquidez y los márgenes financieros y de intermediación, así como la evaluación de comisiones y recargos de productos y servicios.

## Comité de crédito y soluciones integrales

### Miembros

Cuatro miembros de Junta Directiva

Comité de apoyo a la Junta Directiva para la aprobación de financiamientos que la entidad otorga a sus clientes, aplicando los criterios contemplados en las políticas de crédito vigentes; en lo relacionado a la evaluación de cada una de las solicitudes de crédito, según su riesgo crediticio y factibilidad de recuperación.

## Comité de planificación estratégica

### Miembros

Director Presidente de Junta Directiva

Dos Directores de Junta Directiva

Director de Operaciones y Finanzas

Director de Banca de Personas e Institucional

Director de Banca Empresas

Director de Riesgos

Director de Tecnología e Innovación Digital

Gerente de Planificación y Finanzas

Gerente de Gestión de la Calidad

Gerente de Agencias

Apoyar a la Junta Directiva en el diseño, planificación, implementación y seguimiento de una estrategia viable vigente en todo momento que considere las múltiples necesidades de sus partes interesadas y que cumpla con las leyes y normativas correspondientes.

## 4.2 Comités Gerenciales



### Comité de continuidad de negocio en caso de crisis



El objetivo del Comité es definir y dirigir de manera estratégica los planes de acción ante la ocurrencia de eventos no deseados que afecten la operatividad del negocio del Banco.

## Comité de experiencia del cliente

### Miembros

Director Presidente de Junta Directiva  
 Director de Banca Empresa  
 Director de Banca de Personas e Institucional  
 Director de Tecnología e Innovación Digital  
 Gerente de Identidad y Sostenibilidad  
 Gerente de Agencias  
 Jefe de Unidad de Experiencia del Cliente

Evaluar y recomendar acciones que fortalezcan la relación con los clientes internos y externos del Banco, a través de la gestión eficaz, la mejora continua de los procesos, servicios, productos y canales y la resolución oportuna de las gestiones de los clientes.

## Comité de crédito y soluciones integrales

### Miembros

Director de Banca Empresas o Director de Banca de Personas de Institucional  
 Gerente Pyme o Agropyme  
 Gerente de Agencias o Gerente de Banca de Personas  
 Director de Riesgos o un designado  
 Director Legal o un designado

Comité de apoyo para la aprobación de financiamientos que la entidad otorga a empresas y personas naturales, aplicando los criterios contemplados en las políticas de crédito vigentes. .

## Comité estratégico de mora

<b>Miembros</b>	Director Presidente de Junta Directiva
	Director de Riesgos
	Director de Operaciones y Finanzas
	Director de Banca Empresas
	Director de Banca de Personas e Institucional
	Director Legal
	Gerente de Riesgos
	Gerente de Soluciones Integrales

Evaluar y ejecutar el efectivo monitoreo de la estrategia de recuperación y los principales indicadores asociados al portafolio de créditos, para facilitar y volver más ágil la toma de decisiones de gestión del riesgo de crédito, así como también, dar seguimiento a los principales casos que generan gastos por reserva de saneamiento previo al cierre mensual.

## Comité de crédito microempresa

<b>Miembros</b>	Director de Banca Empresa
	Gerente de Banca Pyme
	Delegado de la Gerencia de Riesgos
	Delegado de la Gerencia de Análisis Financiero
	Subgerente de Microempresas

Comité de apoyo para la aprobación de financiamientos a microempresas, aplicando los criterios contemplados en las políticas de crédito vigentes.

## Comité de negocios

### Miembros

Director Presidente de Junta Directiva

Director de Banca de Personas e Institucional

Director de Banca Empresas

Director de Tecnología e Innovación Digital

Gerente de Agencias

Gerente de Innovación Tecnológica

Gerente de Identidad y Sostenibilidad

Subgerente de Desarrollo de Productos y Servicios de cada una de las áreas de negocios

Analista de Inteligencia de Mercado y Servicio al Cliente

Supervisar, dirigir y definir prioridades que se enmarquen en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, creación de productos y el seguimiento del cumplimiento de las metas establecidas para las áreas de negocios y agencias del Banco. Así como también, desarrollará estrategias a través de diferentes criterios de innovación, que permitan la mejora continua y desarrollo para el Banco.

## Comité de Proyectos

### Miembros

Director Presidente de Junta Directiva

Director de Operaciones y Finanzas

Director de Riesgos

Director de Tecnología e Innovación Digital

Director Legal

Gerente de Gestión de la Calidad

Gerente de Planificación y Finanzas

Conocer, aprobar y supervisar la consecución e implementación de los proyectos e iniciativas estratégicas que garanticen el cumplimiento de los objetivos del negocio de la institución.

## Comité de Sostenibilidad

<b>Miembros</b>	Director Presidente de Junta Directiva
	Director de Operaciones y Finanzas
	Director de Riesgos
	Director de Banca Empresa
	Director de Banca de Personas e Institucional
	Gerente de Identidad y Sostenibilidad
	Gerente Administrativo
	Coordinador de Sostenibilidad

Ser el ente responsable para trazar estrategias, definir políticas o normas y acompañar el desempeño de sostenibilidad dentro del Banco. El comité validará las estrategias de ejecución de cara a los pilares que componen la política de sostenibilidad. Además de velar por la implementación y cumplimiento de cualquier alianza o convenio internacional y/o local que se desarrolle en torno a los temas de la política.

## Comité Ejecutivo

<b>Miembros</b>	Director Presidente de Junta Directiva
	Director de Auditoría
	Oficial de Cumplimiento
	Director de Banca Empresas
	Director de Banca de Personas e Institucional
	Director Legal
	Director de Riesgos
	Director de Operaciones y Finanzas
	Director de Tecnología e Innovación Digital
	Gerente de Identidad y Sostenibilidad
	Gerente de Desarrollo Humano
	Gerente de Gestión de la Calidad
	Gerente Administrativo
Gerente de Agencias	

Ejecutar, dar seguimiento y supervisar, todas las decisiones, propuestas, políticas, estrategias y sistemas que sean adoptados por la Presidencia del Banco, que permita el normal y buen funcionamiento diario del mismo.

### 4.3 Designación y selección del máximo órgano

La designación y selección de los miembros de Junta Directiva está a cargo de la Asamblea General de Accionistas quienes la eligen para un periodo de dos años, pudiendo ser reelectos.

Una de las funciones de la Junta Directiva es: nombrar los comités que estime necesarios para el estudio y resolución de determinados asuntos que interesen al Banco y dictar las normas a que deban sujetarse.

Los directores que administren el Banco deberán ser de reconocida honorabilidad y contar con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera y administrativa, no estar comprendidos entre las prohibiciones e incompatibilidades que el Código de Comercio establece y no tener ninguna inhabilidad de las que señala la Ley de Bancos. Iguales requisitos deberán reunir los directores con cargos ejecutivos y gerentes.

El director presidente o quien lo sustituya deberán acreditar como mínimo cinco años de experiencia en cargos de dirección o administración superior en instituciones bancarias y financieras.

### 4.4 Presidente del máximo órgano de gobierno

El presidente de Junta Directiva es un ejecutivo de la organización, sus funciones se encuentran detalladas en el art. 31 del Código de Gobierno Corporativo, el cual establece:

**Art. 31.- Son funciones del presidente de Banco Hipotecario:**

- Ejercer las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva;
- Presentar a la Asamblea General de Accionistas, por conducto de la Junta Directiva, los estados financieros al finalizar cada ejercicio;
- Presentar a consideración de la Junta Directiva los planes y programas que deba desarrollar el Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.;
- Ejercer las funciones que la Junta Directiva le delegue y delegar en los empleados y órganos del Banco Hipotecario de El Salvador, S. A., las funciones que determine la Junta Directiva;
- Ejercer la dirección y manejo de la actividad contractual y la de los procesos de selección del Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.;
- Adjudicar y suscribir como representante legal los actos y contratos que deba celebrar el Banco Hipotecario de El Salvador, S. A., pudiendo delegar total o parcialmente dichas competencias, pero con sujeción a las cuantías que señale la Junta Directiva;

- Convocar a la Junta General de Accionistas y a la Junta Directiva a sesiones ordinarias y a las extraordinarias que estime conveniente;
- Velar porque se entregue dentro de los plazos estipulados en el presente Código, el material relevante para la toma de decisiones tanto a los accionistas como a los miembros de la Junta Directiva;
- Presentar a la Asamblea de Accionistas y a la Junta Directiva informes detallados sobre el comportamiento general de la sociedad y sobre el estado de ejecución de las actividades propias de su objeto social;
- Fijar las funciones, dirigir, coordinar, vigilar y controlar el personal del Banco Hipotecario de El Salvador, S. A., y la ejecución de las actividades y programas de la sociedad;
- Contratar, promover y remover el personal al servicio del Banco;
- Velar por la correcta aplicación de los fondos y el debido mantenimiento y utilización de los bienes del Banco;
- Velar por el adecuado cumplimiento de los sistemas de administración de riesgo del Banco, así como de sus políticas y procedimientos;
- Los demás que la ley, las normas y el pacto social determinen o que se relacionen con el funcionamiento y organización del Banco Hipotecario de El Salvador, S. A., y que le correspondan.

## 5. Funciones y desempeño relacionados con los impactos

GRI 2-9, 2-13, 2-14, 2-15

### 5.1 Atribuciones y deberes de Junta Directiva:

Dentro de las atribuciones de la Junta Directiva en relación con la supervisión de la gestión de los impactos se encuentran:

- Nombrar los comités que estime necesarios para el estudio y resolución de determinados asuntos que interesen al Banco y dictar las normas a que deban sujetarse.
- Emitir los reglamentos necesarios para el mejor funcionamiento del Banco.
- Aprobar como mínimo las siguientes políticas:
  - Políticas de gestión de riesgos.
  - Política de gestión y control de los conflictos de interés y operaciones vinculadas.
  - Política de retribución y evaluación del desempeño.
  - Política para el desarrollo de procedimientos y sistemas de control interno.
  - Política con clara delegación de límites para operaciones extraordinarias.
- Aprobar y mantener actualizado el manual de organización y funciones de la entidad, definiendo líneas claras de responsabilidad.

Adicionalmente se establecen como deberes de los directores en lo referente a Gobierno Corporativo, los siguientes:

- Velar por el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo.
- Actuar de manera equitativa frente a todos los accionistas.
- Resolver los posibles conflictos de interés del presidente del Banco.
- Abstenerse de participar en la deliberación y votación de un asunto que implique un conflicto de interés.
- En sus relaciones con los grupos de interés, los miembros de la Junta Directiva deben velar porque la entidad actúe conforme a las leyes y reglamentos aplicables, debiendo cumplir de buena fe sus obligaciones y tomar decisiones con juicios independientes, observando aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiesen previamente aceptado.
- Proteger los derechos e intereses de los depositantes y clientes en general.
- Proteger los derechos e intereses de los accionistas y establecer mecanismos para su trato equitativo.
- Desarrollar una política de comunicación e información con los accionistas y clientes en general.
- Desempeñar sus funciones anteponiendo el interés de la entidad y con independencia de criterio.

Referente al desempeño del Banco, la Superintendencia del Sistema Financiero es responsable de supervisar el cumplimiento de leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones aplicables al Banco, para lo cual realiza visitas de supervisión en las que evalúan la idoneidad, adecuación y eficacia de la gestión y control que realiza el Banco, el manejo de conflictos de interés, la divulgación de información relevante y la existencia de controles para evitar el uso indebido de información privilegiada o reservada. Asimismo, hacen un seguimiento para identificar prácticas o conductas que podrían atentar contra la eficiencia y transparencia, aplicando las medidas pertinentes.

Por otra parte, tanto la Auditoría Externa como la Auditoría Interna evalúan el cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por Junta Directiva; a fin de proveer seguridad razonable sobre el grado de efectividad del sistema de control interno y de la gestión de los riesgos en los procesos y áreas funcionales.

## 5.2 Alta Gerencia

Se cuenta con cargos de nivel ejecutivo quienes tienen bajo su responsabilidad temas económicos, ambientales y sociales; además están facultados para informar el ejercicio de sus funciones en los diferentes Comités de apoyo o gerenciales y posteriormente hacerlos de conocimiento de la Junta Directiva. Los miembros de la Alta Gerencia deberán desarrollar sus funciones de buena fe y actuarán con lealtad, absteniéndose de incurrir en conductas que impliquen competencia con el Banco o conflictos de interés con éste o sus accionistas.

## Miembros de la Alta Gerencia

<b>Director de Auditoría</b>	Hegel Alberto López
<b>Oficial de Cumplimiento</b>	Cecilia Margarita Cortez de Martínez
<b>Director de Banca Empresas</b>	Trilsen Amanda Olivares
<b>Director de Banca de Personas e Institucional</b>	Joseph Boris de Jesús Cerón Menjivar
<b>Director Legal</b>	Rodrigo Rafael Carranza
<b>Director de Riesgos</b>	Francisco Salvador Ibarra
<b>Director de Operaciones y Finanzas</b>	José Raúl Cienfuegos Morales
<b>Director de Tecnología e Innovación Digital</b>	José Mario Hernández Cruz
<b>Gerente de Identidad y Sostenibilidad</b>	Julio César Herrera Cornejo
<b>Gerente de Desarrollo Humano</b>	Mercedes Payes de García
<b>Gerente de Gestión de la Calidad</b>	Delmy Guadalupe Mejía
<b>Gerente Administrativo</b>	Douglas Salvador Solís
<b>Gerente de Agencias</b>	José Antonio Pereira

Adicionalmente, también existen cargos específicos para la gestión de temas ambientales y sociales:

- Oficialía de riesgo ambiental y social, dependiente de la Gerencia de Riesgos.
- Coordinación de Sostenibilidad, dependiente de la Gerencia de Identidad y Sostenibilidad.

## 6. Estrategia de sostenibilidad

GRI 2-23, 2-24

Banco Hipotecario, reconoce el papel crucial que desempeña en la construcción de una sociedad más justa, equitativa y ambientalmente sostenible. Conscientes de que nuestro impacto va más allá de las finanzas, se poseen compromiso para contribuir a un país donde el bienestar humano y la salud del planeta coexistan en armonía. Con esta visión, se ha adoptado una estrategia de sostenibilidad que no solo promueve el crecimiento económico y social, sino que también prioriza la protección y preservación del Medio Ambiente. Esta estrategia se fundamenta en cuatro pilares que abarcan las tres dimensiones esenciales de la sostenibilidad: económica, social y ambiental.

- 1. Transparencia y ética:** la confianza se construye sobre la base de la transparencia, poseemos compromiso en operar con integridad en todas las acciones y decisiones, asegurando que nuestros clientes y la comunidad puedan confiar en el banco.
- 2. Finanzas sostenibles:** existe consciencia que la oferta de productos y servicios financieros responsables es fundamental para el desarrollo sostenible. Por ello, se cuenta con una cartera de productos que promueven inversiones en actividades que generan beneficios económicos, sociales y ambientales. Con el objetivo de empoderar tanto a individuos como a empresas a realizar prácticas financieras que contribuyan al bienestar de la comunidad y del entorno.
- 3. Gestión ambiental interna:** la protección del medio ambiente es una prioridad, por ello, se realizan esfuerzos por implementar prácticas sostenibles en las operaciones diarias, reduciendo la huella de carbono y promoviendo un uso responsable de los recursos naturales.
- 4. Responsabilidad Social Empresarial:** en el Banco se concentran esfuerzos en apoyar a las comunidades mediante programas de educación, capacitación y desarrollo social. Se busca mejorar la calidad de vida de los clientes y de la sociedad en general, colaborando con organizaciones locales e internacionales, fomentando la inclusión y el desarrollo integral de las personas.

### 6.1 Contribución al desarrollo sostenible:

La Política de Sostenibilidad nace con el objetivo de formalizar y estructurar una visión más sostenible, rigiéndose bajo los cuatro pilares de la estrategia. Esta política es de aplicabilidad para todas las áreas del Banco. Todos poseen la responsabilidad de actuar conforme a los lineamientos establecidos en esta política, lo que garantiza una alineación de las acciones hacia el logro de una sostenibilidad real y efectiva.

Para garantizar el cumplimiento de la estrategia y la Política de Sostenibilidad se colabora de manera conjunta con todas las áreas del Banco, integrando estas iniciativas en el Plan Estratégico institucional.

En 2023, el Banco reestructuró su organigrama, separando la Gerencia de Sostenibilidad de la Gerencia de Comunicaciones, reafirmando así su compromiso y destacando la relevancia que la sostenibilidad tiene. Con la implementación de esta gerencia se busca incorporar prácticas responsables en cada área y seguir fomentando iniciativas que generen un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, consolidando así la misión del Banco de contribuir al desarrollo integral del país.

Pilares	ODS
Finanzas Sostenibles	  
Responsabilidad empresarial y género	    
Gestión Ambiental Interna	    
Transparencia y ética	  

## 6.2 Iniciativas internacionales:

### 1. **Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI):**



Banco Hipotecario es signatario fundador de esta iniciativa, integrando el enfoque de sostenibilidad en sus operaciones financieras. A través de esta iniciativa, el banco se compromete a promover prácticas responsables que consideren los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, colaborando con otras instituciones para alcanzar un futuro más sostenible.

### 2. **Principios de Banca Responsable:**

El Banco se compromete a gestionar el impacto social y ambiental de sus actividades de manera ética; al seguir estos principios, el Banco se busca fortalecer su relación con los clientes y las comunidades, garantizando que sus operaciones contribuyan al desarrollo sostenible e inclusivo. Dentro de los Principios de Banca Responsable se incluyen los siguientes compromisos: Compromiso Colectivo de Acción por el Clima y Compromiso Colectivo de Salud e Inclusión Financiera.

### 3. **Principios para el Empoderamiento de la Mujer (WEPS):**

#### **WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES**

Established by UN Women and the  
UN Global Compact Office

Banco Hipotecario se une al compromiso de promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en su entorno laboral y en las comunidades donde opera. Esta iniciativa guía al Banco en la implementación de políticas y prácticas que faciliten un entorno más inclusivo y equitativo para las mujeres.

## 6.3 Iniciativas nacionales:



### 1. Protocolo Verde del Sistema Financiero de El Salvador:

Con la firma de este protocolo, se denota un compromiso en la implementación de prácticas que favorezcan la sostenibilidad ambiental. De esta manera, el Banco apoya inversiones en proyectos verdes y trabaja para minimizar los riesgos ambientales en sus operaciones.



### 2. Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera:

En esta colaboración, el Banco busca ampliar el acceso a productos y/o servicios financieros, mejorar el conocimiento económico de la población, empoderando a los individuos para la toma de decisiones informadas sobre su bienestar económico y el de sus familiares.

## 7. Identificación y análisis de impacto

El Banco define como grupos de interés a aquellos que pueden verse impactados de forma notable por las actividades, productos y/o servicios que el banco proporciona a la sociedad. Este proceso de identificación y evaluación se realizó en 2020, y se tiene previsto actualizarlo en 2025 para garantizar su relevancia y efectividad.

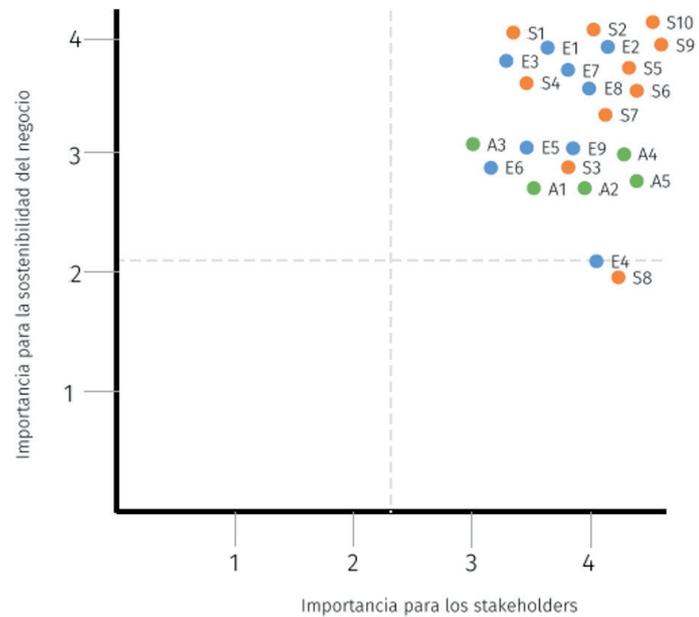
Esta práctica refleja nuestro compromiso con la mejora continua y la adaptación a las necesidades de nuestros grupos de interés. A continuación, se presenta la clasificación obtenida:

Grupo de interés	Canal de comunicación	Área responsable de comunicación
Accionistas	Asamblea de accionistas Reportes anuales	• Unidad de Atención al Accionista
Fuentes de fondeo externo	Correos electrónicos Informes anuales Foros	• Dirección de Planificación y Finanzas
Entes reguladores	Coreos electrónicos Informes anuales Reuniones Comunicados	• Riesgos • Cumplimiento • Dirección de Planificación y Finanzas
Colaboradores	Correo electrónico Línea de ética Encuestas	• Gerencia de Desarrollo Humano • Gerencia de Sostenibilidad • Gerencia de Identidad y Comunicaciones
Clientes	Sucursales Canales en línea Redes sociales Estudios de opinión	• Jefatura de Experiencia al Cliente • Dirección de Banca Empresa y Comercial. • Gerencia de Agencias
Proveedores	Correo electrónico	• Departamento de Compras
Gobierno central	Correo electrónico Informes anuales Comunicados	• Presidencia • Gerencia de Sostenibilidad • Gerencia de Identidad y Comunicaciones • Dirección de Planificación y Finanzas

Para mantener un enfoque en las temáticas prioritarias en las que generamos impacto económico, ambiental y social, Banco Hipotecario realizó en 2020 su análisis de materialidad, cuya metodología se basó en:

- Identificación de temas económicos, ambientales y sociales que competen a la industria financiera.
- Evaluación de cada tema material para conocer qué tan clave es para la continuidad del negocio y su importancia para los grupos de interés.
- Integración de los resultados de la evaluación. Se consideran como temas materiales aquellos que se catalogan como importantes desde la perspectiva de los grupos de interés y la interna de la institución. El resultado del ejercicio brindó 23 temas materiales:

- |                    |            |   |
|--------------------|------------|---|
| <b>ECONÓMICOS</b>  | <b>E1</b>  | Gobierno Corporativo y ética                                  |
|                    | <b>E2</b>  | Cumplimiento y anti fraude                                    |
|                    | <b>E3</b>  | Gestión de Riesgos y crisis                                   |
|                    | <b>E4</b>  | Digitalización - Banca Digital                                |
|                    | <b>E5</b>  | Inclusión financiera  |
|                    | <b>E6</b>  | Educación financiera  |
|                    | <b>E7</b>  | Gestión de marca y reputación                                 |
|                    | <b>E8</b>  | Innovación  |
|                    | <b>E9</b>  | Desarrollo de MIPYMES   |
| <b>SOCIALES</b>    | <b>S1</b>  | Prácticas laborales   |
|                    | <b>S2</b>  | Cultura interna   |
|                    | <b>S3</b>  | Atracción y retención del talento                             |
|                    | <b>S4</b>  | Salud y seguridad ocupacional                                 |
|                    | <b>S5</b>  | Relacionamiento de entes gubernamentales y no gubernamentales |
|                    | <b>S6</b>  | Transferencia hacia el consumidor                             |
|                    | <b>S7</b>  | Satisfacción de clientes                                      |
|                    | <b>S8</b>  | Inversión en la comunidad                                     |
|                    | <b>S9</b>  | Ciberseguridad y protección del dato                          |
|                    | <b>S10</b> | Inclusión e igualdad  |
| <b>AMBIENTALES</b> | <b>A1</b>  | Gestión de residuos   |
|                    | <b>A2</b>  | Ecoeficiencia y emisiones y carbono                           |
|                    | <b>A3</b>  | Compras verdes  |
|                    | <b>A4</b>  | Estrategia de adaptación al cambio climático                  |
|                    | <b>A5</b>  | Inversión ambiental   |



Resaltando temas prioritarios como Inclusión e igualdad, ciberseguridad y protección de datos, cultura interna, cumplimiento y Antifraude, relacionamiento con ente gubernamental y no gubernamentales y transparencia con el consumidor. Se pueden identificar los avances en cada uno de los temas prioritarios identificados en el interior de este documento.

## 8. Convenios y compromisos

GRI 2-23, 2-28

En el marco de los compromisos estratégicos, Banco Hipotecario se enfoca en alinearse con estándares nacionales como internacionales que promueven la sostenibilidad, con el objetivo de avanzar hacia prácticas más responsables y positivas para el medio ambiente y la sociedad. El banco posee alianzas y/o convenios de trabajo con:

- ONU Mujeres
- Instituto Salvadoreño de la Mujer (ISDEMU)
- Convenio de Cooperación Interinstitucional y Consejo Nacional para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONAIPD).
- Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera.
- Iniciativas Financiera del programa de las naciones unidas, para le medio ambiente-UNEP-FI. Dentro de los cuales se encuentran los: Principios de Banca Responsable (PBR), compromiso colectivo de acción por el clima y Compromiso colectivo de salud e inclusión financiera.

Estas alianzas permiten al banco implementar proyectos específicos, compartir mejores prácticas y unir esfuerzos para generar un impacto positivo en la sociedad.

## 9. Ética

A lo largo de su trayectoria, Banco Hipotecario, ha consolidado su papel como una institución financiera salvadoreña comprometida con impulsar el crecimiento económico de los principales sectores productivos del país, implementando las mejores prácticas bancarias con un enfoque en la responsabilidad y de crecimiento sostenible, promoviendo la inclusión financiera para aquellos con acceso limitado a productos y servicios financieros.

<b>Activos totales</b>	<b>\$2,266.4 millones</b>
Quinto banco	de 13 participantes
Cartera total de préstamos	\$1,051.0 millones
Cartera total de Depósitos	\$1,709.5 millones
Patrimonio	\$187.4 millones
Ventas Anuales	\$160.0 millones
Colaboradores	936
Clientes	279,913

(Cifras expresadas en miles \$)	2020	2021	2022	2023	VAR 23-22(%)
<b>Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)</b>	82,412	107,912	126,324	167,969	33.0%
<b>Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)</b>	76,785	90,420	107,467	147,117	36.9%
<b>1) Gastos de funcionamiento</b>	50,578	61,251	79,589	112,854	41.8%
<b>2) Sueldos y prestaciones</b>	15,211	16,488	16,560	19,017	14.8%
<b>3) Pago a los proveedores de capital</b>	5,712	4,386	4,613	10,265	122.5%
<b>4) Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)</b>	5,255	6,583	6,696	4,957	-26.0%
<b>5) Programas comunitarios</b>	30	1,712	9	22	147.6%
<b>Retenido (VEG-VED)</b>	<b>5,627</b>	<b>17,492</b>	<b>18,857</b>	<b>20,853</b>	<b>10.6%</b>

En términos de desempeño económico para el cierre de 2023, el Valor Económico Generado (VEG) registró un crecimiento del 33.0% en comparación al periodo del año anterior, generado principalmente por la mejora en ingresos provenientes de la cartera de inversiones financieras equivalente a un crecimiento anual en ingresos de \$30.1 millones, y en menor proporción los ingresos provenientes de la cartera de préstamos por \$2.5 millones.

Las inversiones financieras y sus provisiones al cierre del 2023 y 2022 presentaron un saldo de \$910.56 millones y \$404.57 millones, respectivamente; mejorando su tasa de rendimiento promedio anual que alcanzó un 7.73 % para el 2023 (7.35 %, en 2022). Esto, como consecuencia de la adquisición por el Banco, como por el resto de las instituciones financieras pertenecientes al sector bancario salvadoreño, de títulos valores emitidos por el Gobierno Central de El Salvador, contribuyendo al crecimiento económico del país a través del financiamiento local destinado a las inversiones y gastos públicos.

En cuanto a la cartera de préstamos, la apuesta durante el año 2023 estuvo marcada por el consecuente apoyo otorgado por el Banco a pequeños comerciantes a través de nuevas líneas de créditos de inclusión financiera y emprendimiento, así como un mayor volumen de desembolsos para las familias salvadoreñas incentivando el consumo y la adquisición de vivienda, traduciéndose al final del año en un crecimiento porcentual de la cartera de préstamos en estos dos últimos destinos del 34.9% y 9.8% respectivamente.

Adicional al ingreso generado por los dos principales activos productivos del Banco, durante el 2023 incrementaron en \$2.7 millones los ingresos por los rendimientos de los fondos depositados en el Banco Central de Reserva, ante un mayor volumen en \$52.8 millones respecto al año anterior de fondos reservados para el cumplimiento normativo del requerimiento de reserva obligatoria de liquidez vinculado a una mayor captación de depósitos del público gracias a la confianza puesta en el Banco por los depositantes.

Como contraparte, el Valor Económico Distribuido (VED) presenta un incremento de 36.9% respecto al año anterior, principalmente por un mayor costo en los intereses y otros costos de los depósitos en \$27.4 millones respecto al año anterior relacionado al incremento en el volumen de depósitos con sus provisiones por \$310.3 millones; la tasa de costo promedio de la cartera de depósitos para el 2023 fue de 4.05 % (2.93 %, en 2022). Sin embargo, este incremento sustancial en el costo financiero del Banco no fue trasladado en la misma proporción a las tasas de interés activas otorgadas a la población salvadoreña en las operaciones crediticias, con el fin de minimizar el impacto en los fondos disponibles de los distintos agentes económicos destinados al flujo real y circular de la actividad económica. Durante el 2023, el Banco, como parte de su estrategia de diversificación de fuentes de apalancamiento, también realizó una emisión de deuda por medio de la colocación de títulos valores denominados certificados de inversión con un impacto en su costo financiero por intereses sobre emisión de obligaciones de \$5.3 millones.

Respecto a los pagos al Gobierno en concepto de impuestos y contribuciones, su disminución responde a la adquisición de instrumentos financieros de inversión emitidos por este, los cuales cuentan con la característica de ser exentos de impuestos fiscales sobre la renta.

En el ámbito social, el Banco realizó donaciones por un valor equivalente a \$1.5 miles destinados a la Cruz Roja Salvadoreña y Cruz Verde Salvadoreña, demostrando su compromiso con el bienestar comunitario.

Finalmente, el Valor Económico Retenido (VER), que representa la diferencia entre ingresos y gastos, mostró un incremento de \$2.0 millones en comparación a los resultados del ejercicio anterior, permitiéndole a Banco Hipotecario seguir creciendo y generando valor para todas sus contrapartes interesadas, contribuyendo al desarrollo económico y social de El Salvador.

Como aclaratoria, se menciona que, dentro de las cifras expresadas dentro del presente apartado del informe se excluyen la repartición de dividendos de acciones comunes y preferidas decretados por la Junta General de Accionistas del Banco, con el fin de que el VER reportado coincida con la Utilidad Neta revelada en los estados financieros auditados y sus respectivas notas al cierre de cada año. Siendo el detalle de dicha repartición de dividendos decretadas para los años reportados la siguiente:

## 9.1 Valor de la Cartera

FS6

El Banco mantuvo la quinta posición del sistema financiero en relación con sus activos; además tiene una cartera de créditos diversificada, atendiendo a sectores que impulsan el crecimiento económico del país. El sector servicios, seguido de comercio y vivienda son los que más destacan en la participación de la cartera activa de préstamos del banco.

## Cartera de préstamos por sector económico 2023

Sector	Valor (en millones de \$)	Participación
Servicios	244.42	23.3%
Comercio	186.30	17.7%
Vivienda	141.94	13.5%
Transporte y comunicaciones	104.03	9.9%
Agropecuario	89.37	8.5%
Consumo	82.46	7.8%
Industria manufacturera	77.75	7.4%
Construcción	50.92	4.8%
Otras actividades	37.47	3.6%
Instituciones financieras	36.32	3.5%
<b>Total</b>	<b>1,050.98</b>	<b>100.0%</b>

Nota: las categorías utilizadas corresponden a la nomenclatura emitida por Banco Central de Reserva, la cual incluye la clasificación del sector destino.

Asimismo, como parte de la inclusión financiera del banco, su portafolio está dividido en un conjunto de clientes tanto particulares como la cartera de empresas en las cuales destacan la pequeña, mediana y gran empresa.

## Cartera de préstamos por tipo de cliente 2023

Cliente	Valor (en millones de \$)	Participación
Pequeña Empresa	224.55	21.4%
Mediana Empresa	219.63	20.9%
Gran Empresa	215.34	20.5%
Particulares	190.14	18.1%
Entidades del Estado	117.93	11.2%
Microempresa	83.40	7.9%
<b>Total</b>	<b>1,050.98</b>	<b>100.0%</b>

Nota: las categorías del tamaño de cliente son definidas de acuerdo con el valor de las ventas anuales.

## Líneas de crédito

Línea de crédito	Valor (en millones de \$)	Participación
Línea especial consolidación de deudas	313.84	29.9%
Fondos propios BH	95.55	9.1%
Refinanciamiento BH, recursos propios	72.32	6.9%
Compra de inmueble (recursos propios)	71.92	6.8%
Línea especial alcaldías	68.05	6.5%
Capital de trabajo (Rotativo)	53.38	5.1%
Línea para Financ. y Adq. de vivienda	46.33	4.4%
Capital de trabajo (Decrecientes)	43.38	4.1%
Compra vivienda a Hnos. Lejanos Rec. Prop	38.42	3.7%
Prest. p/Gastos Person. recursos propios	33.20	3.2%
Línea especial capital de trabajo	26.03	2.5%
Línea especial de transporte	17.28	1.6%
Línea para personal primera línea COVID	15.72	1.5%
Línea gestión de la energía y producción sostenible	14.10	1.3%
Línea Esp. Financiamiento MYPYMES BANDESAL-BID	13.64	1.3%
Línea especial "Surf City" para Turismo	10.61	1.0%
Línea Espec. Financ. Vivienda	9.36	0.9%
Línea para colaboradores GOES	9.22	0.9%
Otras	98.62	9.4%
<b>Total</b>	<b>1,050.98</b>	<b>100.0%</b>

## 9.2 Ética y Cumplimiento

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, FS-15, 3-3

Banco Hipotecario cuenta con un marco normativo robusto conformado por manuales, políticas y procedimientos enfocados en la prevención, detección y control de delitos generadores de Lavado de Dinero y Activos, Financiación al Terrorismo y Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, en adelante LDA/FT/FPADM.

Dicho marco normativo consigna los lineamientos para la detección y reporte oportuno de operaciones inusuales y sospechosas. Asimismo, se consideran los lineamientos para la prevención, detección y reporte oportuno de actos incorrectos relacionados a delitos generadores de LDA/FT/FPADM y contenidos en nuestro Código de Ética, Antisoborno y Anticorrupción.

Las medidas de prevención, detección y control de delitos generadores de LDA/FT/FPADM y las disposiciones establecidas en nuestro Código de Ética, Antisoborno y Anticorrupción, son aplicables para todos los colaboradores y contrapartes de la institución sin excepción alguna al inicio y durante se mantenga la relación contractual.

Dentro de estas medidas de prevención se encuentran:

- Aplicación de debida diligencia a colaboradores, clientes y contrapartes previo y durante se mantenga la relación contractual.
- Mecanismos seguros de comunicación para el reporte oportuno de operaciones inusuales y actos incorrectos.
- Disponibilidad del marco normativo interno en materia de Prevención de Lavado de Dinero y activos, Financiación al Terrorismo y Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva para todos los colaboradores del Banco.
- Disponibilidad del Código de Ética, Antisoborno y Anticorrupción para todos los colaboradores del Banco el cual se encuentra publicado en la intranet de la institución, así como, la disponibilidad en el sitio web oficial de Banco Hipotecario para todos los clientes y contrapartes.

Como parte de las estrategias del fortalecimiento de la cultura de prevención de LDA/FT/FPADM, el Banco cuenta con un plan anual de capacitación en materia de prevención de LDA/FT/FPADM el cual abarca desde capacitaciones mensuales de inducción al personal de nuevo ingreso, capacitaciones especializadas para cajeros, ejecutivos de servicio al cliente y ejecutivos de negocio, capacitaciones anuales de cultura para todas las áreas administrativas y operativas del Banco incluyendo a la alta gerencia, así como, Junta Directiva y corresponsales financieros.

Dentro de las capacitaciones anuales de cultura de prevención de LDA/FT/FPADM se consideran temas como:

- Base legal, marco normativo interno y nacional.
- Señales de alerta para la detección de operaciones inusuales
- Actos incorrectos
- Mecanismos y proceso de reporte de operaciones inusuales y actos incorrectos
- Tipologías de lavado de dinero
- Fortalecimiento de la cultura de prevención de LDA/FT/FPADM

## Capacitación a la Junta Directiva

Gobierno Corporativo	2020	2021	2022	2023
Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	1	1	1	1
I Ecosistema ASG y oportunidades en finanzas sostenibles.	1	1	1	1
Anti Lavado de Activos y Contra el Financiamiento del Terrorismo (ALA / CFT)			1	1
Seguridad de la Información y Ciberseguridad	1	1	1	1

## Colaboradores capacitados en ética y anticorrupción

Categoría laboral	2020			2021		
	Total en planilla	Capacitados	%	Total en planilla	Capacitados	%
Estratégico	7	6	86%	13	3	23%
Ejecutivo (Gerencias Jefaturas)	101	96	95%	111	67	60%
Táctico	54	54	100%	55	39	71%
Operativo	646	593	92%	663	449	68%
	<b>808</b>	<b>749</b>	<b>93%</b>	<b>842</b>	<b>558</b>	<b>66%</b>

Categoría laboral	2022			2023		
	Total en planilla	Capacitados	%	Total en planilla	Capacitados	%
Estratégico	12	11	92%	14	13	93%
Ejecutivo (Gerencias Jefaturas)	114	111	97%	69	63	91%
Táctico	67	65	97%	148	142	96%
Operativo	694	662	95%	704	667	95%
	<b>887</b>	<b>849</b>	<b>96%</b>	<b>935</b>	<b>885</b>	<b>95%</b>

El Banco busca crear una cultura responsable por lo que reconoce que es imprescindible fortalecer día con día la cultura institucional para la prevención de delitos generadores de LDA/FT/FPADM; por tanto, tiene cero tolerancia a actos incorrectos a causa de

incumplimientos a las disposiciones contenidas en el Código de Ética, Antisoborno y Anticorrupción, manuales, políticas, procedimientos y controles orientados a la prevención de LDA/FT/FPADM.

Por lo anterior, Banco Hipotecario, por medio de comunicados institucionales mensuales, brinda orientación a todos los colaboradores sobre las señales de alertas para identificar y/o evitar propiciar operaciones inusuales y actos incorrectos, así como, la responsabilidad que tienen sus colaboradores para el reporte oportuno de operaciones inusuales y actos incorrectos por medio de los mecanismos y canales de comunicación designados dentro de la institución.

### **9.3 Modelo de negocio, productos y servicios**

**GRI 2-6, FS15**

El modelo de negocio de Banco Hipotecario tiene como objetivo principal apoyar el crecimiento sostenible del país, esto se hace detectando las necesidades de la población salvadoreña, para crear, fortalecer y diversificar los productos y servicios financieros que se ofrecen, incluyendo los diferentes actores que participan tanto económica y socialmente.

Es así como Banco Hipotecario, apoyándose en su normativa interna, siguiendo procedimientos eficientes y ágiles, desarrolla y mejora productos y servicios financieros, además de establecer nuevos canales y puntos de atención para todos nuestros clientes y público en general.

## 9.3.1 Banca Empresa

Oferta los siguientes productos y servicios:

### Productos de colocación.

Financiamiento para:

#### Créditos agrícolas

Apoyo al sector agrícola en la producción, comercialización y distribución de alimentos no tradicionales y canasta básica.

#### Créditos Pyme

Impulsando la pequeña y mediana empresa en todo el ciclo desde su producción hasta la distribución.

#### Crédito para la microempresa e inclusión financiera

Apoyo al micro comerciantes que tienen puestos en mercados municipales, tiendas, ventas de verduras en pickup y a emprendedores con negocios de su subsistencia.

#### Créditos emergentes en apoyo al turismo y a la adquisición de franquicias

Línea de crédito Surfcity

#### Crédito verde

Diseñados para el financiamiento de proyectos orientados a actividades medioambientales, de mitigación al cambio climático, entre otros.

## Servicios y Canales Digitales

- POS BH
- Link de Pago
- Pasarela de Pago
- Tarjeta de Débito Corporativa
- Fideicomisos (Administración de Fondos)
- Banca en Línea (e-banking Empresas)
- Transfer 365 Business
- Transfer 365 CARD (Transferencias interbancarias) regionales a toda Centro América y República Dominicana)

## Cambios significativos en productos y servicios:

En Banca Empresas, además de fortalecer los productos de colocación, se creó la tarjeta de débito corporativa, la cual se lanzó al mercado a inicios de 2023, facilitando a las empresas hacer pagos y compras en línea de diversos productos desde cualquier parte del mundo.

Número de Empresas	Transacciones de Compra	\$ Monto
<b>34</b>	<b>4,297</b>	<b>\$4,184,007.65</b>

- Se realizó la incorporación de la banca en línea, la opción de transferencias monetarias a Centroamérica y República Dominicana, agilizando las operaciones bancarias de nuestros clientes en la región.

No de usuarios	No de operaciones	\$ Monto transferido
<b>179</b>	<b>15,177</b>	<b>\$3,531,934.01</b>

- Expansión del mercado atendiendo nuevos sectores y sus necesidades a través de 8 nuevas líneas de crédito de inclusión financiera (emprendedores, uniformes y paquetes escolares, Inclusión Mujer, Vivienda Mujer, Estudios Mujer, Agromujer, Empleadas domésticas y Cero Usura)

- Nuevas funcionalidades de la Banca Móvil BH incrementando el nivel de satisfacción del cliente y mejorando la experiencia de los usuarios.

- Crecimiento de la cobertura de transferencias interbancarias en la región Centroamericana y República Dominicana utilizando Transfer CA-RD.

- Ampliación del canal de remesas internacionales incorporando Remesas Cusca a los servicios de Banco Hipotecario.

- Crecimiento en la red ATM BH, incrementando la cobertura nacional de cajeros en un 20% con respecto a 2022, cerrando con un total de 107 ATMs.

- Ampliación de la red de Corresponsales Financieros BH con 112 nuevos puntos de atención, acercando el banco a clientes y usuarios facilitando las operaciones financieras y trámites de servicio.
- Tarjeta de débito diáspora: ampliación del portafolio de productos para la diáspora salvadoreña con el lanzamiento de la tarjeta de débito para uso exclusivo de este segmento (julio 2023).
- Nuevas alianzas y promociones con beneficios exclusivos para clientes, que a su vez incrementan la cantidad de transacciones y los montos de facturación con las tarjetas de débito y crédito BH.

### 9.3.2 Banca de Personas

Ofrece los siguientes productos de colocación, depósitos, seguros, tarjetas de débito, tarjetas de crédito y canales electrónicos:

Productos de colocación:	Productos de Depósitos:	Productos de Seguros:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Créditos Hipotecarios</b></li> <li>• <b>Créditos de consumo para diferentes destinos:</b> Consolidación de deudas, compra de vehículo, viajes, entre otros.</li> <li>• <b>Créditos de estudio</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta de ahorro</li> <li>• Cuenta Súmate (apoyo a la inclusión financiera)</li> <li>• Cuenta de ahorro programado</li> <li>• Cuenta Corriente</li> <li>• Depósitos a Plazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguros de Vida: Sólido y Ahorro Vida</li> <li>• Enfermedades Graves</li> <li>• Protektor Plus</li> <li>• Mascotas</li> <li>• Asistencia</li> </ul>
Tarjetas de Débito:	Tarjeta de Crédito:	Canales Electrónicos:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clásica Internacional</li> <li>• Veteranos</li> <li>• Diáspora</li> <li>• Visa Oro</li> <li>• Visa Platinum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clásica Internacional</li> <li>• Visa Oro</li> <li>• Visa Platinum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• App Movil BH</li> <li>• Banca en línea (e-banking personas)</li> <li>• POS</li> <li>• ATM</li> </ul>

## Cambios y mejoras significativas

Se incorporó un nuevo participante en el abanico de tarjetas de débito, se originó la tarjeta diáspora, exclusiva para salvadoreños en el extranjero facilitándoles compras en cualquier parte del mundo y el acceso a su dinero en cualquier momento y lugar.

Tomando en cuenta todas las tarjetas de débito disponibles por el banco, se obtuvo un crecimiento de 29.16 % en la facturación respecto del año anterior y un crecimiento en el número de usuarios de tarjeta de débito del 25.98%; esto permitió mover \$41.5 millones, entre compras y pagos.

Dentro de la sombrilla de productos de seguros, se lanzó el seguro Enfermedades Graves, Vida y Gastos Funerarios, este seguro pagará en vida la suma asegurada en caso se le diagnostique durante la vigencia del seguro y por primera vez, enfermedades como: infarto al miocardio, derrame o hemorragia cerebral, cáncer, insuficiencia renal crónica, entre otros.

La comercialización de la segmentación de la tarjeta de débito permitió tener los siguientes crecimientos tanto número de clientes y porcentaje de facturación con este producto:

### Tarjetas débito nuevas:

#### Tarjetas de débito en el año 2023

Año	Número de clientes	% crecimiento
2022	70,352	
2023	88,999	27%

### Facturación obtenida con tarjetas 2022 vs.2023

#### Facturación en el año 2023

Año	Monto facturado	% crecimiento
2022	\$ 32,475,448.16	
2023	\$ 41,483,207.90	28%

Se logró tener un crecimiento de nuevas tarjetas débito del 27 % que representa también un crecimiento en la facturación del 28 % con un total de \$41.48 millones en el año 2023. También se reforzó el proceso de planillas de forma centralizada, con la operación del Centro Planillero, el cual es una unidad operativa a través de la cual se

atiende a empresas y sus respectivas planillas, vinculando a los colaboradores en el sistema con la creación del cliente, la cuenta planillera, la asignación de la tarjeta de débito y las credenciales de acceso al e-banking.

El Banco obtuvo un nuevo aliado para el cobro de remesas del exterior por medio de REMESAS CUSCA, donde logró tener los siguientes avances de participación en el mercado de remesas de la siguiente forma:

Año	Remesadora	Remesas pagadas	% Crecimiento
2023	AIRPACK	\$ 59,711,456.83	
2023	CUSCA	\$ 7,321,168.39	11%
	<b>Total</b>	<b>\$ 67,032,625.22</b>	

### 9.3.3 Corresponsales Financieros

(FS13, FS14)

En una alianza con Punto Xpress, el Banco aumentó su cobertura de servicio a los clientes llegando a zonas donde no se tenía presencia como institución, facilitando así las operaciones a nuestros clientes y fomentando la inclusión financiera.

**Las operaciones que se pueden realizar en los corresponsales financieros son:**

- Retiro de efectivo cuenta de ahorro
- Retiro de efectivo de cuenta corriente
- Retiro de efectivo de tarjeta de crédito
- Depósitos en cuenta de ahorro
- Depósitos en cuenta corriente
- Pago de préstamos
- Pago de tarjeta de crédito
- Pago del subsidio y pensión a los veteranos afiliados al INABVE

## 9.4 Experiencia al Cliente

GRI 2-25, 3-3, 203-1

### Infraestructura y operación

Banco Hipotecario mantiene dentro de su estrategia comercial su compromiso en colocar al cliente en el centro del negocio y brindarle una buena experiencia, encaminado en la mejora e innovando de los productos y servicios que ofrece a sus clientes sus distintos canales de atención.

En línea con esta estrategia, el Banco, durante el 2023, abrió dos nuevas taquillas en los departamentos de San Miguel y Ahuachapán. Además, para la recepción de quejas, reclamos y solicitudes, mantiene a disposición de los clientes y usuarios los diferentes canales de atención físicos y digitales como correo electrónico, Contact Center, formulario de autogestión, agencias, taquillas, entre otros.

Cada uno de estos canales son los encargados de atender e ingresar las gestiones al CRM, plataforma que permite delegar casos de forma automatizada y directa a las áreas resolutoras, minimizando los tiempos de respuesta y resolución, evitando en gran medida los reprocesos y contribuyendo a la experiencia de los clientes y usuarios. A continuación, se muestra un resumen estadístico de las gestiones atendidas al cierre del año 2023:



### GESTIONES DE SERVICIO AL CLIENTE



### Diciembre 2023

#### Recepción de gestiones por canal

**1707**  
Agencias

**2141**  
Contact Center

**22613**  
Canales digitales

**26461**  
Gestiones atendidas

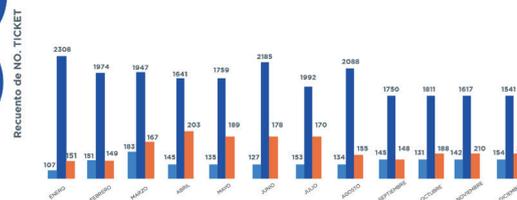
**26352**  
Gestiones finalizadas

**109**  
Gestiones en proceso

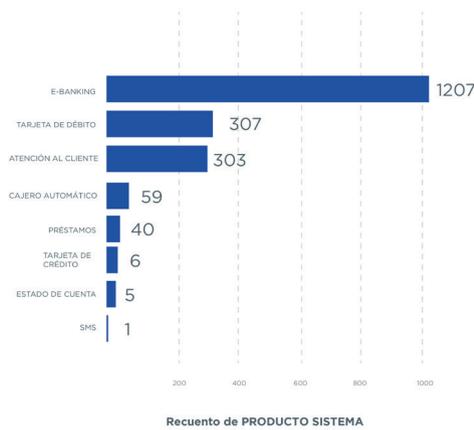
#### Recepción de gestiones por mes

CANAL DE RECEPCIÓN

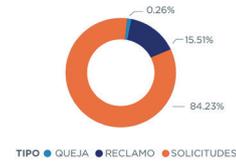
● AGENCIAS ● CANALES DIGITALES ● CONTACT CENTER



Recepción de gestiones por producto



Tipo de gestión



Estado de gestión



## 9.4.1 Comercialización responsable

### GRI 3-3. FS15

El Banco maneja diferentes estrategias para evitar el sobreendeudamiento de los clientes, especialmente con la evaluación exhaustiva de su situación financiera y aspectos cualitativos para poder otorgar un financiamiento. La evaluación minuciosa de los casos cada uno de los clientes contribuye al otorgamiento de un financiamiento adecuado, acorde a las necesidades y capacidades de pago de cada uno de los interesados, siendo esta una de las estrategias que se implementa para evitarle al cliente caer en un sobreendeudamiento.

Brindar soluciones de pago y financiamiento para casos especiales, como pérdidas por cambios climáticos, sobreendeudamiento con otras instituciones financiera y decrecimiento en ventas, es otra de las prácticas enfocada a apoyar a los clientes.

## 9.4.2 Gestiones con entes regulatorios

GRI 2-27

Durante el periodo 2023, Banco Hipotecario no adquirió ninguna sanción legal, multas o sanciones monetarias.

Con relación a denuncia de protección de los derechos de los usuarios financieros, se registran los siguientes datos:

### Denuncias presentadas ante la oficina de protección de los usuarios financieros - 2023

No. de denuncias presentadas			No. de denuncias resueltas				
Número presentado	Número presentado por otros agentes, organizaciones etc.	Número de denuncias investigadas por la institución	No. casos con sanción monetaria	Valor de las sanciones monetarias (USD)	No. casos con sanción no monetaria	De los procedimientos resueltos, número de ellos impugnados	No. de procedimientos resueltos a favor
26461	45	26505	\$0	\$0	\$0	4	26501

## 9.4.3 Medición de la experiencia

Para Banco Hipotecario es importante cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios. Con esa finalidad se miden los siguientes indicadores; Net Promoter Score (NPS) mide la probabilidad de que un cliente o usuario recomiende a Banco Hipotecario, sus productos o servicios a otra persona; Customer Satisfaction (CSAT) identifica puntos de mejora dentro de las etapas del proceso de compra o adquisición de los productos y servicios, al igual que en los procesos de atención recibidos en los diferentes canales de atención del Banco; y Customer Effort Score (CES) genera lealtad identificando el esfuerzo que representa para el cliente resolver un problema o lograr sus objetivos al interactuar con los canales que el Banco pone a su disposición.

- **Net Promoter Score (NPS, promoción):** 39% en 2023; en 2024 se espera llegar a más del 50%.
- **Customer Satisfaction (CSAT, satisfacción):** De 74% en 2023; en 2024 se espera llegar al 80%.
- **Customer Effort Score (CES, esfuerzo):** 3 sobre 5 en 2023, corresponde a la meta establecida.

## 9.4.4 Relaciones y actividades con la cadena de suministros

GRI 2-6, 204-1

La red de proveedores de bienes y servicios de Banco Hipotecario está conformada por personas naturales y personas jurídicas, entre estos se encuentran proveedores que radican dentro y fuera del territorio nacional.

El Banco clasifica internamente a sus proveedores de acuerdo con los productos y servicios que este ofrece:

- Proveedor frecuente a quien se le adquiere bienes, obras o servicios en carácter habitual, buscan atender necesidades según la operatividad diaria.
- Proveedor tercerizado a quien se contratan con la finalidad de delegar la realización de procesos del Banco.
- Proveedor crítico que proveen servicios que son parte de un proceso prioritario del Banco.

### Composición interna de la red de proveedores de la organización

<b>Proveedor Crítico</b>	<b>21</b>
Proveedor Tercerizado	20
Proveedores Frecuentes	354
<b>Total</b>	<b>395</b>

Para el 2023 los proveedores representados por persona natural crecen en un 3% con respecto al 2022, al cierre del periodo el 77% lo conforman persona jurídica y el 23% corresponde a persona natural.

### Composición de la red de proveedores de la organización:

<b>Jurídico</b>	<b>77%</b>
<b>Natural</b>	<b>23%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Para este periodo, la base de proveedores creció un 36% con respecto al 2022, cerrando el 2023 con un total de 395 proveedores que se encuentran clasificados a nivel país como persona natural y persona jurídica.

#### Composición de la red de proveedores de la organización

<b>Jurídico</b>	<b>305</b>
<b>Natural</b>	<b>90</b>
<b>Total</b>	<b>395</b>

La Política de Compras de Bienes y Contrataciones del Banco promueve conceptos de compras responsables a través de la suscripción del compromiso de administración de riesgos ambientales y sociales que los proveedores adquieren.

Con esto, el Banco busca garantizar que los proveedores desarrollen prácticas adecuadas de protección ambiental y social así como mitigar cualquier riesgo de ese tipo que pueda exponerlo; además, trata de garantizar que el producto o bien adquirido cumpla con estándares de ética y calidad.

## 10. Finanzas Sostenibles

### 10.1 Crédito Ecológico

FS8

La Política de Sostenibilidad del Banco contempla el financiamiento verde, el cual busca mejorar el desempeño ambiental externo mediante el diseño y la oferta de servicios financieros de crédito (préstamos ecológicos) con enfoque en tres ámbitos de impacto: mitigación y adaptación al cambio climático, y protección y conservación ambiental, destinados a tres tipos de inversión: Eficiencia Energética (EE), Energías Renovables (ER) y Producción sostenible (PS).

En línea con lo anterior, al cierre de 2023 se registraron 43 créditos bajo la línea financiamiento de gestión de la energía y producción sostenible distribuidos en 32 préstamos de eficiencia energética y 7 préstamos de energías renovables; así mismo, se otorgaron 4 créditos de producción sostenible.

Composición del portafolio por tipo de inversión en monto y número de créditos al cierre de cada año:

## BH Crédito Ecológico

### Composición de la red de proveedores de la organización

Tipo de Inversión	Monto 2020 (en miles \$)	%	Monto 2021 (en miles \$)	%	Monto 2022 (en miles \$)	%	Monto 2023 (en miles \$)	%
Eficiencia Energética	\$169.2	33%	\$8,697.9	87%	\$16,379.9	90%	\$14,851.7	91%
Energías Renovables	-	-	\$1,231.5	12%	\$1,492.2	8%	\$1,256.2	8%
Producción Sostenible	\$329.4	67%	\$107.9	1%	\$411.3	2%	\$126.3	1%
<b>Total</b>	<b>\$498.6</b>	<b>100%</b>	<b>\$10,037.4</b>	<b>100%</b>	<b>\$18,236.5</b>	<b>100%</b>	<b>\$16,234.2</b>	<b>100%</b>

Tipo de Inversión	Créditos 2020	%	Créditos 2021	%	Créditos 2022	%	Créditos 2023	%
Eficiencia Energética	4	33%	13	65%	30	90%	32	74.42%
Energías Renovables	-	-	3	15%	9	8%	7	16.30%
Producción Sostenible	8	67%	4	20%	11	2%	4	9.28%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Tipo de Inversión	Monto 2021 (en miles \$)	%	Monto 2022 (en miles \$)	%	Monto 2023 (en miles \$)	%
Portafolio BH Crédito ecológico	\$10,037.4	1%	18,283.5	2%	16,234.3	1.5%
Portafolio convencional	997,037.4	1%	1,070,822.2	98%	1,033,089.6	98.5%
<b>Total</b>	<b>1,007,114.8</b>		<b>1,089,105.6</b>	<b>100%</b>	<b>1,049,323.9</b>	<b>100%</b>

Con estas inversiones el Banco contribuye a la promoción de las empresas en su responsabilidad ambiental y social, las oportunidades que derivan de la identificación y mitigación oportuna de los riesgos medioambientales, como también se estimulan las inversiones responsables en armonía con el medioambiente y la rentabilidad empresarial.

## 10.2 Productos de enfoque social

FS7

Uno de los objetivos estratégicos para el Banco es el desarrollo de productos y servicios inclusivos, alineado con la visión del país de fomentar la inclusión financiera, en ese sentido, se han creado productos para potenciar el desarrollo de las personas brindando prioridad a mujeres de bajos ingresos, emprendedores y microempresas de subsistencia.

Con las líneas de inclusión, el banco obtuvo los siguientes resultados:

Línea	Monto desembolsado	Cantidad Clientes
Línea de crédito contra la usura	\$ 795,083.34	262
Línea especial Vivienda Mujer BH	\$ 164,000.00	4
Línea de crédito para empleadas domésticas	\$ 889,384.00	376
Línea de crédito Inclusion Mujer	\$ 610,260.00	177

En la siguiente tabla se muestra la atención que mes a mes se ha brindado en promedio al segmento veterano y el monto pagado a través de los corresponsales financieros a través de Punto Xpress.

Veteranos atendidos	Monto pagado en \$
20,680	\$35,809,712

La inclusión financiera para el Banco es un tema estratégico que busca potenciar el desarrollo de las personas brindando herramientas para mejorar sus finanzas e incluirlos en el sistema financiero formal. La institución trabaja en el desarrollo de productos y servicios inclusivos, alineándose a la política nacional de inclusión financiera. Los sectores priorizados por Banco Hipotecario son mujeres de bajos ingresos, emprendedores y microempresas. Considerando iniciativas se definieron objetivos específicos que permitirán al Banco obtener resultados al mediano y largo plazo en materia de inclusión financiera.

#### Acciones ejecutadas:

	2022	2023
Números de clientes bancarizados por medio del otorgamiento de créditos de inclusión financiera	306	819
Número de personas con cuentas simplificadas	15,382	9,155

## 11. Trabajo por el Planeta

### 11.1 Gestión de riesgos ambientales y sociales

GRI 3-3, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, F10, FS11

Banco Hipotecario, a través de una efectiva gestión del riesgo ambiental y social, encamina esfuerzos y gestiona diferentes iniciativas para garantizar que sus actividades, productos y servicios, especialmente los proyectos y/o actividades económicas que son financiados a través de sus líneas de crédito, contribuyan a prevenir la contaminación, la protección del medio ambiente y la sociedad y se fomente el desarrollo sostenible.

El Banco cuenta con una política de riesgo ambiental y social que establece las directrices en esa materia, en el trámite, otorgamiento y administración de los financiamientos a los diferentes sectores productivos del país; todo ello con el propósito de prevenir y mitigar el impacto ambiental indirecto negativo causado por las actividades de financiamiento y la adquisición de bienes y servicios del banco.

Incluye la implementación de un modelo de gestión transversal en la institución que engrana diferentes áreas y esfuerzos a fin de identificar, evaluar y monitorear el riesgo ambiental y social de clientes de crédito, de las garantías hipotecarias y los proveedores de productos y servicios.

Para su ejecución se apoya en una serie de herramientas que forman parte del modelo metodológico de gestión el cual se resume de la siguiente forma:

#### **Filtro inicial**

Consiste en verificar la lista de actividades excluidas con el de precalificar una solicitud de crédito, en donde todas estas solicitudes son contrastadas con la referida lista definidas por el Banco. Al determinar que la actividad de un cliente se encuentra dentro de la Lista de Exclusión, la solicitud no podrá ser atendida, las demás actividades serán evaluadas con respecto al riesgo medioambiental según el proceso interno de evaluación de riesgos ambientales y sociales.

#### **Categorización del riesgo medioambiental**

Consiste en analizar y documentar el riesgo medioambiental potencial de las actividades económicas del cliente, a cada cliente se le asigna una de las siguientes categorías de riesgo ambiental y social:

### Riesgo bajo

En esta categoría se establecen aquellas actividades, obras o proyectos cuyos impactos ambientales potenciales a ser generados en los componentes del medio receptor (suelo, aire y agua) y a la salud de la población o bienestar humano, se prevé serán bajos.

### Riesgo medio

En esta categoría se establecen aquellas actividades, obras o proyectos que generen impactos ambientales potenciales leves, es decir, aquellos que por su relación causa-efecto, su persistencia y capacidad de recuperación del medio receptor, se prevé no deterioraran el medio ambiente ni pondrán en peligro la salud humana y la calidad de vida de la población.

### Riesgo alto

Se establecen aquellas actividades, obras o proyectos que generen impactos ambientales potenciales altos, es decir, aquellos cuyos impactos potenciales en el medio, son de gran extensión, permanentes, irreversibles, acumulativos, debiendo determinar respectivas medidas ambientales que los prevengan, atenúen y compensen según sea el caso. humana y la calidad de vida de la población.

### Evaluación del riesgo ambiental y social

Consiste en evaluar el cumplimiento de leyes, normativas locales en materia medioambiental, especialmente con respecto a las leyes ambientales, de protección a la salud y normativas sobre seguridad y el trabajo, y medidas ambientales de índole práctico. El análisis se realiza de manera escalonada utilizando diferentes herramientas, desde una evaluación simplificada hasta una evaluación ampliada o más profunda, determinada según la categoría de riesgo A&S del evaluado.

### Evaluaciones in situ:

Se realiza en la evaluación a nivel de campo en el sitio del proyecto con el fin de valorar los riesgos expuestos en materia medioambiental y social, considerando las condiciones naturales del sitio, emisiones atmosféricas, manejo de aguas residuales y residuos sólidos etc., y el riesgo de afectación de las comunidades de influencia de las actividades económica o proyecto.

### Sensibilidad territorial

Para efectos de la categorización la debida diligencia de riesgo A&S según sea el caso se considerará como mínimo la ubicación geográfica de la actividad, obra o proyecto, vinculándola con alguna referencia a las áreas naturales protegidas, zonas de amortiguamiento o zonas frágiles, que los entes gubernamentales en la materia pongan a disposición pública.

### Plan de acción

Esta medida permite documentar acciones concretas a ejecutar por parte del solicitante de crédito para mejorar su desempeño ambiental, proponiendo soluciones específicas a problemas ambientales o sociales identificados y son comunicadas a las diferentes internas involucradas en el proceso.

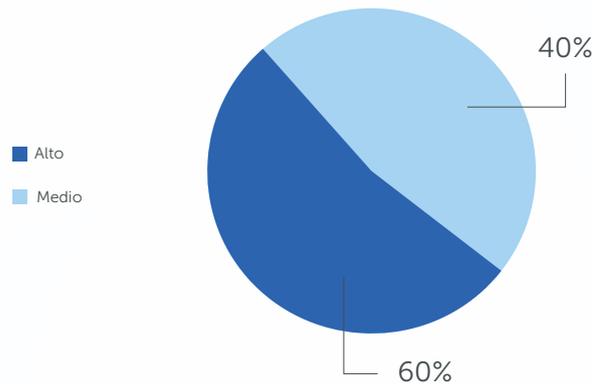
### Monitoreo

Se basa en realizar un seguimiento posterior al otorgamiento del financiamiento, a la correcta categorización, evaluación de los riesgos potenciales identificados y a las medidas de mitigación o condiciones medioambientales recomendadas.



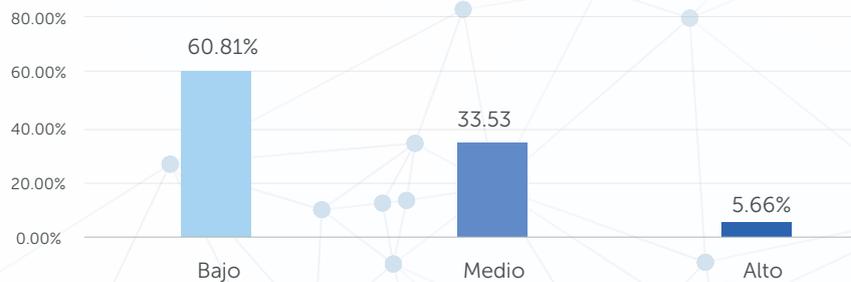
Mediante la aplicación de la Política de Gestión de Riesgo Ambiental y Social se busca garantizar una adecuada y oportuna identificación de los riesgos ambientales y sociales de las operaciones, procurando su mitigación desde una gestión preventiva y que agrega valor. Durante el 2023 se realizaron 55 evaluaciones por categoría de riesgo AS con opinión del oficial, correspondiendo a 33 operaciones de riesgo alto y de riesgo medio, por un monto solicitado del \$87.5 Millones.

**Evaluación por Categoría Ambiental**



Los procesos definidos para monitorear o asegurar se establecen en la Política Gestión de Riesgo AS, categorizando el 100% de la cartera de crédito. Al cierre de 2023 la composición del portafolio de la cartera de Banco Hipotecario por categoría de riesgo medioambiental corresponde a 20,344 préstamos con categoría nivel bajo, 3,044 préstamos con categoría nivel medo y 129 préstamos con categoría nivel alto. A continuación, se expone la participación por categoría de riesgo medioambiental con relación a los saldos al cierre de 2023:

**Participación del portafolio de por categoría A&A**



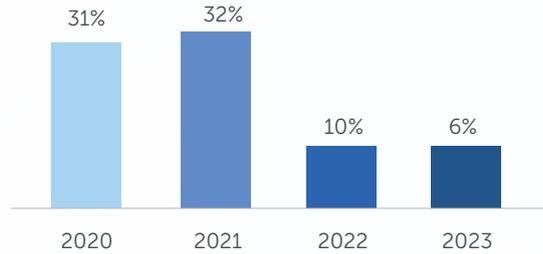
La implementación, ejecución y seguimiento del sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales se lleva a cabo mediante la interacción de las diferentes áreas internas del Banco, Oficialía de Riesgo Ambiental y Social, gerencias de negocios, Gerencia de Análisis Financiero, Gerencia de Valúos, Gerencia Legal; a través de ellas se realizan los diferentes pasos y ejecutan roles de debida diligencia que van desde la identificación de la categoría de riesgo medioambiental, el llenado y revisión de los formularios de evaluación de riesgo ambiental y social, el levantamiento de información por medio de cuestionarios sectoriales, cartas de compromiso o declaraciones juradas del cliente, visitas in situ e informes del desempeño de la cartera. Cada interacción o rol está definida en política y es previamente coordinada con las partes involucradas y siempre generan un informe respectivo por cada tipo de interacción, considerando la disposición de los clientes en subsanar los hallazgos producto de cada evaluación A&S. El informe se da a conocer a todos los interesados para tomar acciones pertinentes.

	Años 2022 (%)	Años 2023 (%)	Requerido por ley
Activos totales sujetos a impacto ambiental y social positivo	55%	61%	NO
Activos totales sujetos a una combinación impactos ambientales y sociales negativo	6%	6%	NO
Activos totales sujetos a una combinación de impactos ambiental y sociales	39%	33%	NO

Los créditos con categoría de riesgo bajo no son evaluados para todos los segmentos y los créditos de riesgo medio para microempresa no son sujetos de una evaluación A&S. Las actividades o proyectos objeto de evaluación con categoría de riesgo AS “Medio” y “Alto” según lo define la política serán objeto de una evaluación AS simplificada o ampliada.

De esta manera, al año 2020 se avaluaron 1,409 préstamos, en el 2021 se evaluó 1,991 créditos, en el 2022 fueron 889 préstamos y para el año 2023 se llevó a cabo la evaluación de 629 créditos, reducción que se atribuye a que el banco apoyó mayormente al sector de micro empresas categorizados con riesgo bajo, con impactos positivos en términos de riesgo ambiental y social.

**Evaluaciones de Riesgo AS del Portafolio de Créditos**



El sistema de evaluación de riesgos ambientales y sociales se consideran auditorías internas para la implementación de las políticas, estas se realizan de forma habitual. Cabe mencionar que nuestra organización es objeto de supervisiones externas.

**Norma utilizada**

<b>BCIE-OFIMSA: Supervisión ambiental y social</b>	Política SIEMAS del Banco Interamericano de Integración Económica (BCIE)
<b>SRV-IFI-EIN: Supervisión de cartera BANDESAL</b>	Política ambiental de Bandedsal
<b>BICSA: Reporte de desempeño ambiental y social anual 2023</b>	Proceso de gestión a ambiental y social
<b>Auditoría al proceso de créditos - Auditoría interna.</b>	NRP 15- Políticas internas BH

Es importante destacar que para el año 2025 las entidades financieras de El Salvador estarán reguladas por la Normas Técnicas para la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales NRP-53 para los cual el Banco Hipotecario ha presentado el debido plan de implementación de la referida norma al ente regulador.

El producto de las auditorias permite la mejora de los procesos internos, mantener el equipo o incrementarlo para potenciar la gestión ambiental y social de conformidad con los entregables establecidos, y cumplir con las acciones recomendadas en los planes brindados por las diferentes entidades auditoras.

## 11.2 Gestión Ambiental Interna

### Compromiso Ambiental

Banco Hipotecario reafirma su compromiso de proteger el medio ambiente, enfocando sus esfuerzos en reducir el impacto ambiental y contribuir a la disminución del cambio climático. El Banco asume la responsabilidad de las operaciones implementando diversas estrategias para optimizar el uso de recursos y minimizar la huella ecológica.

Desde 2021 se llevan a cabo programas como el monitoreo del consumo de recursos, incluyendo energía, agua, papel y combustible. Este seguimiento ha permitido identificar áreas de mejora y establecer metas de reducción. En 2023, se realizó monitoreo de la huella de carbono, que buscando identificar soluciones para su reducción a corto plazo, debido a que estamos en un proceso de rediseño de la herramienta de medición.

### Resumen del Estudio de la Huella de Carbono de Banco Hipotecario 2023

En 2023, el Banco Hipotecario ha realizado de forma parcial el estudio de su **huella de carbono** con el objetivo de identificar soluciones efectivas para su reducción a corto plazo. Este monitoreo se realiza previo a un proceso más amplio del **rediseño de la herramienta de medición** de la huella de carbono, lo que permitirá mejorar la precisión y cobertura del análisis en el futuro.

El alcance de las mediciones realizadas hasta la fecha abarca las principales **áreas de emisión** dentro de las operaciones del banco, identificando tanto fuentes directas como **indirectas de gases de efecto invernadero (GEI)**. Estas emisiones están clasificadas en tres alcances:

#### Alcance 1: Emisiones Directas

Incluye las emisiones provenientes de la quema de combustibles en plantas eléctricas propias y los vehículos institucionales, además de las emisiones fugitivas asociadas al uso de refrigerantes en los sistemas de aire acondicionado.

#### Alcance 2: Emisiones Indirectas por Electricidad

Abarca las emisiones indirectas relacionadas con la generación de electricidad adquirida para el funcionamiento de las instalaciones del banco.

#### Alcance 3: otras Emisiones Indirectas

En el Banco se están implementando mejoras en la recolección de datos y en la metodología para ofrecer un cálculo con mayor alcance y precisión. En esta fase, se ha incluido el consumo de agua y el consumo de papel en las oficinas y agencias.

### Programa "Enlaces Verdes"

En 2023, se revitalizó el programa anteriormente conocido como "Embajadores Verdes", ahora llamado "Enlaces Verdes". Este grupo de colaboradores, presentes en todas nuestras agencias y edificios administrativos, se compromete a impulsar acciones de sostenibilidad y a difundir buenas prácticas ambientales y de ecoeficiencia en nuestras actividades cotidianas.

## 11.3 Gestión de residuos sólidos

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

La generación de residuos sólidos derivados de las operaciones financieras tiene un impacto en el medio ambiente, ya que no todos los materiales pueden ser reciclados debido a su composición, lo que lleva a que muchos terminen en rellenos sanitarios. La gestión de estos residuos sólidos forma parte de la Política de Sostenibilidad y es fundamental en la estrategia ambiental, ya que permite manejar de manera adecuada los residuos aprovechables a través del reciclaje.

Se cuenta con un sistema de separación de residuos en las estaciones de reciclaje en agencias y edificios administrativos. Los residuos se clasifican y almacenan en los centros de acopio, donde luego se revalorizan mediante su venta a empresas especializadas en reciclaje, lo que ayuda a reducir la cantidad de desechos enviados a vertederos. Además, se fortalece esta gestión mediante jornadas de reciclaje organizadas en diferentes agencias y edificios, promoviendo la participación de los colaboradores. Estas iniciativas buscan concientizar sobre la importancia de una adecuada gestión de residuos y fomentar prácticas sostenibles como la reducción, reutilización y reciclaje.

Este año, se gestionó un total de 31,26 toneladas métricas de residuos, de los cuales el 89% de los residuos contabilizados se dispuso de manera adecuada a través de empresas

#### • Cantidad de residuos agrupados en no peligrosos y peligrosos

##### RESIDUOS NO PELIGROSOS

Tipo de residuo	Cantidad generada en toneladas	Destino de los residuos
Papel	11.15	Gestor de residuos reciclables
Cartón	3.65	Gestor de residuos reciclables
Plástico	0.98	Gestor de residuos reciclables
Aluminio	0.41	Gestor de residuos reciclables
Chatarra (hierro)	6.10	Gestor de residuos reciclables
Mobiliario y Madera	3.24	Relleno sanitario
Plástico ABS	0.11	Gestor de residuos reciclables
Vidrio	0.47	Gestor de residuos reciclables
Residuos no reciclables*	N/D	Relleno sanitario
<b>TOTAL</b>	<b>26.11</b>	

## RESIDUOS PELIGROSOS

Tipo de residuo	Cantidad generada en t	Destino de los residuos
Bioinfecciosos	0.04	Gestor de residuos bioinfecciosos
RAEE	5.11	Gestor de residuos RAEE
<b>TOTAL</b>	<b>5.15</b>	

## • Cantidad de residuos agrupados reciclados y no reciclados

Tipo de residuo	Cantidad generada en Ton
Papel	11.15
Cartón	3.65
Plástico	0.98
Aluminio	0.41
Chatarra (hierro)	6.10
Vidrio	0.47
RAEE	5.11
<b>TOTAL</b>	<b>27.87</b>

## RESIDUOS NO RECICLADOS

Tipo de residuo	Cantidad generada en t	Destino de los residuos
Mobiliario y Madera	3.24	Relleno sanitario
Plástico ABS	0.11	Gestor de residuos no reciclables
Bioinfecciosos	0.04	Gestor de residuos bioinfecciosos
Residuos no reciclables*	N/D	Relleno sanitario
<b>TOTAL</b>	<b>3.39</b>	

\* No se cuentan con un procedimiento para pesar los residuos no reciclables como los desechos orgánicos y materiales inorgánicos no aptos para reciclar.

## 11.4 Energía

GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4

El consumo de energía impacta significativamente en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), agravando el calentamiento global. Como institución financiera, el banco tiene la responsabilidad de promover prácticas sostenibles, así también una disminución del consumo energético. Por lo tanto, reducir el consumo energético y optar por fuentes renovables como los paneles solares son acciones clave para mitigar el impacto ambiental, debido a que la institución no utiliza energía procedente de fuentes renovables no se puede reportar el consumo de energía de este tipo de fuentes.

El incremento al consumo energético está relacionado con aires acondicionados en mal estado o que utilizan tecnología obsoleta. Es fundamental reemplazarlos por modelos más eficientes que optimicen el uso de la energía, es por ello por lo que en el 2023 se sustituyeron 13 aires acondicionados con tecnología inverter y se estableció un plan de reemplazo gradual que se extenderá hasta el 2029.

En 2019, se estableció una línea base para el consumo de energía eléctrica, con el objetivo de reducirlo gradualmente cada año, se incluyen 33 edificaciones en este control. Y mediante un seguimiento mensual, se lleva registro de los kilovatios hora consumidos por cada agencia y edificio administrativo, incluyendo también una taquilla y una cabina de cajeros automáticos.

**Tabla de consumo de energía eléctrica (Kwh) – Periodo 2019-2023**

Año	Energía (kwh)	Variación (%)
2019	2,473,643	
2020	2,139,312	-14%
2021	2,250,759	-9%
2022	2,199,060	-11%
2023	2,391,178	-3

La siguiente tabla detalla el consumo de combustible de la flota de vehículos utilizados para las actividades del negocio y administrativas. Además, se incluye el consumo de combustibles de las plantas eléctricas. En el año 2023 se incorpora la información del abastecimiento de combustible para generación de electricidad, se incorpora el consumo de 11 plantas eléctricas ubicadas en agencias y edificios.

La siguiente tabla detalla el consumo de combustible de la flota de vehículos utilizados para las actividades del negocio y administrativas. Además, se incluye el consumo de combustibles de las plantas eléctricas. En el año 2023 se incorpora la información del abastecimiento de combustible para generación de electricidad, se incorpora el consumo de 11 plantas eléctricas ubicadas en agencias y edificios.

**Tabla de consumo de combustibles (gal)**

Año	Vehículos Diesel (gal)	Vehículos Gasolina (gal)	Plantas Eléctricas Diesel (gal)
2021	943	902	N/D
2022	1,564	903	N/D
2023	3,202.9	1,450.6	1,042

**Valor total de consumo de energía (GJ)**

Año	2021	2022	2023
Electricidad	9,671.7	7,929.9	8,608.2
Combustible	324.7	434.1	750.4
<b>Total</b>	<b>9,996.4</b>	<b>8,364.0</b>	<b>9,358.6</b>
Intensidad (GJ/Colaborador)*	11.9	9.2	9.9

\* Para conocer la intensidad de consumo de energía por colaborador, se obtiene del total de energía consumida en Julios (GJ) entre el total de colaboradores.

Este 2023 en comparación con el 2022, hemos observado un incremento del 12% en el consumo energético en lugar de una reducción. Este aumento se debe, en parte, al mayor consumo de combustible de vehículos institucionales y a la inclusión del consumo de diésel de 11 plantas eléctricas. Como parte de la mejora continua en la medición de energía, se ha incorporado el consumo de las plantas eléctricas, lo que permite ser más conscientes y realistas con los datos, y se trabajando en mejorar los controles para obtener información más precisa y detallada.

Adicionalmente, se ha incorporado la agencia Metrocentro como un nuevo punto de servicio en los controles de consumo de energía eléctrica, lo que ha contribuido a un aumento en el consumo general del banco. Estas variables han influido en los niveles de consumo energético, lo que lleva a reconsiderar nuestras estrategias para lograr mejores resultados en el futuro.

### • Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

Durante el año 2023, se han adoptado diversas medidas para mejorar la eficiencia energética en nuestras operaciones. Se ha iniciado con el cambio de luminarias, implementando luces LED que reducen significativamente el consumo energético. Además, se han reemplazado refrigeradoras y aires acondicionados por modelos de tecnología inverter, este proceso se está llevando a cabo de forma gradual y no se ha completado en todas las agencias y edificios.

Se mantiene un programa de capacitación continua y se otorgan capacitaciones en línea a través de BH Learning, donde se ha brindado formación en sostenibilidad a todo el personal. Estas capacitaciones están diseñadas para educar y concientizar a los colaboradores, promoviendo prácticas sostenibles y el uso eficiente de la energía en nuestras instalaciones.

Los comunicados internos respaldan estas acciones al enviar consejos para el ahorro de recursos, con el objetivo de reducir el consumo de energía. Estos mensajes destacan buenas prácticas que los colaboradores pueden implementar en sus puestos de trabajo y en sus hogares.

Estas iniciativas reflejan el compromiso con la reducción de la huella ambiental y la promoción de una cultura de sostenibilidad y ecoeficiencia en la organización.

## 12. Gente BH

### 12.1 Colaboradores

GRI 2-7, 401-1, 405-1

El Banco cerró el 2023 con 936 colaboradores, un incremento del 2.7% en comparación con el año anterior, indicando el crecimiento de la institución, desarrollo y fortalecimiento de nuevos productos y/o servicios que ofrecen a sus clientes.

Del total de colaboradores, el 99% posee contrato fijo de acuerdo con las estructuras organizativas vigentes; se acude a la contratación de colaboradores temporales (a plazo o por interinato) en situaciones no previstas.

No se posee colaboradores por horas no garantizadas, tampoco colaboradores a tiempo parcial.

#### Colaboradores por zona geográfica - 2023

Año	Contrato Fijo				Contrato temporal			
	Zona occidental	Zona central	Zona paracentral	Zona oriental	Zona occidental	Zona central	Zona paracentral	Zona oriental
2021	110	561	561	74	0	2	0	0
2022	88	670	670	67	0	5	0	0
2023	109	625	104	97	0	1	0	0

**Total de colaboradores**
2021
2022
2023  
837
911
936

#### Colaboradores por tipo de contrato y género - 2023

Año	Contrato Fijo		Contrato temporal		
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
2021	464	371	2	0	837
2022	506	400	3	2	911
2023	513	422	0	1	936

El 55% del total de la plantilla del Banco son mujeres, el porcentaje en los puestos directivos es de 22% y para puestos gerenciales es de 38%.

## 12.2 Colaboradores por perfil de puesto, género y edad

	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total		
	F	M	F	M	F	M	F	M	Total
Administradores	2	3	11	23	0	5	13	31	44
Analistas	11	17	47	25	4	3	62	45	107
Asesor	1	0	2	1	0	0	3	1	4
Asistentes	1	1	19	1	11	0	31	2	33
Auxiliares	4	7	11	15	1	6	16	28	44
Colaboradores	2	0	2	1	0	0	4	1	5
Colaboradores Jurídicos	3	2	3	1	0	1	6	4	10
Coordinadores	0	0	9	8	1	2	10	10	20
Directores	0	0	2	7	0	0	2	7	9
Ejecutivos*	9	17	70	38	6	3	85	58	143
Gerentes	0	0	5	9	4	6	9	15	24
Jefes	0	0	25	18	5	5	30	23	53
Policías Bancarios	0	2	0	21	0	10	0	33	33
Servicio al Cliente**	95	45	77	41	3	2	175	88	263
Servicios Varios	0	0	1	2	0	0	1	2	3
Subgerentes	0	0	7	9	2	6	9	15	24
Subjefes	0	1	10	4	2		12	5	17
Supervisores	2	2	21	21	5	2	28	25	53
Técnicos	4	6	12	20	1	4	17	30	47
	<b>513</b>	<b>423</b>					<b>936</b>		
	<b>55%</b>	<b>45%</b>							

Ejecutivos\*: Ejecutivos de negocios, soluciones integrales, Contac Center, Comerciales  
 Servicio al cliente\*\*: Ejecutivos de Servicio al Cliente y Cajeros.

En Banco Hipotecario se mantuvieron las contrataciones gracias a la estabilidad generada en las estructuras organizativas del Banco; los ingresos fueron por la rotación de personal que a comparación del 2022 se redujo en un 3.21% a nivel general.

Por otra parte, el crecimiento en los egresos se da en aquellos que son voluntarios, es decir colaboradores que renuncian por una mejor situación del mercado laboral o porque deciden retirarse por jubilación.

#### Ingresos totales al año

	2021	2022	2023
Nº ingresos mujeres	80	116	96
Nº ingreso hombres	61	102	115
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>218</b>	<b>211</b>

#### Egresos (total del año)

	2021	2022	2023
<b>Voluntarios total (Renuncias)</b>	<b>73</b>	<b>114</b>	<b>141</b>
Nº Egresos mujeres	43	59	74
Nº Egresos hombres	30	55	67
<b>Involuntarios total (Despidos)</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>40</b>
Nº Egresos mujeres	12	15	14
Nº Egresos hombres	27	17	26
<b>Total Egresos</b>	<b>112</b>	<b>146</b>	<b>181</b>

#### Tasa de rotación promedio mensual

	2021	2022	2023
Voluntaria	9.39%	12.02%	13.78%
Involuntaria	5.66%	3.24%	4.61%
Promedio	15.48	17.48	19.17

## 12.3 La tasa de rotación se calcula conforme a la siguiente ecuación:

GRI 2-8

Cálculo de rotación anual

$$\text{Suma de bajas} / \left( \frac{\text{No. empleados inicio de año} + \text{No. empleados fin de último mes}}{2} \right) \times \left( \frac{100}{\text{No. mes}} \right) \times 12 \text{ meses}$$

Adicional a los colaboradores en plantilla, el Banco cuenta con algunos servicios puntuales tercerizados, según detalle:

Servicio	Descripción	M	H	TOTAL	M	H	TOTAL
Servicio de outsourcing de personal de seguridad privada	Agentes de seguridad, destacados en las diferentes agencias y edificio administrativos del Banco	4	73	77	7	84	91
Servicio de outsourcing de personal	Personal que realiza el proceso de digitalización de documentos	3	4	7			
Servicio outsourcing de mensajeros	Personal que realiza la actividad de recolección y entrega de correspondencia interna del Banco	0	6	6	0	5	5
Servicio de outsourcing de personal	Personal contratado para proyecto de monitoreo de alertas	5	0	5			
Servicio de outsourcing de personal de limpieza	Personal que realiza el servicio de limpieza de las diferentes instalaciones del Banco	52	3	55	53	4	57
Servicio de outsourcing de personal	Analista Programador de TI	0	4	4			
Servicio de outsourcing de personal	Documentador de Sistemas de TI	1	1	2			
Servicio de outsourcing de personal	Analista de Requerimientos de TI	0	1	1			
Servicio de outsourcing de personal	Personal tester de aseguramiento de la calidad TI	1	2	3	0	2	2
Servicio de outsourcing de personal	Personal contratado para desarrollos de sistemas de TI				0	2	2
		<b>67</b>	<b>93</b>	<b>160</b>	<b>60</b>	<b>97</b>	<b>157</b>

## 12.4 Capacitación y desarrollo de carrera

GRI 2-17, 403-5, 404-1, 404-2, 404-3

La formación continua del personal busca mejorar las capacidades y otorgar nuevas habilidades para que los colaboradores desempeñen las funciones adecuadamente. Forma parte de la propuesta de valor como institución para que los colaboradores se desarrollen.

Se proporcionaron capacitaciones de inducción al personal de nuevo ingreso. Además, se brindaron diferentes capacitaciones especializadas con soporte interno como externo para colaboradores de distintos perfiles de puestos.

Colaboradores Capacitados	Capacitación 2022			Capacitación 2023		
	Nº de asistentes	Nº total de horas	Cantidad de horas/participante	Nº de asistentes	Nº total de horas	Cantidad de horas/participante
Ejecutivos (Alta dirección N1)	15	510	34.0	16	717	44.8
Gerentes (N2)	23	1,163	50.5	17	1,322	77.8
Mandos medios (N3)	117	4,745	40.6	119	7,485	62.9
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	394	7,313	18.6	571	14,695	25.7
Asistentes, técnicos y auxiliares	256	5,822	22.7	215	2,181	10.1
<b>Total</b>	<b>805</b>	<b>19,553</b>	<b>24</b>	<b>938</b>	<b>26,400</b>	<b>44.3</b>

## 12.5 Principales programas de formación

Programa de formación	Participaciones 2021	Participaciones 2022	Participaciones 2023
Capacitación interna BH Learning	9,405	11,227	13,115
Capacitación especializada por personal interno	3,420	1,387	1,587
Capacitación externa especializada	705	1,574	2,182
Programa Innova		166	106
Inducción a personal de nuevo ingreso	140	207	212

## 12.6 BH E-Learning

	2022		2023	
	01-2022	02-2022	01-2023	02-2023
N° cursos	14	6	8	8
N° total de horas	4624.5	4,125	4,894	4,943
N° participantes	6,166	5,061	6,525	6,590
Cantidad horas/participante	0.75	0.82	0.75	0.75

**BH Learning:** Capacitaciones ejecutadas en una plataforma virtual para todos los colaboradores de la institución, dividida en dos periodos al año, que incluye todas aquellas de obligado cumplimiento por Ley y las transversales a toda la plantilla.

Las **capacitaciones especializadas** son aquellas solicitadas por los jefes inmediatos de cada área y que están vinculadas con una brecha de competencia en colaboradores específicos de su área. Pueden ser brindadas por un tercero externo a la institución o algún colaborador que sea especialista en la temática.

Por otra parte, el Banco desarrolla programas continuos de capacitación para todo el personal en brechas de herramientas tecnológicas. Estos programas se ejecutan anualmente con un seguimiento continuo de parte de los especialistas de capacitación y desarrollo.

**INNOVA:** programa anual que brinda acceso al conocimiento y desarrollo de habilidades en herramientas tecnológica como Microsoft Excel y Power BI.

### Otros programas de formación:

- Experiencia al cliente: programa de mejora para la atención al cliente externo.
- Alzando el vuelo: Programa de alineamiento a la estrategia corporativa.
- Liderazgo: programa que responde a los objetivos estratégicos de la institución bajo los pilares de liderazgo y prácticas de gestión de equipos.

### Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

El banco cuenta con el programa de capacitación SYSO, referente al cumplimiento de la normativa externa e interna de Seguridad y Salud Ocupacional, dichos contenidos son impartidos por personal externo especializado sobre la temática y contenido de acuerdo con la legislación vigente. Esta formación es impartida a cada una de las diferentes brigadas de acuerdo con las programaciones establecidas durante el año.

## Los temas y contenidos son de acuerdo con el siguiente detalle:

Temas	Contenidos	Objetivo
Formación de 48 horas para miembros comités	Las normas legales en materia de seguridad y salud ocupacional; Riesgos y exigencias del trabajo; Aspectos prácticos sobre la implementación de sistemas de gestión en la materia; Las causas habituales de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; El reconocimiento de los riesgos; Los principios básicos de la higiene ocupacional; Metodología para efectuar inspecciones y para investigación de accidentes; Las enfermedades profesionales que es preciso notificar; Indemnización y prestaciones por enfermedad al personal	Desempeñar eficientemente las tareas de seguridad y salud ocupacional asignadas prestaciones por enfermedad al personal
Formación a Brigadistas de Emergencia	Primeros auxilios, evacuación e incendio	Desempeñar eficientemente las tareas de seguridad y salud ocupacional asignadas.
Capacitaciones inherentes al puesto de trabajo	Según los riesgos del puesto de trabajo	Desempeñar con seguridad los trabajos a los que ha sido asignado el trabajador propio del puesto de trabajo

## 12.7 Evaluación de desempeño

Del total de colaboradores al cierre de 2023, el 79.48% fueron evaluados, considerando que a dicha fecha deben poseer al menos 6 meses dentro de la institución. El tipo de evaluación es descendente, de jefe a colaborador; y se evalúan las competencias, valores y actitudes, así como los indicadores desempeño de acuerdo con el perfil del puesto. Con ello el Banco busca identificar las brechas y oportunidades de mejora para orientar la formación y desarrollo hacia la mejora en las competencias y al desarrollo del capital dentro del banco.

	2021		2022		2023	
Mujeres	389	55.1%	422	56.57%	422	56.72%
Hombres	317	44.9%	324	43.43%	322	43.28%
<b>total</b>	<b>706</b>		<b>746</b>		<b>744</b>	

## 12.8 Contratación responsable

### GRI 406-1, 3-3

Como parte de la cultura organizacional, se promueve un entorno de trabajo en el que se respetan y practican los valores institucionales, como parte ello se fomenta la equidad desde los procesos de contratación, promoción y desarrollo interno. El Banco dispone de normativas que fomentan la igualdad de oportunidades, destacando especialmente el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

El RIT es actualizado por parte de la Gerencia de Desarrollo Humano, la Dirección Legal y el apoyo de Asesores Laborales externos; es presentado a Presidencia y Junta Directiva para su visto bueno y posteriormente al Ministerio de Trabajo. Por otro parte, el **Código de Ética**, la política de **Conoce a tu Empleado** y la operatividad de la **línea ética** buscan generar espacios abiertos y seguros para comunicación de los colaboradores, así como directrices de trato justo, ética y responsabilidad.

## 12.9 Remuneraciones

### GRI 2-19, 2-20

La remuneración fija en Banco Hipotecario se compone de los doce salarios base a los cuales se tiene derecho desde la firma de contrato con la institución, este se divide y es pagado en dos quincenas mensuales. En el caso del salario variable, se define para ciertos puestos en la organización y esta es determinada directamente según el cumplimiento de métricas establecidas.

Bono anual por resultados: como parte de las prestaciones, el Banco podrá entregar un bono anual por resultados para los colaboradores. El pago del bono anual estará sujeto a la obtención de la utilidad neta proyectada para dicho año, siendo la Junta Directiva la encargada de autorizar la metodología de pago.

Bono anual: el Banco concederá a sus colaboradores que cumplan con los requisitos establecidos remuneración equivalente a un mes de salario ordinario.

En el caso de retiro voluntario, existen, por mandamiento de Ley, plazos de determinados dependiendo de el puesto de trabajo. Los plazos de aviso para directores, gerentes, administradores, jefaturas y trabajadores especializados deben presentarse 30 días antes de la fecha en que se hará efectiva la renuncia; para el caso del resto de colaboradores, el plazo es de 15 días.

Las indemnizaciones son aplicadas de acuerdo con los años de servicio dentro del Banco y para todo colaborador cumpliendo con los plazos de preaviso y que hubiera cumplido los tiempos mínimos de prestación de servicio que establece la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.

Prestaciones de jubilación: todo colaborador, al retirarse del Banco por jubilación recibirá el equivalente del 100% de su pasivo laboral de acuerdo con el salario máximo legal vigente.

Banco Hipotecario ha definido su sistema de establecimiento de salarios con base a los descriptores de puesto y, acorde con las competencias necesarias, se le brinda un valor. En la medida que el puesto requiera de un mayor nivel de competencias, requerimientos y responsabilidades, así será proporcionalmente su contribución de acuerdo con la matriz de valuación. Los descriptores de puesto se mantienen actualizados por los jefes inmediatos y así se dispone de los insumos necesarios para la valoración.

### **Los pasos para establecer el aporte de cada puesto son los siguientes:**

El descriptor de puestos es actualizado por el jefe inmediato con apoyo de personal de la Gerencia de Talento Humano, dicho descriptor será la base para realizar la valoración del puesto.

Para la valoración participan personal de la Gerencia de Talento Humano designada para ello y el jefe inmediato del puesto a valorar de acuerdo al caso participa también el líder inmediato superior. El valor de un puesto representa aquello que hace de un puesto algo importante en la estructura del Banco.

Para lograr la equidad interna, se valora cada uno de los puestos utilizando las matrices, así como los descriptores de puestos en la valoración se realiza un análisis y proceso de discusión para determinar el puntaje necesario de acuerdo a las competencias, responsabilidades, complejidad, y requerimientos de condición; esto permite definir un valor numérico asociado a cada puesto funcional, y se establece una jerarquía interna (categorías de trabajo y niveles) en la cual se ubicará al puesto de acuerdo al puntaje obtenido.

En la valoración del puesto para determinar el puntaje de este y así determinar el rango salarial, participan:

- Departamento de Desarrollo Humano: personal encargado de acompañar al líder en la elaboración del descriptor de puestos.
- Departamento de Compensaciones y Beneficios que es la personal responsable de la administración de los salarios, de acuerdo con metodología establecida.
- Líder responsable del puesto a valorar.
- Gerente de Desarrollo Humano, en los casos que sea requerido.

Posteriormente se investigan la compensación salarial del mercado (externa, encuestas salariales) de empresas del mismo rubro y se realiza un emparejamiento de puestos comparables. Finalmente se define la referencia del mercado que coincide con la estrategia de competitividad del banco y el plan de implementación.

## 12.10 Ratio salarial

GRI 2-21, 405-2

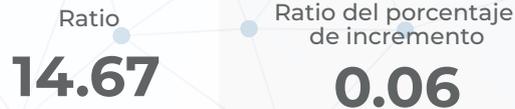
La institución establece un salario dependiendo de la valoración obtenida. A continuación se presentan los ratios por categoría profesional, el indicador muestra que los valores iguales a uno equivalen a la existencia de igualdad salarial entre hombres y mujeres, si el valor es menor a uno significa que existen una diferencia a favor de las mujeres y viceversa.

Categoría profesional	Ratio salarial (M/H)
Analistas, Ejecutivos de negocios y Oficiales	0.88
Asistentes y Auxiliares	1.23
Ejecutivos	0.89
Gerentes	0.92
Mandos medios	0.83

### Definición utilizada para Categorías Profesional

Analistas, Ejecutivos de negocios y Oficiales	Puestos técnicos y operativos
Asistentes y Auxiliares	Asistentes y auxiliares
Ejecutivos	Directores, gerentes y oficiales dependientes de Presidencia
Gerentes	Gerentes dependientes de ejecutivos
Mandos medios	Subgerentes y oficiales con personal bajo cargo, jefes, coordinador, subjefe y administradores con personal bajo cargo y Supervisores

### Ratio de la Compensación Total Anual



Se ha tomado en cuenta el total de remuneración fija anual, incluyendo salarios mensuales, bonificaciones extraordinarias y aguinaldo, se tomó en cuenta la planilla totalizada para el año fiscal 2023.

## 12.11 Beneficios

GRI 401-2, 201-3

Banco Hipotecario brinda beneficios adicionales a las establecidas por la ley, contribuyendo al bienestar y satisfacción de sus colaboradores. La institución entrega **24 beneficios**, de los cuales **19 son adicionales** a los que la ley exige.

Ley	Prestación económica por defunción del colaborador BH equivalente a 60 días de salario
Ley	Días de licencia por paternidad y/o maternidad
Ley	Goce de los descansos legales
Ley	Lactarios en centros de trabajo
Ley	Licencias otorgadas por el Banco para el cumplimiento de obligaciones legales
Prestación BH	Complemento de salario ordinario que no cubra el subsidio del Instituto Salvadoreño del Seguro Social
Prestación BH	Retiro voluntario superior al de la ley
Prestación BH	Retribución económica de junio
Prestación BH	Retribución económica por resultados
Prestación BH	Retribución económica de vacaciones superior a la ley.
Prestación BH	Derecho a la prestación económica en concepto de indemnización a dependiente o beneficiario de empleado por diagnóstico de incapacidad total o permanente o fallecimiento del colaborador.
Prestación BH	Ayuda económica por defunción en el caso de fallecimiento de padres, cónyuges o hijos

Prestación BH	Pago de aguinaldo equivalente a un salario mensual, superior al exigido por la Ley
Prestación BH	Capacitaciones
Prestación BH	Préstamos con tasas preferenciales para colaboradores con más de 6 meses de servicio
Prestación BH	Becas de estudio
Prestación BH	Celebraciones de fechas festivas
Prestación BH	Reconocimiento por años de servicio
Prestación BH	Días de licencia con goce de sueldo por enfermedad grave o muerte de padres, cónyuges o hijos hasta por 8 días consecutivos
Prestación BH	Días de licencia por matrimonio superiores a la ley
Prestación BH	Tarde libre el día del cumpleaños
Prestación BH	Clínica empresarial
Prestación BH	Seguro Médico- Hospitalario
Prestación BH	Seguro de Vida

Referente a obligaciones por planes de pensiones, se brinda el aporte como empleador conforme la ley, el cual es de 8.75% del salario mensual. El manejo de dicho plan es implementado por la institución Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) donde cotiza cada uno de los colaboradores.

Desde 2021 Banco Hipotecario posee el "Plan Diamante", programa para la preparación del personal que inician su proceso de jubilación. Cumplidos los años estipulados de trabajo y/o edad requerida se inicia el proceso de retiro, que incluye asesorías personalizadas para la preparación en el ámbito legal y financiero; dichas actividades pueden iniciar hasta 2 años previos al momento de la jubilación.

## 12.12 Permiso parental

GRI 401-3

	Hombre	Mujer
Colaboradores que han tenido derecho al permiso parental	2	18
Colaboradores que se han acogido al permiso parental	2	18
Colaboradores que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	2	18
Colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo colaboradores 12 meses después de regresar al trabajo	2	12
Tasas de regreso al trabajo y de retención de los colaboradores que se acogieron al permiso parental	100%	100%

Banco Hipotecario concede a sus colaboradores la prestación de licencia parental por el nacimiento de sus hijos, garantizándoles el bienestar de sus nuevos miembros familiares y manteniéndoles su puesto de trabajo durante el periodo establecido por el Banco.

## 12.13 Salud y seguridad ocupacional

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-6, 403-8, 403-9, 403-10

### Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

El bienestar y seguridad de los colaboradores es una prioridad fundamental en el Banco, por lo cual reconoce la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional en el que se integre y monitoree no solo el cumplimiento normativo, sino también la generación de un ambiente de trabajo seguro, saludable y productivo.

Actualmente el Banco desarrolla un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional de acuerdo con los requerimientos establecidos en la legislación nacional vigente, dichos requerimientos se listan a continuación:

### Requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

1. Mecanismos de evaluación periódica (Cuantitativos y cualitativos).
2. Identificación, evaluación, control y seguimiento de riesgos ocupacionales.
3. Registro actualizado de accidentes y enfermedades profesionales.
4. Diseño e implementación plan de emergencia y evacuación.
5. Entrenamiento de manera teórica y práctica.
6. Establecimiento programa de exámenes médicos ocupacionales.
7. Establecimiento de programas educativos en prevención de enfermedades.
8. Planificación de las actividades y reuniones Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.
9. Formulación de un programa de difusión y promoción.
10. Formulación de programas preventivos y de sensibilizaciones (Violencia y acoso hacia la mujer).

El sistema de gestión es aplicable a todos los colaboradores que laboran para Banco Hipotecario, como también, para proveedores que presten sus servicios en cualquiera de las instalaciones físicas.

### Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

El proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos se realiza conforme a los requerimientos de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus reglamentos, se actualiza en los primeros 2 meses de cada año o cuando se realicen cambios significativos en las instalaciones o en las actividades que realizan los

colaboradores. Dicho proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos es realizado por medio de los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional y Delegados de Prevención. Cuando es necesario por la especialización de las actividades los Comités y delegados pueden apoyarse de empresas consultoras o peritos acreditados para tal fin.



Adicionalmente a la identificación de peligros y evaluación de riesgos establecida en la Ley, cuando el personal identifica alguna condición y/o situación de riesgo se notifica al Comité SYSO del o Delegado de Prevención del centro de trabajo para el respectivo seguimiento y mitigación de los riesgos.

La gestión de accidentes suscitados a personal del Banco se realiza utilizando métodos de investigación reconocidos con el fin de poder implementar medidas de control que permitan evitar que tales accidentes vuelvan a ocurrir.

### Servicios de salud en el trabajo

Los servicios para el cuidado y promoción de la salud de los colaboradores del banco son facilitados por medio de la clínica empresarial, la cual es dirigida por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social a través del Sistema de Salud de Atención Empresarial (SASE) y acreditada ante el Consejo Superior de Salud Pública.

Los colaboradores del banco cuentan con acceso directo a todos los servicios que ofrece la clínica empresarial, entre los cuales se tienen los siguientes:

- Consulta médica general.
- Exámenes generales.
- Exámenes de gabinete.
- Consulta metabólica.
- Consulta de climaterio.
- Control de embarazo.
- Jornada metabólica.
- Evaluaciones ocupacionales.
- Entre otros.

## Participación de los trabajadores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

La gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en el banco se realiza de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, sin en un centro de trabajo se tiene 15 o más colaboradores directos, se crea Comité SYSO y si el centro de trabajo cuenta con menos de 15 colaboradores directos se designa un Delegado de Prevención.

**Un comité de Seguridad y Salud Ocupacional es:** Grupo de empleadores o sus representantes, trabajadores o sus representantes, encargados de participar en la capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesoría para la prevención de riesgos ocupacionales.

**Un Delegado de Prevención es:** Aquel trabajador o trabajadora designado por el empleador, o el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional según sea el caso, para encargarse de la gestión en seguridad y salud ocupacional.

Actualmente el banco cuenta con 10 Comités de Seguridad y Salud Ocupacional y 25 Delegados de prevención los cuales son responsables de garantizar el cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, estas estructuras de gestión se reúnen ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente las veces que sea necesario, esto con el fin de, planificar y coordinar todas las actividades relacionadas a la Seguridad y Salud Ocupacional de su respectivo centro de trabajo.

## Formación de los trabajadores sobre Salud y Seguridad Ocupacional

La formación de los colaboradores del banco relacionada a Seguridad y Salud Ocupacional se realiza a través del desarrollo de un plan anual de capacitaciones, dicho plan es elaborado en conjunto con el área de Desarrollo Humano y Analista de Seguridad y Salud Ocupacional.

El plan de capacitaciones se desarrolla de manera que se integren los requerimientos de Ley aplicables y las necesidades propias de la institución, la estructura del plan es la siguiente:

Capacitación	Descripción
Formación de 48 horas a integrantes de Comités SYSO y formación a integrantes de Brigadas de Emergencias	Cumplimiento a requisitos de Ley para estructuras de gestión y atención de emergencias de Seguridad y Salud Ocupacional.
Capacitaciones por puestos de trabajo.	Cumplimiento a requisitos de Ley sobre el entrenamiento teórico y práctico para el abordaje de los diferentes riesgos de los puestos de trabajo.
Capacitaciones opcionales.	Son capacitaciones no requeridas por Ley pero que se considera adecuado impartir para contribuir al establecimiento de un ambiente de trabajo seguro y saludable.

### Gestión de accidentabilidad y enfermedades profesionales

La gestión de accidentabilidad es realizada por los comités SYSO y delegados de prevención, al presentarse un accidente laboral son los responsables de realizar la respectiva investigación y establecer o recomendar las medidas correctivas necesarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley los accidentes son notificados por medio del Sistema Nacional de Notificación de Accidentes de Trabajo (SNNAT). A continuación, se detalla la tasa de accidentabilidad registrada en el año 2023.

Año	Cantidad de accidentes	Tasa de accidentabilidad
<b>2023</b>	<b>4</b>	<b>2.1</b>

La cantidad de accidentes fue tomada de los reportes realizados al Sistema Nacional de Notificación de Accidentes. Es importante destacar que el año 2023 cerró sin ningún caso de enfermedad profesional ni fatalidad.

## 13. Beneficio a la comunidad

GRI3-3

El Banco direcciona esfuerzos hacia las comunidades cercanas a los puntos de servicio, realizando aportes directos a proyectos sociales de impacto para la educación, salud, reciclaje, y acompañamiento al crecimiento en ventas de micro emprendedores poniendo a su disposición un punto de venta que les permita comercializar sus productos y servicios con nuestros colaboradores, clientes, usuarios y vecinos de la zona.

Los proyectos de apoyo comunitario buscan generar un impacto sostenible en los segmentos prioritarios y vulnerables identificados como grupos de interés.

### 13.1 Educación financiera

El programa de educación financiera BH tiene como objetivo informar y acompañar a la población a gestionar la administración de las finanzas y fortalecer la toma de decisiones sobre el uso adecuado del dinero.

El Banco busca impulsar y fomentar de forma permanente y sostenible la cultura financiera por medio de conocimientos, habilidades y aptitudes para una adecuada toma de decisiones financieras, para ello; se procura asesorar de forma continua a los grupos de interés para lograr salud y bienestar financiero en su vida cotidiana, personal, familiar y empresarial.

Todas las acciones del Banco están encaminadas a contribuir a los esfuerzos de la Estrategia Nacional de Educación Financiera de El Salvador.

La alfabetización digital es una prioridad para el Banco, se busca desarrollar herramientas digitales que permitan el acceso y uso adecuado de productos y servicios que faciliten y contribuyan gestión de las finanzas de nuestro público de interés.

### 13.2 Sociedad:

Talleres	Cantidad	Total, participantes	Mujeres	Hombres
El Futuro está en tus manos: Presupuesto y ahorro	7	343	227	116
Tomando el control de tus finanzas	1	285	246	39
Comercio Electrónico: pagos digitales	3	42	36	6
Administración de deudas	1	17	17	0
Plan de Inversión	1	21	21	0
Salud y Cultura Financiera	2	43	43	0
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>751</b>	<b>590</b>	<b>161</b>

Publicaciones de educación financiera en redes sociales

**39**

Alcance

**123,283**

### 13.3 Colaboradores:

Talleres	Total, participantes	Mujeres	Hombres
Buenas prácticas de ahorro	57	35	22
Seguros: un ahorro para tu futuro	72	44	28
Finanzas para Mujeres	53	53	0
El buen uso de tus tarjetas de crédito	61	33	28
Administración de deudas	50	24	26
La guía de ahorro para tus hijos	40	25	15
Cuida tu aguinaldo la mejor forma de usarlo	39	16	23
Planifica tus finanzas 2024	37	20	17
<b>Total general</b>	<b>409</b>	<b>250</b>	<b>159</b>

### 13.4 BH Learning

	Total, participantes	Mujeres	Hombres
Cultura y Salud Financiera	888	480	408
El Manejo de las Deudas, Gastos y Ahorro	903	501	402

## 13.5 Clientes

En el 2023, se continuó con la escuela de negocios “Desarrollate”, exponiendo temas de interés financiero y de inversión, dirigido a Clientes Empresarios, Microempresarios y Pymes, dando prioridad a las mujeres.

En siguiente tabla se muestra un resumen de las actividades desarrolladas dentro del programa Desarrollate 2023:

Temáticas	Total, participantes	Mujeres	Hombres
Gestión de riesgos ambientales y sociales	110	26	84
Gestión e impactos del cambio climático	83	13	70
La eficiencia energética, energías renovables y fotovoltaica	135	43	92
La importancia del capital natural	56	7	49
Mujeres líderes: liderazgo y empoderamiento femenino	42	42	0
Planificación financiera de la MYPE	26	10	6
Productos inclusivos: sector doméstico	36	36	0
Salud y Cultura Financiera PYME	50	35	15
Productos inclusivos: inclusión mujer	50	50	0
<b>Total general</b>	<b>588</b>	<b>262</b>	<b>326</b>

### 13.6 Donaciones

Durante el 2023 se realizó un aporte por \$19,624.05 para acompañar diferentes proyectos en comunidades cercanas a nuestros puntos de servicio:

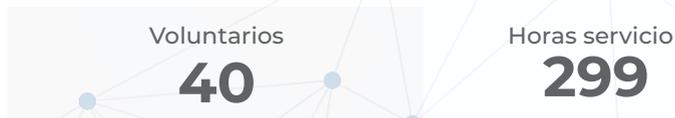
- Facilitar el proceso de aprendizaje con computadoras y libros de cuentos que fomenten su desarrollo creativo y el hábito de lectura en la pequeña infancia.
- Fomentar el reciclaje inclusivo brindando herramientas de trabajo a recicladores comunitarios en su mayoría adultos mayores, a la vez que se reduce el impacto ambiental se proveen herramientas de trabajo para quienes la recolección de residuos se ha convertido en una fuente de trabajo.
- Contribución a instituciones de salud sin fines de lucro que desarrollaran diferentes proyectos en beneficio de la población más vulnerable en El Salvador.

#### Donaciones

- 40 libros de cuentos CE Caserío Arracaos -Nueva Concepción
- 20 kits de equipamiento para recicladores de base (Dotación de equipos de protección, suministros y equipo sencillo para segregación de desechos
- 154 computadoras \*Valor estimado por unidad
- Cruz Roja Salvadoreña
- Cruz Verde Salvadoreña

### 13.7 Voluntariado

El voluntariado es un espacio solidario con enfoque humanitario y ambiental para que los colaboradores BH tengan la oportunidad brindar apoyo a las comunidades cercanas a nuestros centros de atención.



Se recolectó un total 1,388.30 libras de residuos electrónicos, papel, cartón, plástico, aluminio y chatarra. Sensibilizando sobre la importancia de reciclar residuos causantes de contaminación ambiental.

Se participó en una jornada de pintura y limpieza en Escuela Parvularia de Usulután.

Actividad	Voluntarios	Horas
Jornada de reciclaje	11	66
Pintura Escuela Parvularia de Usulután	29	233
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>299</b>

### 13.8 Mercadito BH

El **Mercadito BH** es un proyecto permanente como parte de las acciones de responsabilidad social para impulsar el crecimiento de pequeños emprendedores y comerciantes, principalmente mujeres; facilitando un espacio gratuito en las oficinas Administrativas para que un aproximado de 30 emprendedores puedan comercializar diferentes productos y servicios a los colaboradores, clientes y vecinos de la zona. Cada emprendedor participa en las jornadas de educación financiera para contribuir a una gestión adecuada de su dinero, conociendo sobre la importancia del uso de herramientas como el presupuesto, plan de ahorro, uso adecuado de un crédito, entre otros temas que les permita gestionar sus finanzas personales y las de sus emprendimientos.

Durante el 2023 se realizaron 10 espacios, en donde los emprendedores generaron una venta aproximada de \$19,519.00.

## 14. Otras iniciativas sostenibles

Se realizaron diferentes campañas para la construcción de una cultura sostenible, generando conciencia y sensibilizando a nuestros colaboradores realizando acciones en fechas conmemorativas que contribuye a construir un clima laboral con enfoque sostenible.

Fecha	Días conmemorativos 2023
26-ene	Día Internacional de la educación ambiental
2-mar	Semana de la eficiencia energética
8-mar	Día Internacional de la Mujer
22-mar	Día Mundial del Agua
22-abr	Día Mundial de la Tierra

Fecha	Días conmemorativos 2023
17-may	Día Mundial del Reciclaje
5-jun	Día Mundial del Medioambiente
26-jul	Día Mundial de Ecosistema de Manglar
19-oct	Día internacional de la Lucha contra el cáncer de mama
31-oct	Día Mundial del Ahorro
5-dic	Día Mundial del Voluntariado
10-dic	Día Internacional de los Animales

Fecha	Actividades medioambientales 2023
21-mar	Dinámica Interna en Yammer, Global Money Week "Cuidado del Medioambiente mediante el ahorro en familia"
20 - 26 marzo	Participación en la Global Money Week - Stand BH - Presentación de Créditos ecológicos y de ecoeficiencia energética
17-may	Jornada de Reciclaje
5-jun	Día Mundial del Medioambiente - Entrega de plantas

Fecha	Comunicados Sostenibilidad 2023
Enero	Reciclaje de residuos -Recipientes y sus colores
Enero - mayo	Consejos de ahorro de agua y energía
Marzo	Beneficios de la eficiencia energética
Noviembre	Consejos de ahorro de agua y energía
Diciembre	Cuidado de recursos en navidad

Se realizaron 39 capítulos de nuestro Podcast "Planeta dinero" con diferentes temáticas relacionadas con la educación financiera.

## 15. Anexos:

### Principio 1: Alineación



Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

#### Modelo de negocio

Banco Hipotecario tiene como objetivo principal contribuir al crecimiento sostenible de El Salvador identificando las necesidades de la población y creando productos y/o servicios financieros adaptados a estas, trabajando en colaboración con diversos actores económicos y sociales nacionales o internacionales. Este modelo de negocio está en línea con la misión y visión del banco, a través principalmente de sus áreas comerciales Banca Empresas y Banca de Personas, con las cuales el banco ofrece una amplia gama de soluciones financieras, incluyendo productos con enfoque de inclusión, igualmente se destacan los créditos agrícolas, créditos para PYME, microempresas, créditos emergentes para el turismo, créditos verdes, así como los servicios digitales como POS BH, Banca en Línea y fideicomisos.

Así mismo, también se ofrecen créditos hipotecarios, créditos de consumo, depósitos como cuentas de ahorro y a plazo, seguros de vida, asistencia, y tarjeta de débito y crédito.

El portafolio BH está compuesto principalmente por PYMES, en un 42.3%, equivalente a \$444.1 millones de dólares, seguido de la gran empresa en un 20.5% con \$215.3 millones, particulares y microempresarios 26% con \$273.5 millones y finalmente entidades del estado con \$117.9 millones de dólares representando un 11.2%.

El Banco brinda acceso a todos sus productos y servicios a través de sus 56 puntos de atención distribuidos entre agencias, mini agencias, taquillas, 4 ventanillas en Estados Unidos, 490 corresponsales financieros y una red de 107 cajeros automáticos distribuidos en todo el país.

#### Enlaces y referencias:

Ver:  
Memoria de Labores: Apartados:  
-“Estrategia Corporativa”,  
“Productos, servicios y canales” y  
“Finanzas Sostenibles” Págs.11,22  
y 35.  
Informe de Sostenibilidad  
apartados: “Valor de la Cartera” y  
“Perfil y estrategia del Banco”  
Págs. 3 y 24

#### Alineación de la estrategia

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco?

Sí  No

**¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos de información reglamentaria de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?**

- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos
- Convenios fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre riesgo climático; especifique cuáles: Normas Técnicas para la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales emitida por el Banco Central de Reserva de El Salvador.
- Todos los requisitos reglamentarios aplicables de presentación de informes sobre las evaluaciones del riesgo social, por ejemplo, sobre la esclavitud moderna; especifique cuáles aplica. Normas de desempeño del IFC.
- Ninguna de las anteriores

**Modelo de negocio**

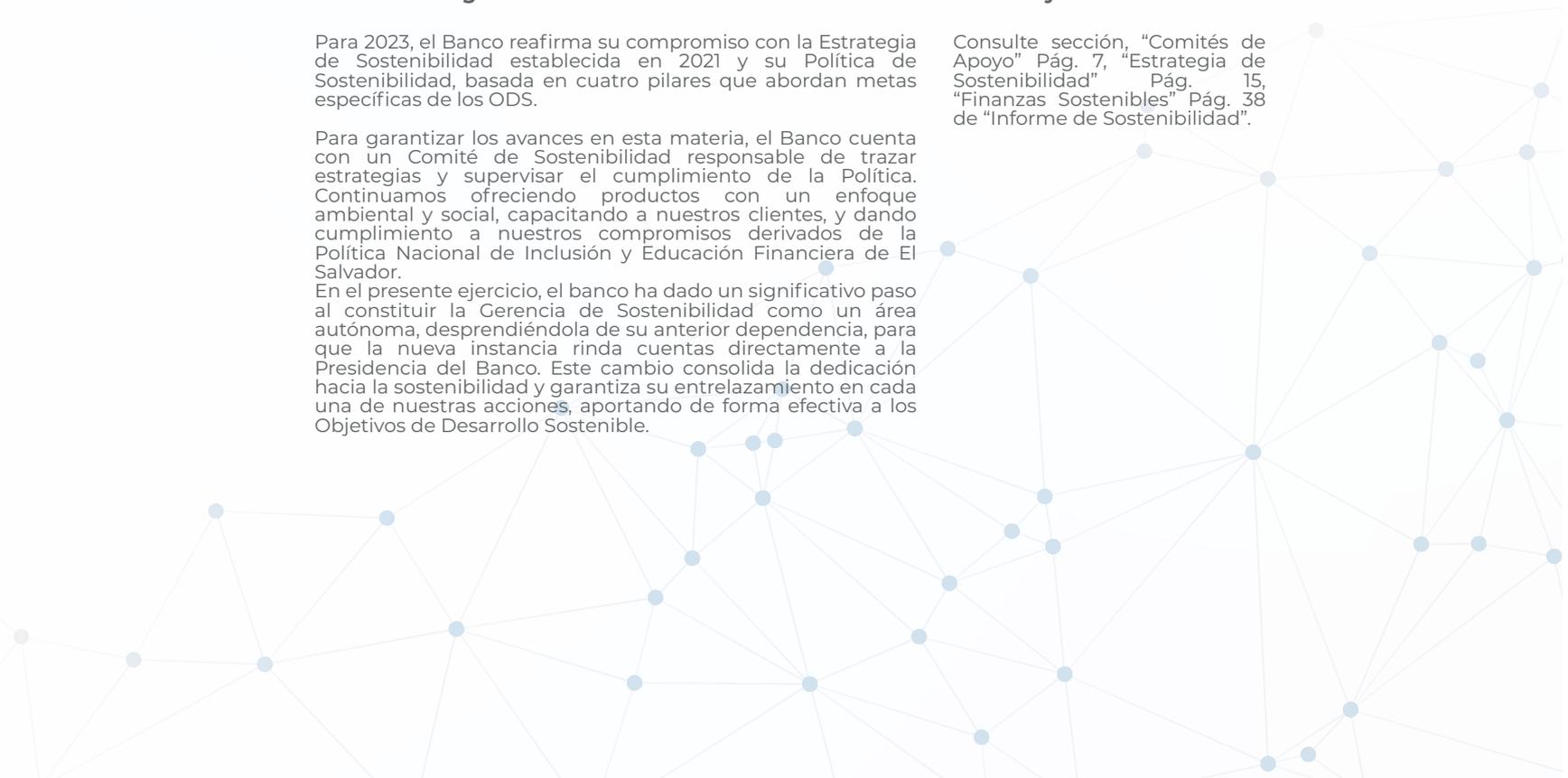
Para 2023, el Banco reafirma su compromiso con la Estrategia de Sostenibilidad establecida en 2021 y su Política de Sostenibilidad, basada en cuatro pilares que abordan metas específicas de los ODS.

Para garantizar los avances en esta materia, el Banco cuenta con un Comité de Sostenibilidad responsable de trazar estrategias y supervisar el cumplimiento de la Política. Continuamos ofreciendo productos con un enfoque ambiental y social, capacitando a nuestros clientes, y dando cumplimiento a nuestros compromisos derivados de la Política Nacional de Inclusión y Educación Financiera de El Salvador.

En el presente ejercicio, el banco ha dado un significativo paso al constituir la Gerencia de Sostenibilidad como un área autónoma, desprendiéndola de su anterior dependencia, para que la nueva instancia rinda cuentas directamente a la Presidencia del Banco. Este cambio consolida la dedicación hacia la sostenibilidad y garantiza su entrelazamiento en cada una de nuestras acciones, aportando de forma efectiva a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**Enlaces y referencias:**

Consulte sección, "Comités de Apoyo" Pág. 7, "Estrategia de Sostenibilidad" Pág. 15, "Finanzas Sostenibles" Pág. 38 de "Informe de Sostenibilidad".



## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos



Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente resultantes de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

### 2.1 Análisis de impacto (paso clave 1)

Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su/s cartera/s para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. Todos los análisis de impacto deben actualizarse periódicamente y cumplir los siguientes requisitos/especificaciones (a-d):

**a) Alcance:** ¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Sírvase describir qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Sírvase describir también qué esferas aún no se han incluido y por qué.

#### Modelo de negocio

Banco Hipotecario llevó a cabo su análisis de impacto en 2020, empleando la herramienta de análisis de impacto de UNEP FI. Como resultado de este proceso, logró identificar sus áreas más relevantes en términos de impactos tanto positivos como negativos para ese año. El análisis abarcó el sector de consumo y vivienda, destacando especialmente los préstamos relacionados con la adquisición de viviendas, así como en el sector empresarial, se valoraron resultados como significativos para los préstamos destinados al transporte y la agricultura.

Para el 2023 banco hipotecario disminuyó la colocación de créditos bajo la línea especial de transporte, la cual en el 2022 representó

\$25.92 millones y un 2.4%, mientras que en el 2023 representa \$17.28 millones y un 1.6% de participación en la cartera. Así Banco Hipotecario disminuyó el financiamiento del sector agropecuario; en el 2022 representó \$107.94 millones y un 9.9% de representación en la cartera, para el 2023 representó un USD 89.37 y un 8.5% de la cartera.

Para el año 2025, Banco Hipotecario actualizará su análisis de impacto con el objetivo de establecer metas en relación con los impactos negativos actuales de la institución. Este proceso busca no solo confirmar o identificar aquellos impactos negativos que requieren atención prioritaria, sino también alinearlos con la estrategia y los objetivos del Banco.

#### Enlaces y referencias:

Consulte de "Informe de Sostenibilidad" Págs. 24

**b) Composición de la cartera:** ¿Su banco ha considerado la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione una composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por alcance geográfico.

i) por sectores e industrias para empresas, empresas y banca de inversión p o tfolios (es decir, exposición sectorial o desglose de la industria en %), y/o

ii) por productos y servicios y por tipos de clientes para carteras de banca de consumo y minorista.

Eso significa que donde el inicial El análisis de impacto se ha llevado a cabo en un período anterior, la información debe actualizarse en consecuencia, el ámbito de aplicación ampliado, así como la calidad del análisis de impacto mejoró con el tiempo. Se puede encontrar más orientación en el Guía interactiva sobre análisis de impacto y establecimiento de objetivos. «Sectores clave» en relación con las diferentes áreas de impacto, es decir, Aquellos sectores cuyos impactos positivos y negativos son particularmente fuertes, son particularmente relevantes aquí.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, sírvase dar más detalles, para mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades principales o principales del banco en términos de industrias o sectores.

#### Modelo de negocio

En el 2022, Banco Hipotecario dentro de su análisis de impacto evaluó su portafolio a nivel nacional. Este análisis incluyó tanto el sector de consumo, que abarcó los préstamos personales, como el sector empresarial, donde se consideraron los préstamos destinados al transporte y la agricultura. En este contexto, el crédito de consumo representaba el 10% de nuestra participación nacional, mientras que el sector empresarial constituyó el 90%.

Para el Análisis de Impacto que se realizará en el 2025, se tomará en cuenta la composición de la cartera y se espera tener avances en la definición de la Taxonomía Verde de El Salvador o Centroamérica.

#### Enlaces y referencias:

Ver sección "Identificación y análisis del Impacto del portafolio" del Informe de Sostenibilidad Pág. 20

**c) Contexto:** ¿Cuáles son los principales retos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes? Describa cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha contratado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto.

Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.

#### Modelo de negocio

Debido a que Banco Hipotecario es en su mayoría propiedad estatal, se mantiene una estrecha relación con todas las diversas iniciativas y programas impulsados por el gobierno de El Salvador, con el objetivo de coordinar esfuerzo y evidencias el progreso en la consecución a un futuro Sostenible para El Salvador.

Entre los principales retos que enfrenta El Salvador, destacan la promoción de la inclusión financiera y la adopción de prácticas sostenibles para hacer frente a los desafíos ambientales del país. Es importante mencionar que el Banco forma parte del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF) de El Salvador, quien funge como ente rector a nivel nacional para abordar los temas de inclusión y educación financiera en el país. Dentro de los diferentes grupos de acción del CNIEF, existe una iniciativa relacionada con las Finanzas Verdes, que busca movilizar los diferentes recursos hacia proyectos que contribuyan positivamente a los objetivos climáticos y ambientales del país.

#### Enlaces y referencias:

Ver sección "Identificación y análisis del Impacto del portafolio" del Informe de Sostenibilidad Pág.

Las prioridades mundiales podrían considerarse alternativamente para los bancos con carteras altamente diversificadas e internacionales.

**Resumen de la autoevaluación:**

**¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, con el fin de identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)? 5**

Alcance:	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	En curso <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Composición de la cartera:	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	En curso <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Contexto:	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	En curso <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Medición del rendimiento:	Sí <input type="checkbox"/>	En curso <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

**¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?**

Mitigación del cambio climático, salud financiera e inclusión.

**¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?**

- Hasta 6 meses antes de la publicación
- Hasta 12 meses antes de la publicación
- Hasta 18 meses antes de la publicación
- Más de 18 meses antes de la publicación

<sup>5</sup> Puede responder "Sí" a una pregunta si ha completado uno de los pasos descritos, por ejemplo, se ha llevado a cabo el análisis de impacto inicial, se ha realizado un piloto.

**2.2 Configuración de destino (paso clave 2)**

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de mayor impacto que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos deben ser específicos, mensurables (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART). Indique los siguientes elementos de la configuración de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

- a) Alineación:** ¿qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? Mostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.

Puede basarse en los elementos de contexto de la sección 2.1.

### Modelo de negocio

Durante el 2023 el banco ha entrado en un proceso de reorganización institucional, la gestión de Sostenibilidad ha tomado un papel fundamental en este proceso de transición. La gestión de Sostenibilidad ha llegado a formar parte dentro de sus procesos misionales como institución.

Actualmente la institución se encuentra cimentando las bases para un enfoque sostenible reforzado, mediante el establecimiento de políticas sólidas y la promoción de un enfoque transversal asegurando que la sostenibilidad se encuentre en el centro de las decisiones.

El Banco sigue comprometido con la sostenibilidad y se enfoca en convertirse en una entidad responsable. Durante este año, hemos trabajado para cumplir con las metas establecidas en la Política de Inclusión y Educación Financiera de El Salvador, que es organizada por el Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF) y coordinada por el Banco Central de Reserva.

A través de la participación del banco con el CNIEF y otras instituciones de la misma índole, Banco Hipotecario garantiza que todos los esfuerzos y avances que realiza están en línea con las metas y/o proyectos que el Gobierno Central de El Salvador tiene definidos, para fomentar los avances del país a un futuro sostenible.

Para el año 2025, se propone iniciar el rediseño de productos de crédito ecológico y la evaluación de apertura de nuevas líneas de crédito con enfoque social, con el fin de atender mejor a las necesidades de nuestros usuarios y fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad.

### Enlaces y referencias:

<sup>6</sup> Los objetivos operativos (relativos, por ejemplo, al consumo de agua en edificios de oficinas, la igualdad de género en el consejo de administración del banco o las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con los viajes de negocios) no entran en el ámbito de aplicación del PRB.

<sup>7</sup> Usted El Banco debe considerar los principales desafíos y prioridades en términos de desarrollo sostenible en su país principal/Venida de funcionamiento con el fin de fijar objetivos. Estos se pueden encontrar en los Planes y estrategias nacionales de desarrollo, objetivos internacionales como los ODS o el Acuerdo Climático de París, y marcos regionales. La alineación significa que debe haber un vínculo claro entre las metas del banco y estos marcos y prioridades, por lo tanto, mostrar cómo la meta apoya e impulsa las contribuciones a los objetivos nacionales y mundiales.

### Principio 3: Clientes y Clientes



Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

#### 3.1 Compromiso con el cliente

¿Tiene su banco una política o un proceso de compromiso con los clientes para fomentar prácticas sostenibles? <sup>a</sup>

Sí  En curso  No

¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?

Sí  En curso  No

#### Modelo de negocio

Banco Hipotecario está comprometido con promover relaciones responsables con sus clientes a través de una política de sostenibilidad que guía tanto a colaboradores como a clientes en prácticas responsables. Implementamos talleres y charlas que educan sobre gestión financiera, proyectos sostenibles y uso eficiente de recursos. Además, promovemos el voluntariado social y ambiental y aplicamos el Sistema de Riesgos Ambientales y sociales para solicitudes de crédito, asegurando el alineamiento con nuestras políticas. Fomentamos la transparencia en la atención al cliente y buscamos mejorar su experiencia mediante políticas internas y la digitalización. A través de nuestra Escuela de Negocios "Desarrollate", brindamos capacitación en temáticas ambientales y sociales, con el objetivo de potenciar sus negocios y garantizar su satisfacción.

#### Enlaces y referencias:

Ver sección "Comunidad", "educación Financiera", "Experiencia al cliente" Pág. 33 y 68.

#### 3.2 Oportunidades de negocio

Describa qué oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y / o cómo ha trabajado en estos en el período del informe. Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y / o como porcentaje de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).

**Modelo de negocio**

Durante el 2023 Banco Hipotecario, tuvo a disposición las Líneas de crédito contra la Usura, Especial Vivienda Mujer BH, Crédito para empleadas domésticas, Inclusión Mujer, con el objetivo de disminuir la brecha de género frente al acceso de recursos financieros en el país. De igual forma brindamos financiamiento para actividades de Eficiencia Energética, Energías Renovable y Producción Sostenible buscando promover entre nuestros clientes la financiación de las actividades que poseen componentes para reducir su impacto en el medio ambiente.

Se realizará un rediseño de líneas de crédito sostenibles, que buscan reducir los negativos en nuestras comunidades, que se encuentren en línea con los avances de la definición de la Taxonomía verde de El Salvador o Centro América.

Así mismo se cuenta con iniciativas para ampliar los servicios digitales tales como apertura de cuentas simplificadas, app para personas con discapacidad de comunicación, entre otros que nos permitan llegar a más personas y fomentar la inclusión financiera.

**Enlaces y referencias:**

Ver sección "Finanzas Sostenibles" Página. Pág. 39 y 40

**Principio 4: Partes interesadas**



Consultaremos, involucraremos y asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

**4.1 Identificación y consulta de las partes interesadas**

**¿Tiene su banco un proceso para identificar y consultar, involucrar, colaborar y asociarse regularmente con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas) que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos? <sup>9</sup>**

Sí  En curso  No

Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el fin de implementar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes, qué problemas se abordaron / resultados alcanzados y cómo contribuyeron al proceso de planificación de acciones.

### Modelo de negocio

Banco Hipotecario ha identificado a sus grupos de interés como parte del análisis de materialidad y por otro lado como parte del código de gobierno corporativo. Para manejar una constante comunicación con ellos, se han definido canales de comunicación para cada grupo de interés.

Con el propósito de implementar nuestros principios y mejorar nuestros impactos, el Banco ha forjado alianzas estratégicas tanto a nivel nacional como internacional. Dentro de estas alianzas se destacan el Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF), el Subgrupo de Inclusión Financiera Mujer, el Subgrupo de Finanzas Verdes Inclusivas, ONU Mujeres y el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU). Además, continuamos formando parte del Protocolo Verde de El Salvador.

Estas colaboraciones son una parte integral de nuestros planes de trabajo y están alineadas con nuestra política y estrategia de sostenibilidad.

### Enlaces y referencias:

Ver sección "compromisos" del informe de sostenibilidad, pág. 21

<sup>8</sup> Un proceso de compromiso con el cliente es un proceso de apoyo a los clientes hacia la transición de sus modelos de negocio en línea con los objetivos de sostenibilidad acompañándolos estratégicamente a través de una variedad de canales de relación con los clientes.

<sup>9</sup> Como reguladores, inversionistas, gobiernos, proveedores, clientes y clientes, academia, instituciones de la sociedad civil, comunidades, representantes de población indígena y organizaciones sin fines de lucro

## Principio 5: Gobernanza y cultura



Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

### 5.1 Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios

¿Tiene su banco un sistema de gobierno que incorpore el PRB?

Sí

En curso

No

### Modelo de negocio

Sí, Banco Hipotecario cuenta con un sistema de gobierno que incorpora los Principios de Banca Responsable (PRB). Contamos con una estrategia de sostenibilidad que da origen a nuestra política de sostenibilidad, la cual ha sido elaborada considerando los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios de Banca Responsable.

Asimismo, disponemos de un Comité de Sostenibilidad que se encarga de supervisar el cumplimiento de nuestra política y de promover la implementación de los PRB, así como de los planes de trabajo que forman parte integral del Plan Estratégico del Banco.

Durante el 2023, el Banco estableció la Gerencia de Sostenibilidad, la cual anteriormente estaba integrada en la Gerencia de Comunicaciones. Esta nueva gerencia, que reporta directamente a la Presidencia, tiene un carácter estratégico para el Banco y fortalecerá nuestra capacidad para infundir los principios de Banca Responsable, tanto a nivel interno como en nuestras relaciones externas.

### Enlaces y referencias:

Ver sección "Gobernanza" y "Estrategia de sostenibilidad" Pág. 7 y 11

## 5.2 Promover una cultura de banca responsable:

### Modelo de negocio

En Banco Hipotecario promovemos una cultura de banca responsable entre nuestros empleados a través de iniciativas y capacitaciones que abordan temas como sostenibilidad, educación financiera, inclusión, seguridad de la información, ecoeficiencia y gestión de riesgos ambientales y sociales. Estas formaciones son accesibles a todos los colaboradores ya sea en modalidad presencial o virtual, y se rigen por nuestra Política de Sostenibilidad, lo que asegura su continuidad. De este modo, garantizamos que todo nuestro equipo, incluida la Junta Directiva, reciba formación relevante, como sucedió en 2023 con una capacitación específica en sostenibilidad para nuestra Junta Directiva. Asimismo, realizamos diversas actividades y campañas de sensibilización de forma constante y en fechas conmemorativas, fomentando un ambiente laboral comprometido con la sostenibilidad y la Banca responsable.

### Enlaces y referencias:

Ver sección "Capacitación y Desarrollo de Carrera" y "Otras Iniciativas Sostenibles" del informe de sostenibilidad, pág.

### 5.3 Políticas y procesos de diligencia debida

#### Modelo de negocio

El Banco Hipotecario implementa una política de riesgo ambiental y social para asegurar que sus actividades y financiamientos contribuyan a la protección del medio ambiente y al desarrollo sostenible, previniendo la contaminación y mitigar impactos negativos. Este sistema incluye un modelo de gestión transversal que se encarga de identificar, evaluar y monitorear riesgos ambientales y sociales en todos los clientes de crédito y proveedores, utilizando herramientas como un filtro inicial para excluir actividades prohibidas, categorización del riesgo, evaluaciones de cumplimiento normativo y visitas in situ. A lo largo de 2023, se realizaron 55 evaluaciones de riesgo, identificando 20,344 préstamos de riesgo bajo, 3,044 de riesgo medio y 129 de riesgo alto, con un monto total solicitado de USD 87.5 millones. La gestión se lleva a cabo mediante la colaboración de diversas áreas internas, garantizando que cada interacción y hallazgo se documente, lo que permite acciones correctivas y mejoras en el desempeño ambiental.

Contamos con política de crédito para la inclusión financiera: que tiene como objetivo promover la inclusión financiera y bancarizar al sector informal de la economía del país y también contamos con la política de Sostenibilidad, mencionada anteriormente.

#### Enlaces y referencias:

Ver sección "Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales" del informe de sostenibilidad, pág.42

#### Resumen de la autoevaluación:

**¿El CEO u otros funcionarios de C-suite tienen una supervisión regular sobre la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?**

Si  No

**¿El sistema de gobernanza implica estructuras para supervisar la implementación del PRB (por ejemplo, incluido el análisis de impacto y el establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos / hitos o se detecten impactos inesperados)?**

Si  No

**¿Tiene su banco medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?**

Si  En curso  No

**Principio 6: Transparencia y rendición de cuentas**



Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

**6.1 Seguro**

**¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos de PRB ha sido asegurada por un asegurador independiente?**

Si  En curso  No

**6.2 Presentación de informes sobre otros marcos**

**¿Su banco divulga información sobre sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos enumerados a continuación?**

- GRIS
- SASB
- CDP
- Normas NIIF de Divulgación de Sostenibilidad (pendiente de publicación)
- TCFD
- Otro:....

La presente autoevaluación es parte como anexo al informe de sostenibilidad de Banco Hipotecario.

Identificación y análisis de impacto, Pág.18

**6.3 Perspectiva**

**¿Cuáles son los próximos pasos que su banco emprenderá en el próximo período de informe de 12 meses (en particular en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y la estructura de gobernanza para implementar el PRB)? Sírvase describir brevemente.** <sup>10 11</sup>

**Modelo de negocio**

En 2025, el Banco se centrará en actualizar el análisis de impacto e integrar sus resultados con los objetivos institucionales, se buscará realizar una alineación con los objetivos estratégicos del plan quinquenal del banco, con los objetivos de UNEP-FI con el fin de garantizar una alineación estratégica que potencie nuestro desempeño. Una vez completado este proceso, se espera que se establezcan los objetivos correspondientes.

**Enlaces y referencias:**

N/A

<sup>10</sup> Para ejemplo esbozar planes para aumentar el alcance mediante la inclusión de áreas que aún no se han cubierto, o pasos planificados en términos de composición de la cartera, contexto y medición del desempeño.

<sup>11</sup> Para ejemplo esbozar planes para la medición de referencia, desarrollar objetivos para (más) áreas de impacto, establecer objetivos intermedios, desarrollar planes de acción, etc.

#### 6.4 Desafíos

¿Qué retos ha priorizado abordar a la hora de implementar los Principios de Banca Responsable? Elija lo que considera que son los tres principales desafíos que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses:

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Incorporación de la supervisión del PRB en la gobernanza            | <input checked="" type="checkbox"/> Compromiso con el cliente    |
| <input type="checkbox"/> Ganar o mantener el impulso en el banco  | <input type="checkbox"/> Participación de las partes interesadas |
| <input type="checkbox"/> Cómo empezar: por dónde empezar y en qué centrarse al principio                | <input type="checkbox"/> Disponibilidad de datos                 |
| <input type="checkbox"/> Realización de un análisis de impacto  | <input checked="" type="checkbox"/> Calidad de los datos         |
| <input type="checkbox"/> Evaluación de los impactos ambientales y sociales negativos                    | <input type="checkbox"/> Acceso a los recursos                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Elegir la(s) metodología(s) de medición del rendimiento adecuada(s) | <input type="checkbox"/> Informes                                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Establecimiento de objetivos  | <input type="checkbox"/> Seguro                                  |
| <input type="checkbox"/> Otro:...   | <input type="checkbox"/> Priorizar acciones internamente         |



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD - 2023

Colonia Escalón, pasaje Senda Florida sur,  
San Salvador, El Salvador