

Compromiso con una banca sostenible



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022





2022

**BANCO
HIPOTECARIO**

**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2022**

Indice

Acerca del reporte de Sostenibilidad	5	Finanzas sostenibles	59
Mensaje de la presidenta	6	Gestión del Riesgo Ambiental y Social	59
Principales cifras	7	Crédito ecológico	63
Perfil y estrategia	8	Productos de enfoque social	65
Perfil institucional	8	Educación financiera	67
Modelo de negocio, productos y servicios	11	Identificación y análisis de Impacto del portafolio	69
Estrategia de Sostenibilidad	14	Cálculo de las emisiones del portafolio	71
Desempeño económico	19	Experiencia del cliente	72
Valor económico directo generado y distribuido	19	Infraestructura y operación	72
Valor de la cartera	20	Comercialización responsable	74
Equipo BH	22	Gestión de la experiencia	74
Demografía	22	Gestión Ambiental Interna	77
Capacitación y desarrollo de carrera	27	Gestión de residuos sólidos	78
Diversidad e inclusión	29	Energía	79
Remuneraciones y beneficios	30	Comunidad	81
Salud y seguridad ocupacional	33	Donación	81
Transparencia y ética	37	Mercadito BH	81
Gobierno Corporativo	37	Voluntariado	81
Ética y Cumplimiento	54	Anexos	82
Relaciones y actividades con la cadena de suministro	57	Anexo I: Grupos de interés, Análisis de materialidad	82
		Anexo II: Contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible	84
		Anexo III: Autoevaluación de la Implementación de los Principios de Banca Responsable	86
		Anexo IV: Índice de contenidos GRI	98



Acerca del reporte

(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

El presente reporte de sostenibilidad da cuenta de las actividades de Banco Hipotecario y se ha elaborado conforme a los Estándares GRI, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022; incluye asimismo contenidos del Suplemento Sectorial GRI de Servicios Financieros.

Constituye su primer ejercicio de reporte público e integra el desempeño en relación con los temas determinados como materiales, en los que se basa la estrategia de sostenibilidad. Ver Anexo I con el detalle del Análisis de materialidad.

Los contenidos presentados han sido revisados por los líderes de las áreas involucradas con información, sumado a una revisión final por la Gerencia de Identidad y Sostenibilidad.

El reporte se presenta ante el comité de sostenibilidad para su conocimiento y comentarios, para su posterior presentación ante Junta Directiva quien genera la aprobación y visto bueno para la publicación oficial.





Mensaje de la presidenta

GRI 2-22

El año 2022 significa un orgullo para nuestra institución, cerrando con el hito de la publicación del primer informe de sostenibilidad, que reafirma nuestro compromiso en la gestión sostenible y como a través de la estrategia de sostenibilidad aportamos valor a colaboradores, clientes, comunidad, y contribuimos a la economía salvadoreña.

Desde el 2020, nos hemos reinventado, con una nueva filosofía de trabajo y estrategia corporativa a largo plazo, que integra la consideración de los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Buscamos generar impactos positivos en la sociedad, cuidando el medio ambiente, a la vez que nos sustentamos en la gobernanza institucional y fortalecemos la solidez financiera.

Tanto la estrategia corporativa como las iniciativas de sostenibilidad que integra, buscan llevarse a cabo de forma supeditada a los valores institucionales: Confianza, Inclusión, Compromiso e Innovación.

Nuestra estrategia se centra en la experiencia de los clientes, así como en aceptar nuevos desafíos que nos permitan trabajar de la mano con los grupos de interés y ser eficientes en el uso de los recursos. El enfoque en sostenibilidad es transversal a todas las áreas del Banco, con el compromiso de nuestros colaboradores. En el año 2022 logramos grandes resultados, como el incremento de la cartera bruta de préstamos en un 8.2% en comparación al año anterior. Fortalecimos y ampliamos el portafolio de productos y servicios, incrementamos la red de agencias y puntos de servicio, y el número de POS instalados en comercios. Además, promovimos la educación e inclusión financiera, siempre desde la estrategia país. Entre todo el trabajo realizado, abrimos más de 15 mil cuentas de ahorro simplificadas y lanzamos la línea de crédito Cero Usura, una línea especial para el apoyo a personas que tuvieron que recurrir a usureros o prestamistas.

Seguiremos generando proyectos que creen valor para el conjunto de nuestros grupos de interés, con vocación de servicio público y contribuyendo al desarrollo sostenible.

Celina Padilla Meardi

Presidenta Banco Hipotecario de El Salvador

Principales cifras

Como parte del crecimiento continuo en la prestación de servicios financieros, Banco Hipotecario ha avanzado en la consolidación de su liderazgo para satisfacer las necesidades de los clientes:

Activos totales de

\$1,728.1 millones

Quinto banco

de 13 participantes,
por activos totales

Cartera total de préstamos

\$1,090.6 millones

Cartera total de Depósitos

\$1,400.2 millones

Patrimonio de

\$168.2 millones

Ventas Anuales

\$121.8 millones

Colaboradores

911

Clientes

247,748

Puntos de Servicio

54

89 ATM

Distribuidos en todo el país



Presencia en 12 departamentos del país; también en Estados Unidos (Texas y California)



Perfil y estrategia

Perfil institucional

GRI 2-1, 2-2

Banco Hipotecario de El Salvador fue fundado en 1935 con aportes de importantes gremiales agrícolas y ganaderas, entre otros inversionistas; para 1992, el Estado se convirtió en su principal accionista, con aportes de capital del Banco Central de Reserva, quien posteriormente transfirió las acciones al Fondo de Saneamiento Financiero (FOSAFFI).

Actualmente, respaldados con 87 años de historia, sigue sumando excelentes resultados, con una sólida experiencia en el sector bancario, afirmando su crecimiento sostenible en el largo plazo, contando con presencia nacional.

Contamos con personalidad jurídica y está regulado por el Decreto Legislativo No 80. Disposiciones Especiales Referentes Banco Hipotecario de El Salvador, Sociedad Anónima, mismo que fue aprobado el 16 de agosto de 2012; regido por la Ley de Bancos, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador y la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, 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.

Nuestro capital social está conformado por 11,992,232 acciones comunes de un valor nominal de \$8.0, y 246,817 preferentes de un valor nominal de \$6. Detallamos a continuación nuestra composición accionaria a diciembre de 2022:

Accionista	Número de Accionistas	Capital	Acciones Totales	% Participación
FOSAFFI	1	\$94,380,766.00	11,838,080	96.7%
Otros Inversionistas	926	\$2,972,522.00	391,816	3.2%
Colaboradores	209	\$65,470.00	9,153	0.1%
Total:	1,136	\$ 97,418,758.00	12,239,049	100%

Es un capital 100% nacional, el gobierno central no está presente directamente como accionista, sin embargo el 96.7% de las acciones le pertenecen al Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero (FOSAFFI), el cual es un fondo cuya posesión recae en el Banco Central de Reserva de El Salvador, creado mediante Decreto Legislativo No. 627 de fecha 30 de noviembre de 1990, siendo una institución de crédito con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeta a la fiscalización y control de la Superintendencia del Sistema Financiero y de la Corte de Cuentas de la República.

Adicionalmente, cabe mencionar que el banco a pesar de ser considerado una entidad estatal, su funcionamiento se debe a sus propios recursos por lo que no forma parte del presupuesto general de la Nación. No se posee ningún tipo de desgravación fiscal y al igual que otras empresas está obligado a pagar sus impuestos fiscales de acuerdo con lo requerido por la ley.

La sede se encuentra en Colonia Escalón, pasaje Senda Florida sur, San Salvador, y opera en todo el territorio nacional.

- Cuenta con 54 puntos de servicio (agencias, mini agencias, taquillas) y una red de 89 cajeros automáticos distribuidos en todo el país.
- Durante 2022 abrió en Estados Unidos puntos de atención en los consulados salvadoreños de California y Texas.

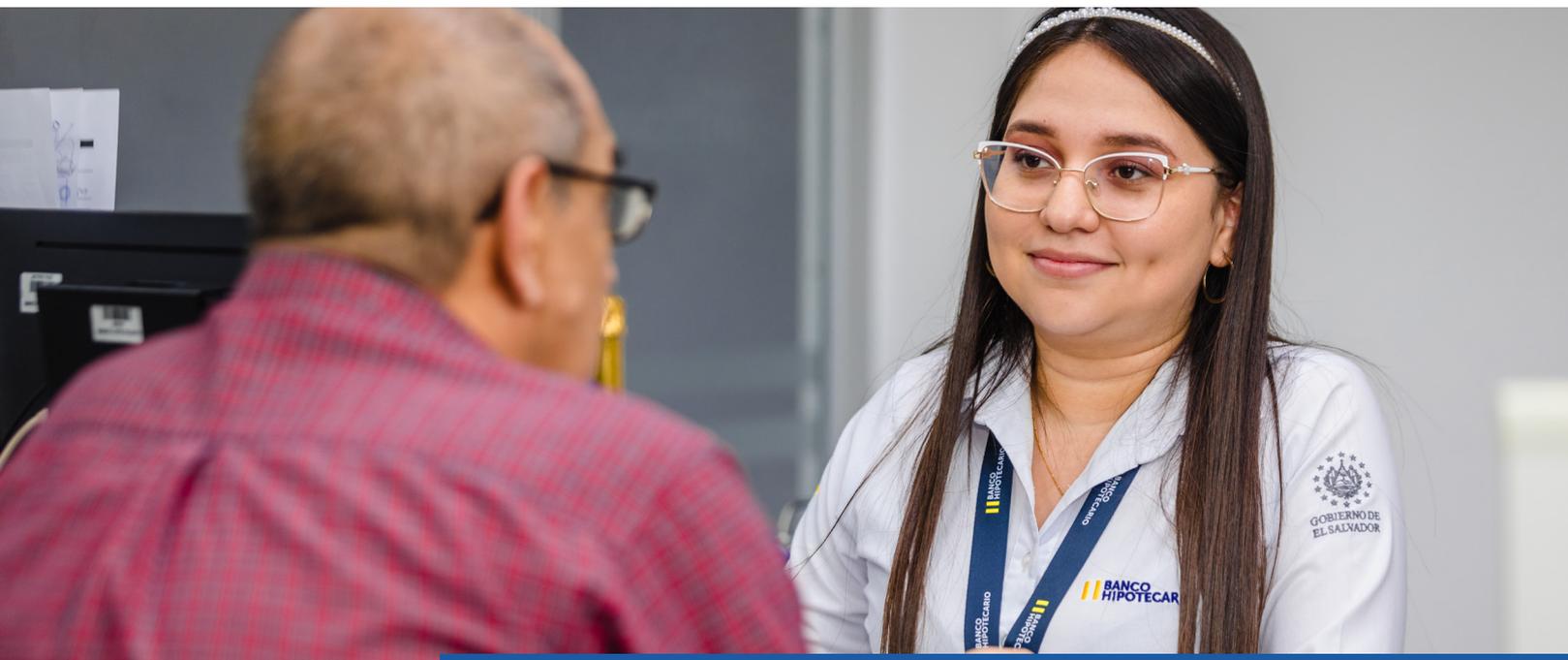
Filosofía

Nuestra razón de ser, nuestra misión es: **“Hacer la diferencia para verte crecer”**

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

Nuestra finalidad, nuestra visión es: **“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 que nos exige mejorar y fortalecer la prestación de nuestros servicios financieros no solo a las PYMES sino también al resto de los actores económicos y sociales, creyendo firmemente que sí es posible crear las condiciones que nos lleven a ser un país más productivo, donde las oportunidades son para todos y donde el esfuerzo de cada salvadoreño rinde frutos, logrando así una transformación sostenible.



Se vuelve indispensable la adopción de valores institucionales transversales en nuestro quehacer, que salvaguarden la consecución de una organización moderna, eficiente y transparente, según establecen los ejes de acción referidos al pilar de modernización del Estado.

Valores	Descripción
Confianza	Lo que nos une es más valioso que lo que nos separa y operar desde la confianza es lo que nos va a permitir tener la seguridad de que todo lo que hacemos marca una diferencia positiva en el futuro de nuestro país.
Inclusión	Los nuevos tiempos nos obligan a pensar diferente y a buscar soluciones que impacten positivamente a todas las personas que la banca ha dejado de lado, generando oportunidades donde nadie más llega.
Compromiso	Compromiso con el país, con las comunidades y con los salvadoreños, donde sea que estén, porque se merecen todo de nosotros.
Innovación	Un nuevo país necesita una nueva banca, más moderna, más presente y los primeros en evolucionar seremos nosotros, para demostrar a todos que podemos ser el ejemplo por seguir en el sistema financiero salvadoreño.

Modelo de negocio, productos y servicios

GRI 2-6, FS15

Desde Banco Hipotecario nos enfocamos en los sectores productivos del país, principalmente en aquellas actividades económicas que presentan un alto potencial de crecimiento productivo y generación de empleo; bajo la filosofía de atención integral.

Las unidades de negocio comprenden Banca de Empresas y Banca de Personas e Institucional.

La institución ha definido la normativa interna para el diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios, los cuales son aprobados por la administración superior y publicados en la intranet para el acceso de las áreas responsables de ejecutarlos. En el Comité de Negocios se realiza el seguimiento de su cumplimiento.

Banca Empresa

Productos crediticios:

- Créditos para el sector agrícola
- Créditos para el segmento pyme
- Créditos con enfoque de género
- Créditos para la inclusión financiera
- Créditos para el segmento de microempresa
- Créditos emergentes (adquisición de franquicias, turismo)
- Crédito Verde

Servicios de canales digitales

- POS BH
- Link de pago
- Pasarela de pago
- Banca en línea y app
- Administración de fideicomisos



Cambios significativos en productos y servicios

- Fortalecimiento del ciclo del negocio del cliente
- Nuevos puntos de la Red BH enfocados en las necesidades de los clientes de empresa
- Producción/comercialización de alimentos y canasta básica, fomentando el financiamiento para clientes del rubro en toda su cadena de suministro, incluyendo pequeños productores.
- Esquema de Fidelización de Clientes

Banca de personas

Vivienda	Créditos
Consumo	
Estudios	
Ahorros	Depósitos
Corriente	
Plazo	
Sólido	Seguros
Vida	
Protektor	
Mascotas	
Tarjeta de crédito Visa Clasica	Tarjeta de crédito
Tarjeta de crédito Visa Empresarial	
Tarjeta de crédito Visa Oro	
Tarjeta de crédito Visa Platinum	
Tarjeta débito Veteranos	Tarjeta de débito
Tarjeta débito Visa Clasica	
Tarjeta débito Visa Oro	
APP Banca Móvil	Canales Electrónicos
ATM	
POS	
E-Banking	
Corresponsales Financieros BH365	Corresponsales Financieros
Transferencias UNI, Transfer 365	

Cambios significativos en productos

Desarrollo de una segmentación de la tarjeta de débito, permitiendo atender mejor las particularidades de los diferentes perfiles de clientes. Esta acción permitió crecer un 32% el número de clientes que compran con su tarjeta de débito respecto al año anterior; asimismo se incrementó la facturación un 51% respecto al 2021, hasta los \$32.4 millones en 2022.

Creación de planillas de forma centralizada. Puesta en operación del Centro Planillero, el cual es una nueva unidad operativa a través de la cual se atenderá a empresas y sus respectivas planillas vinculando a los colaboradores en nuestro sistema con la creación del cliente, la cuenta planillera, la asignación de la tarjeta de débito y las credenciales de acceso al e-banking; lo anterior, como paquete inicial de bienvenida.

Mejora en la cuenta Súmate (Cuenta de Ahorro con Requisitos Simplificados)

Mejora en el servicio de Adelanto de Salario, para los colaboradores y clientes.

Transferencias interbancarias UNI y Transfer365, implementando el beneficio de que las operaciones fueran gratis.



Corresponsales financieros

(FS13, FS14)

A finales del mes de abril de 2022 se realizó el lanzamiento del servicio de corresponsales financieros por medio de Punto Xpress. Este canal ha permitido llegar a clientes y usuarios que residen en zonas alejadas del centro urbano de las principales ciudades del país, mejorando la experiencia de los clientes, usuarios y desahogando el flujo de personas en agencias y taquillas

Las operaciones que se han implementado en el canal son:

- Pago de préstamos
- Retiro de efectivo de cuenta de ahorro
- Retiro de efectivo de cuentas corrientes
- Depósitos en cuenta de ahorro
- Depósitos en cuenta corriente
- Pago de Subsidio (servicio exclusivo de pago de pensiones y subsidio a los veteranos afiliados al INABVE)

El servicio de corresponsalía a través de Punto Xpress ha tenido mucho eco en los clientes y usuarios sobre todo con el pago de subsidios. Para 2023 se mantendrá el proceso de adicionar nuevos puntos de corresponsales y nuevas operaciones al canal, como por ejemplo las relacionadas a tarjeta de crédito.



Estrategia de Sostenibilidad

GRI 2-23, 2-24

La trayectoria como institución se ha caracterizado por el compromiso con el desarrollo económico y social, además de una cultura de respeto al medio ambiente. En 2021, Banco Hipotecario reforzó la trayectoria con el lanzamiento de la Estrategia de sostenibilidad, basada en los temas determinados como materiales (ver Anexo I para más información). Constituye la hoja de ruta de sus compromisos y acciones, con los que busca contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

De esta manera puede dar respuesta también a los compromisos voluntarios adoptados por la institución, como los Principios de Banca Responsable coordinados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés) y el Protocolo Verde del sistema financiero.

Los principios de Banca Responsable (PBR) son una guía para las instituciones financieras de como generar un sistema bancario sostenible, alineándose a estándares internacionales y nacionales para generar un impacto positivo en la sociedad donde se tiene incidencia. Se presentan a continuación los pilares de la Estrategia de sostenibilidad, y los temas materiales con que se relaciona:



Relación con la estrategia corporativa La hoja de ruta de sostenibilidad se integró en el Plan estratégico corporativo, 2020-2024 buscando contribuir a los objetivos fijados en el mismo.

1. Transparencia y ética

En las operaciones y procesos, con los grupos de interés y considerando siempre nuestros valores.

- Gobierno Corporativo y ética
- Cumplimiento y antifraude
- Gestión de riesgos ambientales y sociales

2. Gestión ambiental interna

Mejorando procesos internos y concientizando a través del uso eficiente de recursos.

- Gestión de residuos
- Ecoeficiencia en el uso de recursos
- Medición de la huella de carbono
- Compras responsables
- Mitigación del Cambio climático

3. Finanzas sostenibles

Brindar inclusión para las personas y crear productos de crédito para combatir el cambio climático.

- Innovación
- Desarrollo de PYMES
- Relacionamiento con entes gubernamentales
- Inclusión financiera
- Satisfacción de clientes
- Transparencia hacia el consumidor

4. Comunidad y género

Potenciando la igualdad de género dentro y fuera de BH y llevando apoyo a las comunidades cercanas.

- Educación financiera
- Prácticas laborales y cultura
- Inclusión e igualdad
- Inversión en la comunidad



Pilar de la estrategia corporativa

Objetivos estratégicos

Estrategia de sostenibilidad

Enfoque

Creer exponencialmente atendiendo nuevos sectores y segmentos del mercado, centrándonos en la experiencia de nuestros clientes, que convierta sus necesidades en nuestras, incluyendo a los salvadoreños que tradicionalmente han sido excluidos del sistema financiero.

Crecimiento

Clientes

Transparencia y ética

Finanzas sostenibles

Inclusión

Renovación

Renovándonos a través de los diferentes desafíos que mejoren nuestro posicionamiento ante los grupos de interés, sin olvidarnos de aquello que nos vuelve diferentes, comprometidos con el desarrollo de los sectores estratégicos considerando el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Imagen

Identidad

Transparencia y ética

Gestión Ambiental Interna

Comunidad

Género

Eficiencia

Como institución financiera debemos procurar desempeñarnos siendo eficientes en el uso de los recursos y eficaces en la consecución de la misión.

Rentabilidad

Cultura

Finanzas sostenibles

Gestión Ambiental Interna

Comunidad

Género



Compromisos

GRI 2-23, 2-28

Como parte de los compromisos estratégicos para mejorar los productos y servicios, que se apeguen a estándares nacionales e internacionales que contemplen la sostenibilidad, Banco Hipotecario se ha adherido a diferentes iniciativas que buscan acelerar la transición a prácticas positivas en el medio ambiente y la sociedad.



Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés). Miembro desde 2018 junto con más de 400 bancos a nivel mundial, aseguradoras e inversionistas, para crear un sector financiero que sirva a las personas y al planeta mientras se generan impactos positivos.

Principios de Banca Responsable: Iniciativa basada en seis principios, lanzados en septiembre de 2019, que proveen un mapa de acción para el sector financiero logrando incrustar la sostenibilidad en sus estrategias de negocios y que contribuya a un desarrollo económico y social, protegiendo el entorno. Banco Hipotecario es miembro signatario de los principios desde septiembre de 2019.

Compromiso Colectivo de Acción por el Clima: Somos miembro del compromiso colectivo dentro de los Principios de Banca Responsable, en conjunto con 37 bancos más a nivel mundial. Todos compartimos el objetivo de alinearnos al objetivo de París de limitar el calentamiento global a un nivel muy por debajo de los 2°C, procurando alcanzar 1,5°C por encima de los niveles preindustriales para 2100. Este compromiso busca acelerar la transición de los bancos miembros al apoyo de sectores que fomenten una economía resiliente y baja en emisiones. Para ello, hemos estado realizando un ejercicio de cuantificación de emisiones de la cartera de crédito, para definir un objetivo de reducción, proceso que se espera finalizar en el 3er trimestre de 2023.

Compromiso Colectivo de Salud e Inclusión Financiera: Firmado en diciembre de 2021 junto con 28 bancos más a nivel mundial, también es una iniciativa de excelencia dentro de los Principios de Banca Responsable. El compromiso busca promover la inclusión financiera universal y fomentar un sector bancario que apoye la salud financiera de los clientes.

Además de las iniciativas adheridas dentro de UNEP-FI, la presidenta de Banco Hipotecario es miembro del Board de Bancos de UNEP-FI, el cual es el órgano de gobierno de los Principios de Banca Responsable y de la Membresía Bancaria de UNEP FI. Bajo la dirección general del Comité Directivo Mundial de UNEP FI, la Junta Bancaria supervisa la aplicación efectiva de los Principios manteniendo sesiones de actualización de las iniciativas de los Bancos miembros, así como la transparencia de ejecución.

In support of

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office

Principios para el Empoderamiento de la Mujer (WEPS):

Establecidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ONU Mujeres, que busca la igualdad y equidad de género dentro de las instituciones y empresas, a través de 7 principios. Estos ofrecen un marco de orientación sobre cómo promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el lugar del trabajo, el mercado y la comunidad. Nos adherimos como institución en marzo de 2021.



Protocolo Verde del Sistema Financiero de El Salvador:

Constituye un acuerdo entre la banca estatal y el gobierno central a través del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), para facilitar la convergencia de esfuerzos en 4 áreas temáticas: ecoeficiencia, gestión del riesgo ambiental y social, negocios sostenibles y dinamización y divulgación.



Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera:

En octubre de 2019, por decreto ejecutivo se crea el Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera como un mecanismo para promover la inclusión y educación financiera a nivel nacional. El consejo formado por diferentes organismos de gobiernos que buscan establecer metas, planes de acción y seguimiento a estos para el cumplimiento de la política nacional de inclusión financiera.

Por otro lado, hemos firmado convenios de trabajo en conjunto con organismos que aportan a objetivos comunes con enfoque de género dentro de los cuales se destacan:

- Instituto Salvadoreño de la Mujer (ISDEMU)
- ONU Mujeres

Dentro del sitio web de la institución, se brinda información sobre los compromisos voluntarios adoptados, así como reportería de acciones: <https://www.bancohipotecario.com.sv/sostenibilidad-generalidades/generalidades-2/>

Desempeño económico

Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1, 201-4

Como institución, nos hemos posicionado a nivel nacional como un banco que brinda apoyo y desarrollo para El Salvador. Al comparar los ingresos para ambos años, el incremento está relacionado con la mejora en los rendimientos de los activos de tesorería, así como por el crecimiento en los ingresos de cartera de préstamos y el cobro de las comisiones asociadas; adicionalmente por los mayores ingresos netos generados por la comercialización de activos extraordinarios e ingresos no operacionales por la recuperación de activos saneados.

Respecto a los gastos de funcionamiento, el aumento obedece a los mayores costos financieros de depósitos captados del público y préstamos pasivos indexados a tasas de referencias internacionales, junto con una mayor constitución de reservas de saneamiento de préstamos, necesario para el cumplimiento de la normativa local.

La disminución tan significativa de los recursos destinados a programas comunitarios responde a lo extraordinario que fue el año 2021, en que se donó un edificio valorado en \$1.7 millones para la construcción de la biblioteca nacional en el centro histórico de San Salvador.

El Valor Económico Retenido (VER) obedece a la diferencia entre los ingresos y gastos, y permite a Banco Hipotecario seguir creando valor en el tiempo. La institución no recibe ayuda financiera del gobierno, su modelo de negocio es autónomo.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEG Y VED) (en miles USD)

	2018	2019	2020	2021	2022	VAR 22-21(%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	79,528	83,639	82,412	107,912	126,324	17.06%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	71,408	74,056	76,785	90,420	107,467	18.85%
1) Gastos de funcionamiento	42,114	44,617	50,578	61,251	79,589	29.94%
2) Sueldos y prestaciones	14,374	15,401	15,211	16,488	16,560	0.43%
3) Pago a los proveedores de capital	7,125	6,591	5,712	4,386	4,613	5.18%
4) Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	7,748	7,402	5,255	6,583	6,696	1.71%
5) Programas comunitarios	48	45	30	1,712	9	-99.47%
Retenido (VEG-VED)	8,120	9,583	5,627	17,492	18,857	7.80%

Valor de la cartera

FS6

Se mantuvo la quinta posición en el sistema financiero; la cartera de préstamos diversificada reafirma el enfoque de otorgamiento de créditos a todos los sectores productivos. Por el peso en el total, destacan el sector servicios, seguido del comercio, vivienda y transporte/comunicaciones (ver tabla).

Como banco universal, atiende al más amplio conjunto de clientes, con un peso significativo en la cartera de las empresas, desde pymes hasta corporaciones (ver tabla).

Cartera de préstamos por sector económico -2022

Sector	Valor (USD)	Valor (USD)
Servicios	223.44	20.5%
Comercio	197.18	18.1%
Vivienda	129.31	11.9%
Transporte y Comunicaciones	124.54	11.4%
Agropecuario	107.94	9.9%
Industria Manufacturera	84.20	7.7%
Construcción	64.42	5.9%
Otras Actividades	60.00	5.5%
Consumo (Préstamos Personales)	59.98	5.5%
Instituciones Financieras	39.60	3.6%
Total	1,090.60	100.0%

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



Cartera de préstamos por tipo de cliente - 2022

Cliente	Valor (USD)	Participación
Gran Empresa	284.51	26.1%
Mediana Empresa	253.56	23.2%
Pequeña Empresa	239.47	22.0%
Particulares	198.32	18.2%
Entidades del Estado	103.71	9.5%
Microempresa	11.03	1.0%
Total	1,090.60	100.0%

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

Líneas de crédito - 2022

Línea de crédito	Valor (USD)	Participación
Línea especial consolidación de deudas	345.45	31.7%
Fondos propios BH	104.77	9.6%
Refinanciamiento BH, recursos propios	82.96	7.6%
Compra de Inmueble (Recursos propios)	74.79	6.9%
Capital de trabajo (Rotativo)	55.65	5.1%
Línea especial Alcaldías	49.49	4.5%
Capital de trabajo (Decrecientes)	47.92	4.4%
Línea Esp. para Financ. la Adq. de Vvda.	45.63	4.2%
Línea especial capital de Trabajo	32.54	3.0%
Compra vivienda a Hnos. Lejanos Rec. Prop	26.03	2.4%
Línea especial de transporte	25.92	2.4%
Línea para personal primera línea Covid	18.94	1.7%
Prest. p/Gastos Person. recursos propios	18.35	1.7%
Línea gestión de la energía y producción sostenible	14.98	1.4%
Línea especial "Surf City" para Turismo	11.46	1.1%
Crédito para compra maquinaria y equipo - Rec. propios	10.59	1.0%
Línea especiales. Financ. vivienda	10.08	0.9%
Línea especial para financiamiento de MYPYMES BANDESAL-BID	9.26	0.8%
Otros	105.80	9.7%
Total	1,090.60	100.0%



Equipo BH

Demografía

GRI 2-7, 2-8, 401-1, 405-1

Cerramos el año 2022 con 911 colaboradores, un 8.8% más que el año anterior, con lo que continua el crecimiento de la institución, por las aperturas de puntos de servicios y el desarrollo de los productos y servicios que ofrece a sus clientes.

El 99% del personal posee contrato fijo, de acuerdo con las estructuras organizativas vigentes. En ocasiones se contrata personal a plazo principalmente cuando se producen situaciones de carga excesiva de trabajo, lanzamiento de nuevos productos o ejecución de nuevos proyectos; corresponde a un periodo determinado de 1 meses hasta 9 meses máximo.

Planilla por zona geográfica

Año	Contrato fijo				Contrato a plazo			
	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

Total

2021
837

2022
911

Personal por tipo de contrato y género

Año	Contrato fijo		Contrato a plazo		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
2021	464	371	2	0	837
2022	506	402	3	2	911

El 56% del total de la plantilla del Banco son mujeres. La fracción es del 37.5% en el caso de los puestos de dirección, e igualmente en las gerencias. La institución busca seguir avanzando en impulsar la igualdad de género para el desarrollo profesional tanto de hombres como de mujeres, en los diferentes perfiles de puesto.

Personal por perfil de puesto, género y edad – 2022
Planilla 2022 (N° de colaboradores)

	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		TOTAL	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Administradores	0	1	6	14	0	4	6	19
Analistas	13	15	32	33	4	4	49	52
Asesor	0	0	5	1	0	0	5	1
Asistentes	4	2	25	1	7		36	3
Auxiliares	7	2	21	12	3	10	31	24
Colaboradores jurídicos	2	0	6	1	0	2	8	3
Coordinadores	1	0	6	6	1	1	8	7
Directores	0	0	3	4	0	1	3	5
Ejecutivos*	8	11	72	36	5	10	85	57
Gerentes	0	0	4	8	5	7	9	15
Jefes	1	1	25	18	6	4	32	23
Policías Bancarios	0	1	1	20	0	14	1	35
Servicio al Cliente**	84	54	78	34	4	2	166	90
Servicios Varios	0	0	1	0	0	1	1	1
Subgerentes	0	0	7	9	4	3	11	12
Subjefes	0	0	10	3	3	1	13	4
Supervisores	1	3	22	20	4	2	27	25
Técnicos	3	6	12	16	3	4	18	26
TOTAL	124	96	336	236	49	70	509	402

Ejecutivos*: Ejecutivos de Negocios, Soluciones Integrales, Contact Center, Comerciales

Servicio al Cliente:** Ejecutivos de Servicio al Cliente y Cajeros

TIPO DE PERFILES (CARGOS) QUE INCLUYE CADA CATEGORÍA PROFESIONAL

Categoría	Perfiles que incluye
Director	Graduado universitario, según especialidad Certificaciones, diplomados, especializaciones, según sea el caso maestrías, según el caso.
Gerente/Subgerente	Graduado universitario, según especialidad Certificaciones, diplomados, especializaciones, según sea el caso. Certificaciones o especializaciones según el área. Maestría, deseable
Coordinador/Supervisor	Graduado universitario diplomados o especializaciones, según el área.
Analista/Asistente	<ul style="list-style-type: none"> • Analistas: Egresados o graduados universitarios, según especialidad • Asistentes: estudiantes universitarios
Auxiliar	Bachilleres - Estudiantes universitarios en sus primeros años
Administradores	Graduado universitario, de acuerdo a especialidad.
Asesor	Graduado universitario
Colaboradores Jurídicos	Egresado Graduado universitario
Coordinadores	Estudiante universitario (3+) años Grado Técnico Egresado en carrera universitario. Graduado universitario, para el caso de Coordinadores en el área de Tecnología.
Ejecutivo	Estudiante universitario (3+) Graduado universitario
Jefe	Graduado universitario, de acuerdo con especialidad.
Policías Bancarios	Educación básica Bachiller Estudios policiales
Servicio al Cliente	Estudiante universitario (1+) ya sea en Administración, Mercadeo, Contaduría Pública
Servicios Varios	Ciclo básico, indispensable Noveno grado, deseable.
Subjefes	Estudios universitarios (3+) años, ya sea en Administración, Mercadeo, Contaduría Pública.

En Banco Hipotecario continuamos generando oportunidades de empleo, habiendo contratado 54.6% más de colaboradores que el año anterior, el 53.2% de ellos mujeres. Por otra parte, el crecimiento en los egresos se da en aquellos voluntarios, ante una mejor situación del mercado laboral luego de la incidencia de la pandemia.

INGRESOS (TOTAL DEL AÑO)

	2020	2021	2022
N° ingresos mujeres	35	80	116
N° ingresos hombres	29	61	102
TOTAL	64	141	218

EGRESOS (TOTAL DEL AÑO)

	2020	2021	2022
Voluntarios -total (Renuncias)	44	75	115
Mujeres	23	44	59
Hombres	21	31	56
Involuntarios - total (Despidos)	25	39	32
Mujeres	16	12	15
Hombres	9	27	17
Total, egresos	69	114	147

TASA DE ROTACIÓN PROMEDIO/MENSUAL

Tipo de retiro	2020	2021	2022
Voluntaria	6.25%	9.39%	12.02%
Involuntaria	3.42%	5.66%	3.24%

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

Para calculo de rotación anual

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

Adicionalmente al personal en plantilla, contamos con algunos servicios puntuales tercerizados, con personal de las compañías contratadas.

Servicio	Descripción	F	M	T
Servicio de outsourcing de personal de seguridad privada	Agentes de seguridad, destacados en las diferentes agencias y edificios administrativos del Banco	4	73	77
Servicio de outsourcing de personal	Personal que realiza el proceso de digitalización de documentos	3	4	7
Servicio de outsourcing de mensajeros	Personal que realiza la actividad de recolección y entrega de correspondencia interna del Banco	0	6	6
Servicio de outsourcing de personal	Personal contratado para proyecto de monitoreo de alertas	5	0	5
Servicio outsourcing de personal de limpieza	Personal que realiza el servicio de limpieza de las diferentes instalaciones del Banco	52	3	55
Servicio de outsourcing de personal	Analista programador TI	0	4	4
Servicio de outsourcing de personal	Documentador de sistemas TI	1	1	2
Servicio de outsourcing de personal	Analista de requerimientos TI	0	1	1
Servicio de outsourcing de personal	Analista de aseguramiento de la calidad	1	2	3
Total		67	93	160

Capacitación y desarrollo de carrera

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

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

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

CAPACITACIÓN 2022

Categorías profesionales	Nº de asistentes	Nº total de horas	Cantidad de horas/participante
Ejecutivos (Alta dirección N1)	13	510	39.2
Gerentes (N2)	23	1,163	50.5
Mandos medios (N3)	117	4,745	40.6
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	394	7,313	18.6
Asistentes, técnicos y auxiliares	256	5,822	22.7
Total	803	19,553	24

Principales programas de formación:

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

BH E-Learning

Semestre	01-2022	02-2022
Nº cursos	14	6
Nº total de horas	4,624	4,125
Nº participaciones	6,166	5,061
Cantidad horas/participante	0.75	0.82



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.

Estas capacitaciones son diseñadas por el área responsable del cumplimiento legal o normativo, y luego trasladadas al área de capacitación y desarrollo, quien da seguimiento de que sean cursadas.

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 maneje la temática.

Por otra parte, generamos desde Banco Hipotecario 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.

• **CICI a nuestra Cultura:**

Programa para el fortalecimiento de valores instituciones, liderazgo y prácticas del personal.

• **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.



Diversidad e inclusión

GRI 406-1

Como parte de la cultura organizacional, se promueve un entorno de trabajo apto para todo el personal, buscando que cada uno practique los valores institucionales: Compromiso, Inclusión, Confianza e Innovación (CICI).

Como parte de nuestros valores se fomenta la inclusión, desde los procesos de contratación, promoción y desarrollo interno, y cualquier proceso de la institución. El Banco dispone de normativas que fomentan la igualdad de oportunidades. Destaca 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 para su aprobación. Posterior a ello, es publicado en la intranet de Banco Hipotecario para que esté accesible para su lectura a todos los colaboradores. También es presentado a los nuevos colaboradores en el proceso de inducción.

Por otro lado, 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 responsable. Estos mecanismos son dirigidos por la Oficialía de cumplimiento quien se encarga de mantenerlo actualizado; así como de darlo a conocer con apoyo de la Gerencia de Desarrollo Humano a todos los colaboradores del Banco.

Resultado de la cultura organizacional y del cumplimiento de la normativa interna, el Banco no ha presentado casos de discriminación de ningún tipo.

Remuneraciones y beneficios

Remuneraciones

GRI 2-19, 2-20, 401-3, 405-2

Banco Hipotecario ha definido su sistema de establecimiento de salarios con base a los descriptores de puesto; de esta manera, 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.

Los descriptores de puesto se mantienen actualizados por los jefes inmediatos y así se dispone de los insumos necesarios para la valoración. En la determinación de los rangos salariales asociados a cada perfil de puesto participa la Gerencia de Desarrollo Humano, que investiga la compensación salarial externa (encuestas salariales) de empresas del mismo rubro y se realiza un comparable de puestos similares. Con ello, finalmente se define la referencia del mercado que coincide con la estrategia de competitividad del banco y el plan de implementación.

Remuneración variable 2022

Cantidad de posiciones (cargos) que disponen de remuneración variable / señale	27
Número de colaboradores de esas posiciones (al 31 de diciembre)	476
Agregado de la remuneración fija total de esos colaboradores (acumulado al 31 de dic)	\$4,018,632.00
Agregado de la remuneración variable total de esos colaboradores (acumulado al 31 de dic)	\$716,467.32
Promedio de la remuneración fija anual por colaborador (de esos cargos)	\$8,442.50
Promedio de la remuneración variable anual por colaborador (de esos cargos)	\$1,505.18

La institución no aplica diferencias salariales por género. A continuación, se presentan los ratios por categoría profesional; las diferencias obedecen al reparto de mujeres y hombres dentro de cada categoría, no existiendo diferencias por igualdad de género de responsabilidades y antigüedad.

2022

Categoría profesional	Ratio Salarial (M/H)
Ejecutivos	1.02
Gerentes	0.91
Mandos medios	0.89
Analistas, Ejecutivos de negocios y Oficiales	0.87
Asistentes y auxiliares	1.02

Por otra parte, las indemnizaciones son aplicadas de acuerdo con los años de servicio dentro del Banco.

Beneficios

GRI 401-2, 201-3

Desde Banco Hipotecario se brinda beneficios que superan las prestaciones de ley, contribuyendo al bienestar y satisfacción de sus colaboradores. La institución entrega 35 beneficios, de los cuales 28 son adicionales a los que la ley exige.

Categoría	Beneficio
Prestación de ley	Complemento de salario ordinario que no cubra el subsidio del Instituto Salvadoreño del Seguro Social
	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.
	Ayuda económica por defunción en el caso de fallecimiento de padres, cónyuges e hijos.
	Días de licencia por paternidad y/o maternidad.
	Goce de los descansos legales.
	Licencias otorgadas por el Banco para el cumplimiento de obligaciones legales.
	Lactario en edificio Senda Florida para colaboradoras BH.

Categoría	Beneficio
Prestación BH	Bono de junio equivalente a un salario mensual.
	Bono por resultados.
	Pago de Vacaciones superior al de la ley.
	Pago de aguinaldo equivalente a un salario mensual, superior al exigido por la Ley.
	Retiro Voluntario superior al de la ley.
	Prestación económica por defunción del colaborador BH equivalente a 60 días de salario.
	Capacitaciones.
	Obsequio de Navidad.
	Préstamos con tasas preferenciales para colaboradores con más de un año de servicio.
	Alianzas con empresas que ofrecen descuento y financiamiento a los colaboradores.
	Becas de estudio.
	Comisiones para las áreas de negocio.
	Uniformes institucionales.
	Participación en subastas de activos.
	Celebraciones de fechas festivas.
	Plan de carrera y/o plan de sucesión.
	Reconocimiento por años de servicio.
	Reconocimiento por logros deportivos.
	Permisos con goce de sueldo por enfermedad grave o muerte de padres, cónyuges e hijos hasta por 8 días consecutivos.
	Permiso por 8 días calendario al contraer matrimonio.
	Tarde Libre el día del cumpleaños (en día hábil).
	Participación en voluntariado.
	Horarios Flexibles.
Teletrabajo.	
Clínica empresarial.	
Seguro Médico- Hospitalario.	
Seguro de Vida.	

Referente a obligaciones por planes de pensiones, brindamos 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 cotice 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.

Salud y seguridad ocupacional

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

Desde Banco Hipotecario garantizamos el bienestar de su personal, brindando condiciones seguras en las instalaciones y puestos de trabajo. Para ello posee un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que se monitorea mediante indicadores de gestión por centro de trabajo, analizados por comités.

El sistema de gestión de la salud y la seguridad consta de 10 elementos:

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 complementarios (VIH/SIDA, ITS, Drogas, Alcohol y Tabaco).
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 alcance del sistema que posee Banco Hipotecario es para todos los centros de trabajo, incluyendo a los colaboradores, funcionarios, contratistas, subcontratistas y proveedores que realicen actividades en los mismos.

Procesos para identificación de peligros y riesgos:

Como prácticas adecuadas, en concordancia al cumplimiento de la ley, la Matriz de identificación de Peligros y evaluación de Riesgos se actualiza los primeros dos meses y o cada vez que existan cambios significativos en las operaciones o puestos de trabajo, también mediante las capacitaciones y adiestramientos específicos a los puestos de trabajo que poseen riesgos inherentes al trabajo que desempeñan.

Durante 2022, junto con especialistas externos, realizamos una identificación de peligros y evaluación de riesgos de toda la institución, generando un diagnóstico que permita mejorar los procesos de identificación de riesgos y mitigarlos adecuadamente.

Con la identificación de peligros y evaluación de riesgos se determinó aquellos riesgos de mayor importancia que requieren mayor interés y trabajo; de la misma forma la jerarquía de control recomienda las micro o macro actividades a realizar para mitigar o eliminar los riesgos importantes y poder obtener un riesgo tolerable residual.



Durante 2023, se realizará la planeación de todas las actividades de control derivadas del diagnóstico, englobándolas dentro del plan de Seguridad y Salud Ocupacional para 2023-2025 **“SYSOMOS PREVENCIÓN”**

Con estas medidas, la institución da cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos, al asumir y observar las responsabilidades patronales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Comités de salud ocupacional

Actualmente contamos con 11 comités acreditados y capacitados ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, lo cuales tienen el 50 % de representación de los trabajadores, que son personal de planilla BH y no outsourcing, y el otro 50 % de representación de la parte patronal. Las sesiones son mensuales de manera ordinaria y extraordinariamente las veces que el comité crea conveniente. La autoridad de cada comité es independiente en la toma de decisiones dado que cada centro de trabajo posee riesgos propios del lugar.

Para facilitar la comunicación con los colaboradores al respecto, el Banco posee un portal SYSO, que es un espacio virtual donde se comparte información propia de la seguridad y salud ocupacional.

Formación

La institución cuenta con el programa de capacitación SYSO, referente al cumplimiento de la normativa externa e interna de Seguridad y Salud Ocupacional.

El sistema de gestión de la salud y la seguridad consta de 10 elementos:

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.
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

Accidentes y enfermedades

Durante el 2022 no tuvimos enfermedades profesionales en su plantilla; sin embargo se presentaron dolencias especialmente vinculadas con efectos del lumbago y cervicalgia.

La institución ofrece a sus colaboradores una Clínica Empresarial debidamente acreditada ante el Consejo Superior de Salud Pública, regida por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social a través del Sistema de Salud de Atención Empresarial (SASE).

Los colaboradores que poseen contrato directo indefinido con la institución tienen acceso a consulta, chequeo general, así como otras diferentes pruebas. Adicionalmente, se canalizan a través de la clínica los siguientes programas: Donación de sangre, jornadas de pruebas de VIH, y el programa de nutrición.

Con relación a los accidentes, estos son registrados dentro del programa de Salud y Seguridad Ocupacional; son investigados, se evalúan las causas y se atienden. Todo el personal de Banco Hipotecario puede notificar incidentes laborales, ya sea verbal o por escrito directamente al Analista de Seguridad e Higiene Ocupacional.

Referente a los fallecimientos, no se produjo ningún caso relacionado con el trabajo.

Para la recopilación de la información de accidentes se ha hecho con base a estimaciones de la planilla anual del Banco y los accidentes registrados oficialmente al Sistema Nacional de Notificaciones de Accidentes de Trabajo (SNNAT):

Año	Cantidad	Tasa de accidentabilidad
2021	3	1.63
2022	6	2.99





Transparencia y ética

Gobierno Corporativo

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

Los órganos de dirección y administración del Banco conforman el gobierno corporativo, que se basa en los valores institucionales, principios y normas.

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



La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de la sociedad; está conformada por los accionistas legalmente convocados y reunidos.

La Junta Directiva es responsable de la administración, mediante la dirección estratégica del Banco, y el control de la gestión delegada en la Alta Gerencia.

Sobre la Junta Directiva

- Está integrada por un presidente, un vicepresidente, un secretario y dos directores, e igual número de suplentes.

Sus atribuciones y requisitos para conformarla se regulan en el Pacto Social, el cual está sustentado en la Ley de Bancos y el Código de Comercio.

- 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.
- Los directores 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 ejecutivos, Gerentes Generales y directores con cargos ejecutivos.
- 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.
- Entre las principales funciones de la Junta Directiva se encuentra el establecimiento de la estructura organizacional, las funciones y políticas que permitan a la entidad 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.

Está conformada de la siguiente manera:

Nombre	Cargo	Fecha último Nombramiento		Director desde
		Del	Hasta	
Celina María Padilla de O´Byrne*	Director Presidente de Junta Directiva	06/01/2022	06/01/2024	junio/2019
Omar Chávez Portal**	Director Vicepresidente	06/01/2022	06/01/2024	junio/2019
Sandra Yanira Peña Amaya**	Director Secretario	06/01/2022	06/01/2024	junio/2019
Emmanuel Ernesto López Núñez**	Primer Director Suplente	06/01/2022	06/01/2024	enero/2022
Marcela Guadalupe Luna Uceda**	Segundo Director Suplente	06/01/2022	06/01/2024	febrero/2020
Rubén Nicolás Echegoyen Torres**	Tercer Director Suplente	06/01/2022	06/01/2024	febrero/2021

*Con dependencia del Banco, funge como presidente de la JD. De la administración del Banco.

** Son elegidos en asamblea General de Accionistas y no tienen dependencia en la administración del Banco.

Durante 2022 se brindó formación a la Junta Directiva, a cargo de especialistas externos:

Capacitaciones brindadas a Junta Directiva	Horas módulo	Participantes
Gobierno Corporativo, Seguridad de la Información y Ciberseguridad	2	5
Capacitación a la alta administración sobre sostenibilidad	2	17

La institución dispone de la Política de remuneración de Junta Directiva. Conforme a lo establecido en el Pacto Social, la asignación de los emolumentos de los miembros de Junta Directiva es atribución asignada a la Junta General Ordinaria de Accionistas, que tiene la facultad de aprobar la propuesta de la propia Junta Directiva.

El Presidente de Junta Directiva es un ejecutivo de la organización, y sus funciones incluyen:

- 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.
- Ejercer las funciones que la Junta Directiva le delegue y delegar en los colaboradores y órganos del Banco Hipotecario, 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;
- Adjudicar y suscribir como representante legal los actos y contratos que deba celebrar el Banco Hipotecario, 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, 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, y que le correspondan.



Funciones y desempeño relacionadas con los impactos

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

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; y
- 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.

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

- Director de Tecnología e Innovación Digital
- Director de Riesgos
- Director de Operaciones y Finanzas
- Director de Banca de Personas e Institucional
- Director de Auditoría Interna
- Director de Banca Empresas
- Director Legal
- Oficial de Cumplimiento

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

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



Comités

La Junta Directiva, en cumplimiento a las normas correspondientes, constituye el **Comité de riesgos y auditoría**, y voluntariamente establecerá los Comités que considere necesarios. Estos otros **Comités Gerenciales Consultivos o de Apoyo y Técnicos**, 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.



De las sesiones que celebran los Comités se levanta acta y está a disposición de los miembros de Junta Directiva. Las conclusiones presentadas por los Comités deben tenerse en cuenta para la adopción de las decisiones respectivas.

Los Comités poseen reglamentos internos que regularán su funcionamiento. Estos reglamentos deben redactarse conforme a lo establecido en el código de gobierno corporativo y en avenencia con los lineamientos dictados por la Junta Directiva para este fin. Los Comités están subordinados únicamente a mandatos de Junta Directiva que es el único ente facultado para instruirles o solicitarles acciones.

Tanto miembros de junta directiva como de la alta gerencia participan de los diferentes comités para mantener informada a la Institución de la situación financiera, administrativa, operacional y jurídica. El cuadro muestra la participación de los diferentes miembros, así como su antigüedad:

Miembro	Junta Directiva	Comité de Ética	Comité de Auditoría Interna	Comité de Riesgos	Comité de créditos	Comité de PLD/FT	Comité de Activos y Pasivos	Comité de Planificación Estratégica	Nivel Ejecutivo
Director Presidente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Director Vicepresidente	✓		✓	✓	✓		✓		✓
Director Secretario	✓		✓	✓	✓		✓		✓
Primer Director Suplente	✓	✓						✓	✓
Segundo Director Suplente	✓					✓		✓	✓
Tercer Director Suplente	✓				✓				✓
ALTA GERENCIA									
Director de Tecnología e Innovación Digital								✓	✓
Director de Riesgos				✓		✓	✓	✓	✓
Director de Operaciones y Finanzas				✓		✓	✓	✓	✓
Director de Banca Persona e Institucional				✓			✓	✓	✓
Director de Auditoría Interna		✓	✓						✓
Director de Banca Empresas				✓			✓	✓	✓
Director Legal						✓			✓
Oficial de Cumplimiento		✓				✓			✓

Miembros de la Alta Gerencia

José Mario Hernández Cruz

Director de Tecnología e Innovación Digital

Herbert de Jesús Hernández Chicas

Director de Riesgos

José Raúl Cienfuegos Morales

Director de Operaciones y Finanzas

Joseph Boris de Jesús Cerón Menjivas

Director de Banca de Personas e Institucional

Karla Regina Pérez Hernández

Director de Auditoría Interna

Trilsen Amanda Olivares de Ponce

Director de Banca Empresas

Salvador Viale Salazar

Director Legal

Cecilia Margarita Cortez de Martínez

Oficial de Cumplimiento

COMITÉ DE AUDITORIA

• Miembros:

Director Presidente de Junta Directiva.

Dos miembros externos de Junta Directiva.

Director de Auditoría Interna.

Servir de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva a efecto de velar por el cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva 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

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. 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 CRÉDITO Y SOLUCIONES INTEGRALES

• Miembros:

Cuatro directores 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. Límite de aprobación hasta USD\$2.5 millones

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 de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, 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.

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

• **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 Empresa
 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 ETICA

• **Miembros:**

Director Presidente de Junta Directiva.

Director de Junta Directiva.

Gerente de Desarrollo Humano.

Director de Auditoría Interna

Oficial de Cumplimiento.

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

COMITÉ DE PLANIFICACION ESTRATÉGICA

• **Miembros:**

Director Presidente de Junta Directiva

Dos Directores de Junta Directiva

Director de Operaciones y Finanzas

Director de Banca Empresas

Director de Banca de Personas e Institucional

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.

COMITÉS GERENCIALES

COMITÉ DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO EN CASO DE CRISIS

• **Miembros:**

Director Presidente de Junta Directiva
 Director de Banca Empresa
 Director de Banca Comercial
 Director de Tecnología e Innovación Digital
 Director de Riesgos
 Director de Operaciones y Finanzas
 Gerente de Riesgos
 Gerente de Identidad y Sostenibilidad
 Analista de Continuidad del Negocio
 Coordinador de Riesgo Operacional

El Objetivo del Comité de Continuidad del Negocio en caso de crisis es definir y dirigir de manera estratégica, los planes de acción ante la ocurrencia de eventos no deseados que afecten la operatividad del negocio de Banco Hipotecario.

COMITÉ DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

• **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 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 Empresa o Director de Banca de Personas e Institucional

Gerente Pyme, o Agropyme, o 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 sus clientes, aplicando los criterios contemplados en las políticas de crédito vigentes. Límite de aprobación hasta USD\$500.0 mil.

COMITÉ DE CRÉDITO MICROEMPRESA

• **Miembros:**

Director de Banca Empresa

Gerente de Banca Pyme

Delegado de la Gerencia de Riesgos

Delegado de la Gerencia de Análisis Financiero

Subgerente de Microempresa

Comité de apoyo para la aprobación de financiamientos que la entidad otorga a sus clientes, aplicando los criterios contemplados en las políticas de crédito vigentes. Límite de aprobación hasta USD\$75.0 mil.

COMITÉ ESTRATEGICO DE MORA

• **Miembros:**

Director Presidente de Junta Directiva.

Director de Riesgos

Director de Operaciones y Finanzas

Director de Banca Empresas

Director de Banca de Personas e Institucional

Gerente de Riesgos

Gerente de Soluciones Integrales.

Director Legal

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 NEGOCIOS

• **Miembros:**

Director Presidente de Junta Directiva.

Director de Banca de Personas e Institucional

Director de Banca Empresa.

Director de Tecnología e Innovación Digital

Gerente de Agencias

Gerente de Innovación Tecnológica.

Gerente de Identidad y Sostenibilidad

Sub gerentes 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.

Gerente de Gestión de la Calidad

Director de Operaciones y Finanzas

Gerente de Planificación y Finanzas

Director de Riesgos

Director de Tecnología e Innovación Digital

Director Legal

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 EJECUTIVO

• Miembros:

Director Presidente
 Director de Auditoría
 Oficial de Cumplimiento
 Gerente de Identidad y Sostenibilidad
 Gerente de Desarrollo Humano
 Gerente de Gestión de la Calidad
 Gerente Administrativo
 Gerente de Agencias
 Director de Banca de Personas e Institucional
 Director de Banca Empresas
 Director Legal
 Director de Riesgos.
 Director de Operaciones y Finanzas.
 Director de Tecnología e Innovación Digital

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.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

• Miembros:

Director Presidente de Junta Directiva
 Gerente de Identidad y Sostenibilidad
 Director de Operaciones y Finanzas
 Director de Riesgos.
 Director de Banca Empresa
 Director de Banca de Personas e Institucional
 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.

Gobernanza de la sostenibilidad

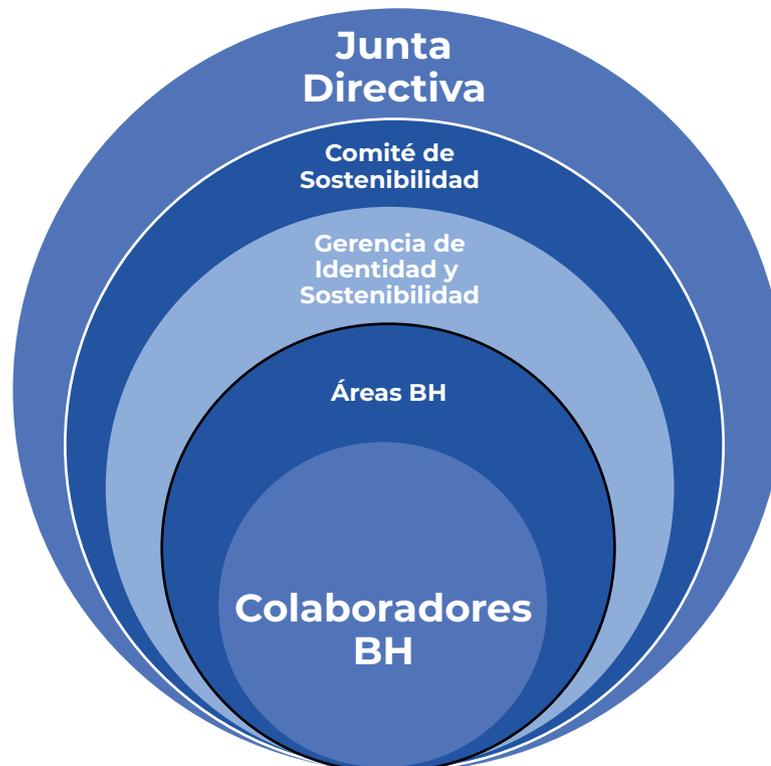
El comité de sostenibilidad revisa, aprueba y modifica lineamientos, procesos, proyectos y metodologías que aporten al trabajo de los cuatro pilares de la Política de sostenibilidad.

De los acuerdos de las sesiones del comité se brindan directrices a las demás áreas para apoyo en actividades y ejecución de las acciones del plan de trabajo de la Estrategia de sostenibilidad, dependiendo de la temática.

Ciertos acuerdos del comité se presentan ante otros comités de apoyo para el seguimiento de las acciones.

El plan de trabajo de la Estrategia de sostenibilidad es dirigido por la Gerencia de Identidad y Sostenibilidad, quien rinde cuenta del seguimiento y avance ante el Comité de sostenibilidad, así como a Junta Directiva.

Para la reportería internamente se manejan boletines trimestrales compartidos con el personal para conocimiento de las actividades de sostenibilidad, así se realiza anualmente el informe de sostenibilidad.



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

El Banco cuenta con el Código de Ética, Antisoborno y Anticorrupción que es indispensable para la prevención, detección, investigación y erradicación de actividades ilícitas; la institución está comprometida con la cero tolerancia respecto a incumplimientos. El Código aplica a todos los colaboradores, incluyendo la Alta Gerencia y Junta Directiva, así como a los terceros que prestan servicios al banco, a quienes además se les realiza una debida diligencia antes de su contratación.

El Código incluye requerimientos para la prevención de los conflictos de interés. Los colaboradores pueden realizar consultas principalmente a su jefe inmediato o en su defecto directamente al Comité de Ética, para determinar si se encuentran ante un posible caso; y se requiere reportar los mismos en caso de ocurrencia, de lo contrario será considerado falta y se aplicará el sistema de consecuencias.

Como complemento del Código de Ética, Antisoborno y Anticorrupción, se dispone también de:

- Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- Procedimiento para el Reporte de Operaciones Inusuales.



Todos los procedimientos y políticas que Banco Hipotecario posee se comunican por medio de correo electrónico Institucional. Además, el Código de ética está disponible públicamente en el sitio web oficial de Banco Hipotecario.

Con el marco normativo interno y la gestión, el banco incide especialmente en las siguientes operaciones, de mayor riesgo:

-
- Aceptación de regalos, donaciones e invitaciones.
 - Aceptación de capacitaciones y viáticos.
 - Pagos de facilitación.
 - Cabildeo.
-

Adicionalmente, se forma anualmente a los colaboradores y Junta Directiva, en contenidos como:

-
- Código de Ética Antisoborno y Anticorrupción.
 - Importancia del Código de Ética Antisoborno y Anticorrupción.
 - Postulados Éticos.
 - Actos de corrupción.
 - Actos Incorrectos.
 - Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
 - Procedimiento para el Procedimiento de Operaciones Inusuales.
-

Capacitación a la Junta Directiva

	2020	2021	2022
Gobierno Corporativo	6		
Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos			
Incorporación de los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para tomadores de decisiones		6	6
Anti Lavado de Activos y Contra el Financiamiento del Terrorismo (ALA / CFT)			5
Gobierno Corporativo, Seguridad de la Información y Ciberseguridad			5

Colaboradores capacitados en ética y anticorrupción

Categoría laboral	2020		2021		2022	
	N° total en plantilla	N° capacitados	N° total en plantilla	N° capacitados	N° total en plantilla	N° capacitados
Estratégico	7	6	13	3	12	11
Ejecutivo (gerencias jefaturas)	101	96	111	67	114	111
Táctico	54	54	55	39	67	65
Operativo	646	593	663	449	694	662
Total	808	749	842	558	887	849

En Banco Hipotecario contamos con dos canales para poder comunicar cualquier evento de riesgo vinculado al incumplimiento al código de ética, los cuales son dispuestos a la orden de todos los colaboradores, siendo estos una línea telefónica y una dirección de correo electrónico. Cualquier denuncia interna es atendida de manera confidencial. Durante el año 2022 se tuvieron 3 denuncias, ninguna de estas con categoría de grave.

El Comité de Ética es designado por Junta Directiva, que atiende los casos de incumplimientos y malas prácticas, resuelve los conflictos de interés y así se encarga de impulsar la cultura organizacional acorde a los valores institucionales y postulados éticos.

Toda esta gestión ha permitido que para 2022, no existieran casos de corrupción que presentar a instancias correspondientes.

Contribuye además que Banco Hipotecario no realiza contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

Por otra parte, la Junta Directiva delega en el Comité de Experiencia del Cliente la función de promover y atender propuestas de mejora, resultado del análisis de las interacciones que clientes internos y externos del Banco tienen sobre el manejo de los productos, servicios o canales ofrecidos por el mismo; así como también dar seguimiento y resolución de las quejas, reclamos, gestiones extraordinarias y atención a fraudes externos, que afectan a las partes interesadas del Banco. Dicho comité posee la responsabilidad de manejar las comunicaciones críticas con las áreas de apoyo que competan para poder atender. Para el año de reporte no se han manejado inquietudes de carácter crítico.



Relaciones y actividades con la cadena de suministro

GRI 2-6, 204-1

Nuestra red de proveedores de bienes y servicios está conformada por empresas del sector privado, clasificados en el país como persona natural o jurídica.

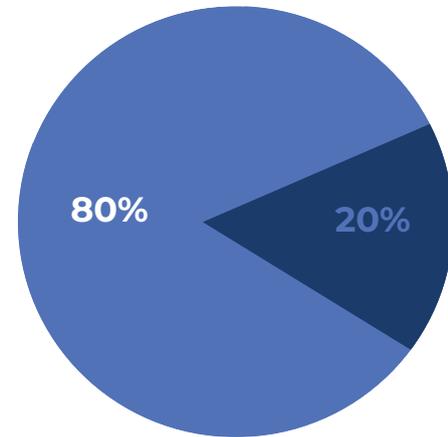
En concreto, se dispone de 291 proveedores, clasificados en: 1) proveedor frecuente, a quien se le adquiere bienes, obras o servicios de carácter habitual, que buscan atender necesidades según la operatividad diaria; 2) proveedor tercerizado, a quienes se contratan con la finalidad de delegar la realización de procesos del Banco; y 3) proveedor crítico que proveen servicios que son parte de un proceso prioritario del Banco.

1. Proveedor frecuente:	251
2. Proveedor tercerizado:	17
3. Proveedor crítico:	23
Total:	291

Estamos comprometidos como institución con el desarrollo económico y social de personas que poseen pequeños negocios. El 20% de los proveedores corresponde a persona natural.

De igual manera se promueve la contratación nacional.

● Persona Jurídica ● Persona Natural



A continuación presentamos el desglose sobre los datos de nuestros proveedores:

	2021	2021	2022	2022
Total de proveedores	244	\$11,428,921.00	291	\$14,515,296.83
Nacional	95%	\$10,857,474.95	94%	\$13,644,379.02
Internacional	5%	\$571,446.05	6%	\$870,917.81

Análisis de riesgo ambiental y social a proveedores

El proceso de adquisición de bienes y contrataciones de servicios se fundamenta en los principios de transparencia, confidencialidad, economía, calidad en los bienes adquiridos, oportunidad, responsabilidad y compromiso con el medioambiente.

Como parte de nuestras políticas internas, los proveedores suscriben un acuerdo para garantizar el desarrollo de buenas prácticas ambientales y sociales; el incumplimiento de este acuerdo es identificado por el responsable de compras y evaluado por la Oficialía de Riesgo Ambiental y Social, al determinarse la materialización de algún riesgo es causal para dar por concluida la relación contractual con el proveedor.

Con esto se busca mitigar cualquier riesgo ambiental o social que pueda exponer al banco y garantizar que el producto o bien adquirido cumple con estándares de ética, calidad y con prácticas adecuadas de protección ambiental social. A través de la política de compras y el Departamento de Compras se vela por el cumplimiento y seguimiento de este acuerdo.

Finanzas sostenibles

Gestión del Riesgo Ambiental y Social

FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10, FS11

En Banco Hipotecario disponemos de un Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social del Crédito (SGRAS), con base en Política específica aprobada por la Junta Directiva.

Política de Gestión del Riesgo Ambiental y Social

De aplicación a todas las actividades comerciales que realiza el banco, con enfoque especial en el financiamiento y otras actividades. Está dotada de un esquema metodológico y herramientas clave. Se fundamenta en el estándar de las Normas de desempeño ambiental y social del IFC (International Finance Corporation) y es transversal en el quehacer del banco.

El sistema está conformado por un grupo de herramientas, las cuales son utilizadas durante el proceso, iniciando con la aplicación de la lista de exclusión, categorización del riesgo, la evaluación y análisis del riesgo y el monitoreo y seguimiento.

Lista de exclusión: Consiste en verificar que cada interesado en establecer algún tipo de relación comercial con el Banco, no se encuentre en listado de actividades, obras o acciones restringidas por la propia institución con base al estándar de las Normas de desempeño del IFC.

Categorización Ambiental y social (A&S): Consiste en asignar una categorización inicial al solicitante de un financiamiento, o proveedor según los riesgos potenciales de la o las actividades económicas a las que se dedica.



Evaluación del riesgo A&S: Consiste en la realización de una revisión y análisis documental y práctico de manera escalonada, desde una evaluación simplificada a una evaluación ampliada o más profunda, determinada según la categoría de riesgo A&S del evaluado.

Monitoreo y seguimiento: Se centra en dar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción ambiental y social definidos como condición especial en los financiamientos, revisiones del portafolio para constatar la aplicación de lo normado en materia ambiental y social y generar los informes o reportes necesarios de la gestión dentro del Banco.

Los procesos definidos para monitorear o asegurar el cumplimiento de las normas ambientales y sociales por parte de los clientes del banco son los siguientes:

1. Se categoriza el 100% de los clientes de crédito.
2. Todas las acciones o medidas a ejecutar son definidas por medio de planes de acción ambiental y social, los cuales son parte de la aprobación del crédito y se separan en tres posibilidades:
 - a) Clientes con capacidad y disposición para subsanar los hallazgos previo al desembolso del crédito.
 - b) Clientes con capacidad y disposición para subsanar los hallazgos con plazo y seguimiento posterior al desembolso.
 - c) Clientes que no están en la disposición de cumplir ninguna de las anteriores, se emite una recomendación de no atención de la solicitud del financiamiento.



3. Los planes de acción son definidos por medio de condiciones especiales en la aprobación del crédito, son comunicadas por escrito al cliente y son parte del contrato del crédito. Se registran en un control interno para su seguimiento y monitoreo de su cumplimiento de manera periódica.

Los criterios que definen la categoría de riesgo ambiental y social de un crédito son los siguientes:

1. Riesgo potencial inherente a la actividad económica, obra o proyecto.
2. Monto y destino del crédito
3. Sensibilidad territorial.

Los criterios que definen la realización o no de una evaluación de riesgo ambiental y social es la categoría del riesgo potencial o la identificación previa de exposición a riesgos de índole ambiental o social.

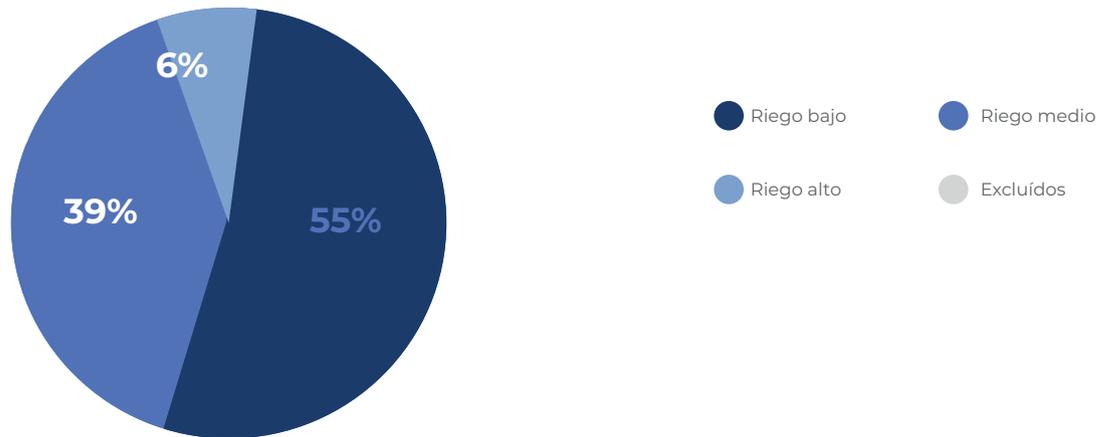
	Año 2022 (%)	Requerido por la ley
Activos totales sujetos a impacto ambiental positivo y/o pantalla social	55%	No
Total, de activos sujetos a una pantalla ambiental y/o social negativa	6%	No
Activos totales sujetos a una pantalla ambiental y/o social combinada positiva y negativa.	39%	No

Análisis ambiental y social realizados en el portafolio:

	2020	2021	2022
Número de créditos	1,409	1,999	889
Porcentaje	31%	32%	10%

Los créditos con categoría de riesgo bajo no son evaluados para todos los segmentos. Los créditos de riesgo medio para microempresa no son sujetos de una evaluación A&S.

Para 2022, el portafolio de créditos por categoría de riesgo ambiental y social se conformó de la siguiente manera:



Para la implementación, ejecución y seguimiento del sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales, las áreas internas que se relacionan con el sistema de gestión son: la Oficialía de Riesgo Ambiental y Social, áreas de negocio, Gerencia de análisis financiero, Gerencia de Identidad y Sostenibilidad. 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 y supervisiones e informes de 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, el cual se da a conocer a todos los interesados para tomar acciones o dar por concluida la actividad pendiente de seguimiento.

En este proceso también 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

Auditoría	Norma utilizada
BCIE-OFIMSA: Supervisión ambiental y social	Política SIEMAS del Banco Interamericano de Integración Económica (BCIE)
SICAV-SIF: Reporte de desempeño ambiental y social anual 2022	Facilities Agreement de fecha 15 de septiembre 2016. Eco Business Fund (EBF)
SRV-IFI-EIN. Supervisión de cartera Bandesal	Política ambiental de Bandesal
Auditoria al proceso de créditos- Auditoría interna.	NRP 15- Políticas internas BH

Como resultado de las auditorías recibidas, estas permiten generar cambios para la mejora de los procesos internos, , mantener el equipo o incrementarlo para potenciar la gestión ambiental y social, ejecutar el programa de capacitación continua, así como mantener acciones recomendadas en los planes brindados por las auditorías de conformidad con los entregables establecidos, a fin de facilitar medios de verificación en el marco de la autosupervisión A&S anual ejecutada por entidades externas.



Crédito ecológico

FS8

Es un programa de financiamiento transversal a toda la operación de crédito; las solicitudes pueden ser catalogadas como “verdes” si contribuyen a: mitigación y adaptación al cambio climático y la protección ambiental.

El objetivo que nos hemos trazado con el programa ha sido la colocación de **\$50 millones en créditos verdes para 2024**. Desde el lanzamiento en 2020 a la fecha, el **2%** del portafolio crediticio del Banco Hipotecario es **verde, con un saldo al cierre de 2022 de 18.2 millones**.

Composición del portafolio por tipo de inversión verde en monto y número de créditos.

BH Crédito Ecológico

Tipo de Inversión:	Monto 2020:	%	Monto 2021:	%	Monto 2022	%
Eficiencia Energética	\$169,200.00	33%	\$8,697,906.8	87%	\$16,379,915.57	90%
Energías Renovables	-		\$1,231,485.5	12%	\$1,492,226.91	8%
Producción Sostenible	\$329,400.00	67%	\$107,994.8	1%	\$411,321.45	2%
Total	\$498,600.00	100%	\$10,037,387.1	100%	\$18,283,463.93	100%

Tipo de Inversión:	créditos 2020	%	créditos 2021:	%	créditos 2022	%
Eficiencia Energética	4	33%	13	65%	30	90%
Energías Renovables	-	-	3	15%	9	8%
Producción Sostenible	8	67%	4	20%	11	2%
Total	12	100%	20	100%	50	100%

Cumplimiento del indicador estratégico de crédito ecológico:

Portafolio	2021	%	2022	%
Portafolio BH Crédito Ecológico	\$10,037,387.19	1%	\$18,283,463.93	2%
Portafolio Convencional	\$ 997,077,390.25	99%	\$ 1,070,822,182.47	98%
Total	\$ 1,007,114,777.44	100%	\$ 1,089,105,646.40	100%

Productos de enfoque social

FS7

La inclusión financiera para nuestra organización es un área estratégica 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 de subsistencia. Considerando iniciativas se definieron objetivos específicos que permitirán al banco obtener resultados al mediano y largo plazo en materia de inclusión financiera.

Adicionalmente, se trabaja en la inclusión facilitando el uso de canales en remoto, como la banca en línea y móvil.

Acciones ejecutadas	2020	2021	2022
Número de clientes bancarizados por medio del otorgamiento de créditos de inclusión financiera	12	62	306
Número de personas con cuentas simplificadas	207	1,099	15,382
Número de transacciones de e-banking y app móvil BH	1,260,713	6,002,057	9,381,325

Durante 2022, se desarrolló una línea de crédito especial llamada **Cero usura**, para el apoyo a personas que han utilizado a usureros y prestamistas; se otorgaron 182 créditos.

Además, Banco Hipotecario cuenta con el Programa **Mujer en Acción**, con líneas de crédito con condiciones especiales adecuadas como: periodo de gracia por situaciones de maternidad, incapacidad por embarazo, enfermedades o cirugías propias de las mujeres, enfermedad o muerte de un familiar. Las líneas de crédito que se brindan son: inclusión mujer, vivienda mujer y educación mujer.

Los montos colocados durante 2022 fueron:

Tipo de producto:	Monto 2021	Monto 2022
Inclusión mujer	\$1,187,640.00	\$1,033,000.00
Vivienda mujer	\$209,000.00	\$625,000.00



Escuela de Negocios “Desarróllate”

En enero de 2021 se lanzó el concepto de “escuela de negocios”, denominada “Desarróllate”, para ofrecer diferentes temas de interés a través de talleres, webinar y capacitaciones a los clientes empresarios, microempresarios y PYMES, apoyándoles en su desarrollo profesional y económico.

En 2022, dentro de las temáticas brindadas durante el año se encuentran: Herramientas para la planificación de finanzas, diplomado en comercio electrónico, eficiencia energética y gestión del agua, manejo de inventarios, formalización de empresas, marketing digital y taller para la elaboración de plan de negocio.

Año	Número de capacitaciones	Participantes
2021	13	100
2022	27	941

Educación financiera

FS16

Los talleres de Educación financiera que impulsamos contribuyen a fomentar la cultura financiera, por medio de conocimientos, habilidades y aptitudes para que la población pueda realizar una adecuada toma de decisiones para sus finanzas.

Acciones realizadas durante 2022:

Público General:

Taller	Público objetivo	Cantidad talleres	Total participantes	M	H	adultos	jóvenes
Salud y Cultura Financiera	Sociedad	25	588	545	43	588	0
Conozca sus números	Sociedad	19	499	495	4	499	0
Comercio electrónico	Sociedad	5	131	131	0	131	0
Total		49	1,218	1,171	47	1,218	

Clientes:

Taller	Público objetivo	Cantidad	Participantes
Medios digitales, pasarelas de pago	Clientes BH	10	369
Habilidades financieras	Clientes BH	13	488
Total		23	857

Por otro lado, se capacitó previamente a los colaboradores en las siguientes temáticas, para que puedan brindar los talleres de EF al público en general:

Clientes:

Temática brindada	Colaborador capacitado
Técnicas de facilitación de educación financiera	102
Formación Máster Training	7
Formación en taller simulador "Conozca sus números"	35

Para el personal dentro de nuestra organización también se brindan cursos virtuales sobre **salud financiera y la administración de deudas**, para apoyarles con conocimientos que les permitan mejorar sus finanzas personales.

Adicionalmente, **Citas de salud financiera:** es una iniciativa para impulsar fomentar la educación financiera. Desde 2021 ofrecemos un espacio en línea para que el público en general pueda obtener asesoría en línea de forma confidencial sobre posibles alternativas y soluciones para reducir los niveles de endeudamiento y a su vez conozcan sobre el uso del presupuesto como herramienta para la administración de ingresos y gastos.

Durante el 2022 se atendieron un total de 97 citas vía teléfono, de la cuales un 52% correspondieron a mujeres y el restante 48% a hombres.



Identificación y análisis del Impacto del portafolio

En 2019 nuestra organización firmó los **Principios de Banca Responsable (PBR)**, que suscribió como miembro del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés). Estos principios buscan alinear desde el negocio prácticas sostenibles que permitan impactar de forma positiva.

Para ello desde Banco Hipotecario contamos con programas con enfoques social, como el ya señalado Programa BH Mujer en Acción y el programa de inclusión financiera; y con enfoque ambiental se posee el BH crédito ecológico.

Como parte de los compromisos adquiridos con UNEP-FI se incluye la identificación, evaluación y mejora del impacto en las personas y el medio ambiente que **resultan de sus actividades, productos y servicios**.

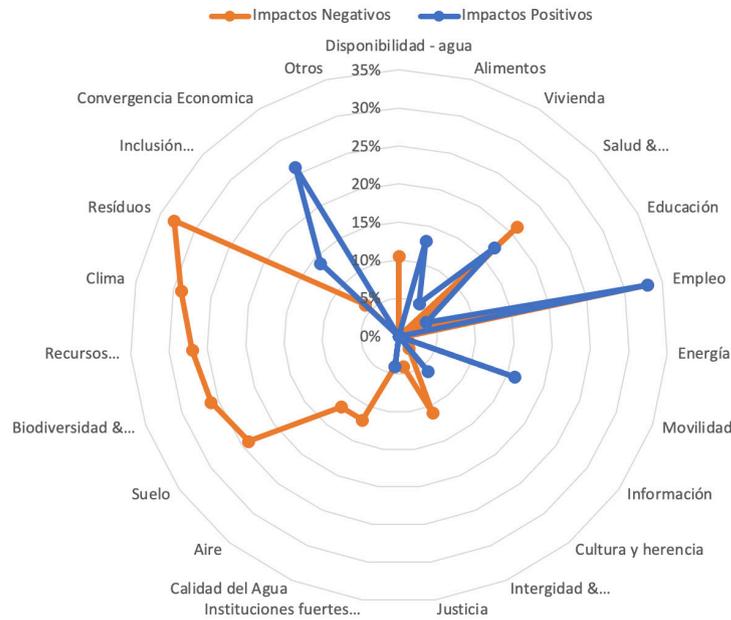
En 2020 se realizó el primer ejercicio de análisis de impacto, utilizando la herramienta específica de UNEP-FI, que permite a las instituciones financieras identificar sus áreas de impacto más significativas en función de la naturaleza, el contenido y el alcance geográfico de sus carteras, y evaluar su nivel actual de rendimiento en relación con estas áreas de impacto.

Banco Hipotecario analizó su portafolio a nivel nacional, tanto de consumo (en donde se consideraron préstamos personales) y de empresas (donde se consideraron los préstamos de transporte y agrícolas); el crédito de consumo representaba el 10% de nuestra participación nacional y el segundo el 90%.

Áreas de Impacto - Consumo



Áreas de impacto - Banca Empresas



Junto con los impactos generados por el portafolio, se consideran también la significancia de las temáticas en el país. Con base en ambos criterios se determinó las áreas principales en las que se iba a trabajar:

Impactos Positivos

Convergencia económica
Economías inclusivas y saludables
Educación

Impactos negativos

Clima
Biodiversidad

Entre las acciones que el banco realiza para gestionar sus áreas de impacto negativo relevantes (clima), se han definido líneas de créditos para el desarrollo de energías renovables, eficiencia energética y producción sostenible, que contribuyen al objetivo estratégico que Banco Hipotecario estableció de poseer un portafolio verde del 5% para 2024.

Así mismo se han definido los sectores económicos del portafolio a priorizar por esos impactos como son el Transporte y la Agricultura, determinando las emisiones de Gases de Efecto invernadero (GEI) generadas a través del financiamiento.

Las áreas de impacto positivo en el ámbito social como las de convergencia económica, economías inclusivas y saludables y educación, se ha avanzado en la agenda de Banco Hipotecario en la inclusión financiera. La institución ha venido participando en grupos de trabajo organizado para los bancos miembros de UNEP-FI que les permita entender la inclusión y salud financiera, así como considerar su contexto nacional y su portafolio para poder definirse objetivos en la materia. A la fecha se continúa avanzando en el establecimiento de la estrategia de inclusión financiera y definición de objetivos.

Dentro de este ejercicio Banco Hipotecario definirá su objetivo de inclusión financiera durante 2023 y seguirá desarrollando productos con enfoque de inclusión financiera.

Banco Hipotecario ha suscrito:

- Principios Banca Responsable (PBR)
- Compromiso de los PBR con la salud y la inclusión financiera
- Compromiso de Acción por el clima

Cálculo de las emisiones del portafolio

Como parte del Compromiso de Acción por el clima, brindado por UNEP-FI, Banco Hipotecario durante 2022 realizó el ejercicio de cuantificación de emisiones de GEI a través de la metodología de la Asociación para la contabilidad financiera del carbono (Partnership for Carbon Accounting Financial, PCAF), por sus siglas en inglés.

PCAF ofrece una metodología para medir las emisiones financiadas en seis clases de activos:

<ul style="list-style-type: none"> · Bonos corporativos · Préstamos comerciales · Generación de energía · Bienes raíces comerciales · Hipotecas · Préstamos para vehículos 	<p>La metodología define niveles de calidad de información de acorde a la exactitud y estimación de datos. Para el ejercicio de cuantificación Banco Hipotecario utilizó factores de emisión que brinda la herramienta, así como otros consultados al Centro Nacional de Energía de El Salvador.</p> <p>El cálculo de las emisiones se realizó para los datos del portafolio al cierre de 2021. Como primer ejercicio se calculó las emisiones de algunos sectores financiados en la cartera de crédito: vivienda, transporte.</p>
--	--

Sector	Volumen \$	Participación del portafolio	Emisiones financiadas (TonCO2)	Puntuación de la calidad de datos
Hipotecas	\$175,010,393.07	17.15%	18	5
Transporte	\$110,956,987.93	10.87%	122,267	5
Total	\$285,967,381.00	28%	122,285.00	5

El objetivo de este primer ejercicio de cuantificación es poder dimensionar las emisiones indirectas que se generan por el financiamiento que se brindan a los sectores a través de los créditos y de esta manera poder definirse objetivos de reducción. Dicho ejercicio se realizará ampliamente y con base técnica máximo para el 3er trimestre de 2023 considerando escenarios científicos para dar cumplimiento a los compromisos que Banco Hipotecario posee en la materia. Además, permitirá priorizar iniciativas con los clientes para transitar con ellos a modelos de descarbonización del portafolio.

Experiencia del cliente

Infraestructura y operación

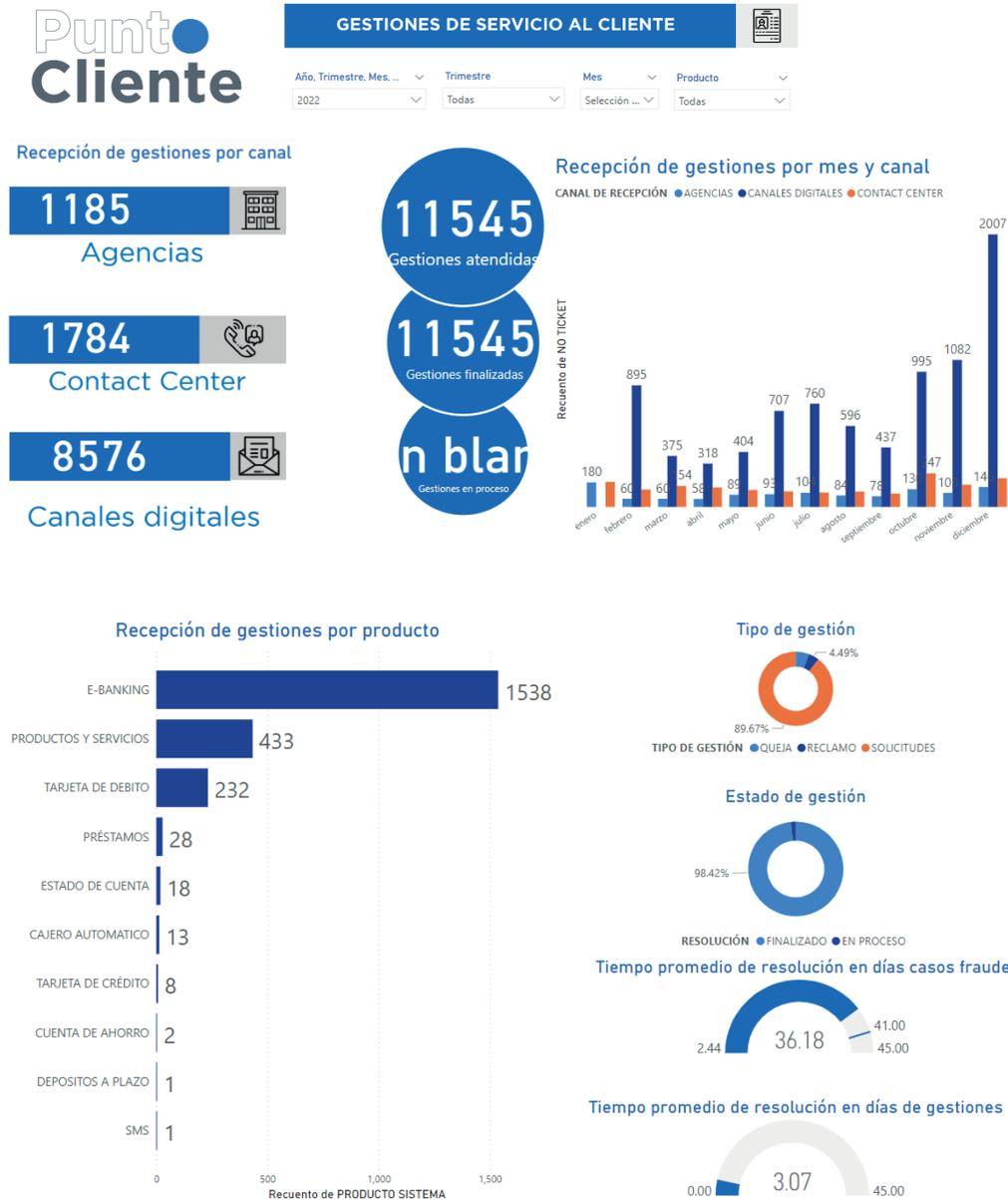
GRI 2-25, 3-3, 203-1

La institución sigue creciendo en infraestructura para brindar el mejor servicio a sus clientes. Estos cuentan con diferentes canales para realizar sus operaciones, tanto presencialmente como en remoto. Durante el año se abrieron 2 nuevas agencias y Taquillas BH, incrementando la presencia

Para la atención de solicitudes, quejas y reclamos, Banco Hipotecario pone a disposición de clientes y usuarios los siguientes canales de atención: Agencias de forma presencial o telefónica, Contact Center, correos electrónicos, formulario de autoservicio soportado en el Sitio Web de la institución, E-banking, App Móvil, y chat en línea vía Redes Sociales.

Para Banco Hipotecario el cliente se encuentra en el centro del negocio, buscando de manera permanente seguir mejorando su experiencia, desde el propio diseño de los procesos, canales, productos y servicios. La implementación del CRM ha sido clave en el fortalecimiento de la relación, para la analítica de datos para entender cada vez mejor al cliente, así como para centralizar sus requerimientos y poder dirigirlos a las diferentes áreas.

Se presenta un resumen estadístico de las gestiones atendidas en 2022, que contempla los diferentes canales de atención, tipos de gestiones, tipo de producto y tiempos de resolución promedio:



Comercialización responsable

GRI 3-3, FS15

Desde la institución se manejan diferentes estrategias para evitar el sobreendeudamiento de los clientes, especialmente con la evaluación exhaustiva de sus ingresos para poder otorgar un financiamiento adecuado y acorde a sus necesidades y capacidades de pago.

En casos especiales, cuando los clientes por motivos del mercado como decrecimiento en ventas, pérdidas por cambios climáticos, sobreendeudamiento con otras instituciones financieras, se buscan las soluciones viables que permitan resolver la situación.

Gestión de la experiencia

GRI 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1

Basado en la comunicación con los clientes, en la institución implementamos una estrategia con los siguientes avances destacados durante el año:

GESTIÓN INTERNA

Acciones durante 2022 para generar las bases de la experiencia:

- **Creación de política de experiencia del cliente**, documento que contempla los lineamientos de la relación del cliente con el Banco.

- **Creación de comité de experiencia del cliente**, instancia resolutora en temas de experiencia del cliente y que forma parte del gobierno corporativo, conformado por las áreas clave de negocio, atención e innovación; se establecen las acciones a tomar de cara a las necesidades y expectativas de clientes y usuarios presentadas en la instancia, producto de los resultados obtenidos en los diferentes canales de recepción y/o estudios.

- **Establecimiento de indicadores de gestión**: basados en la recomendación, satisfacción y esfuerzo del cliente en el uso de productos, servicios y canales ofertados por el Banco.

- **Inclusión de proyectos e iniciativas**: que impacten directamente en las necesidades de los clientes y en el desempeño de indicadores relacionado a las metas establecidas.

- **Servicio en agencias:** presentación de propuestas de mejora de tiempos de espera en las gestiones de afiliación a nuevos productos y servicios

- **Alternativas de inclusión financiera:** ofrecer productos financieros orientados a segmentos específicos que demandan, por su naturalidad, la atención en puntos de servicio y que incrementa su presencia en los mismos.

- **Facilidad de uso de canales digitales:** realizar y proponer mejoras en los canales digitales que ayuden a facilitar su entendimiento, uso y aprovechamiento de estos.

GESTIÓN EXTERNA

Referente a nuestro público externo, durante 2022:

PROYECTO “VOZ CLIENTE”

El proyecto nace con el objetivo de ofrecer canales digitales de atención de sugerencias a clientes internos, externos y usuarios, promoviendo la escucha de la voz del cliente de forma inmediata.

Se han implementado canales de recepción de necesidades y expectativas que permiten la recepción inmediata de la información recopilada en periodos de tiempo óptimos para su debido tratamiento, tales como:

- Buzón digital, soportado en QR en agencias, sitio web, App, e-banking, mailing
- Correo de comunicación interna “Voz del cliente interno”.

PROYECTO “CX”

El proyecto nace con el objetivo de dar un escalamiento inmediato y activo de las gestiones de nuestros clientes y usuarios de forma oportuna y centralizada, potenciando la omnicanalidad y autoservicio en gestiones digitales. Para ello se ha implementado el Formulario Único de Autogestión.

Así mismo, el proyecto contempla un componente de mercado, para lanzar campañas de promociones e informativas a nuestros clientes, enviar links de encuesta de satisfacción.

La inversión del proyecto fue de \$ 567,892.22 y supone un reto de transformación dentro y fuera del Banco para potenciar aún más la experiencia del cliente a través de la omnicanalidad, eficiencia de gestiones y resolución ágil de solicitudes.

Gestiones con entes regulatorios:

En lo competente con clientes, durante la gestión de 2022 no se poseen ningún tipo de sanción legal, multas significativas o sanciones monetarias.

Referente a denuncias por protección de los derechos de los usuarios financieros, se registraron las siguientes:

Denuncias presentadas ante la oficina de protección de los usuarios financieros - 2022

N° de denuncias presentadas		N° de denuncias resueltas					
Número presentado por clientes	Número presentado o por otros agentes, organizaciones, etc.	Número de denuncias investigadas por la institución	N° casos con sanción monetaria	Valor de las sanciones monetarias (USD)	N° casos con sanción no monetaria	De los procedimientos resueltos, número de ellos impugnados	N° de procedimientos resueltos a favor
11,545	33	11,578	0	\$0	0	21	11,557

N° de procedimientos que permanecen abiertos **0**

Referente a casos de incumplimiento relacionados a comunicaciones, en 2022 se reportan 44 casos de clientes que reportan no recibir en tiempos acordados los reintegros por promociones. En la publicidad se detalla que tenemos un período estipulado de reintegro de 30 días, sin embargo, al cabo de 30 días existieron casos que no registraban dicho beneficio. Algunas de las acciones tomadas para mitigar este inconveniente han sido validación y evaluación de procedimientos para agilizar las gestiones por alta demanda, así como propuesta de mejora de formularios. Las constancias de cierre de casos emitidas por las entidades regulatorias y supervisoras de los derechos del consumidor no son entregadas en tiempo, por lo que para Banco Hipotecario los casos han sido resueltos y notificados vía correo electrónico por las mismas instituciones, pero no son entregadas de manera formal.

Medición de la Experiencia

Adicionalmente, en banco Hipotecario buscamos proactivamente entender las expectativas y necesidades de sus clientes y potenciales clientes.

Se miden los siguientes indicadores, y en base a los resultados se van implementando diferentes medidas: Net Promoter Score (NPS, recomendación), Customer Satisfaction (CSAT, satisfacción) y Customer Effort Score (CES, esfuerzo).

Net Promoter Score (NPS)¹: 22% en 2022; en 2024 se espera llegar a más del 50%.

Objetivo del indicador: la probabilidad de que una persona recomiende una marca, una empresa, un producto o un servicio a otra persona.

Customer Satisfaction (CSAT, satisfacción)²:

de 68% en 2022; en 2023 se espera llegar al 70%.

Objetivo del indicador: mejorar las etapas del proceso de compra o adquisición de los productos y servicios que el Banco ofrece a sus clientes, así como los procesos de atención recibidos en los diferentes canales, su percepción del Banco y la relación con el mismo.

Customer Effort Score (CES, esfuerzo)³: 3 sobre 5 en 2022, corresponde a la meta establecida.

Objetivo de indicador: evaluar cuánto esfuerzo supone para el cliente lograr su objetivo cada vez que interactúa con los canales que el Banco pone a su disposición. Busca generar lealtad identificando los esfuerzos que pone el cliente y así minimizarlos en su interacción con el Banco.

Gestión Ambiental Interna

Desde Banco Hipotecario asumimos responsabilidad en la protección y cuidado del medio ambiente, a través de acciones dentro de sus operaciones que le permitan ser más eficiente.

Ya durante 2021 desarrollamos programas permanentes de monitoreo del uso de recursos, manejo integral de los residuos sólidos, medición de la huella de carbono y el programa permanente de fortalecimiento de la cultura institucional en temas ambientales.

El fortalecimiento de la cultura ambiental es importante, e incluye: conmemoración del día del medio ambiente, mensajes recurrentes de ahorro de recursos en la red interna, capacitación a personal del Banco denominado “Embajador Verde”, formación en línea a través del BH Learning y capacitación al personal de nuevo ingreso sobre las temáticas de sostenibilidad.

¹El indicador NPS contempla rangos que van del 0 al 10, en donde los clientes y usuarios que califican del 0 al 6 son identificados como detractores, es decir insatisfechos y que pueden ser partícipes de un boca a boca negativo; del 7 al 8 como neutros, es decir satisfechos, pero no leales, que son susceptibles a irse a la competencia. Pueden convertirse en detractores o promotores con mayor facilidad; y del 9 al 10 como promotores, es decir muy satisfechos y por lo tanto leales al Banco, dispuestos a comprar más y recomendarlo.

²CSAT (%) = (# clientes satisfechos + # clientes muy satisfechos) / # total de clientes consultado.

³CES = (#clientes que califican (1) x 1) + (#clientes que califican (2) x 2) + (#clientes que califican (3) x 3) + (#clientes que califican (4) x 4) + (#clientes que califican (5) x 5) / #total de clientes encuestados.

Gestión de residuos sólidos

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

Para la gestión de residuos se busca generar concientización en el personal con la práctica de las 5"R's": rechazar, reducir, reutilizar, reparar y reciclar con el fin de alargar la vida útil de productos y herramientas que utilicen en las instalaciones.

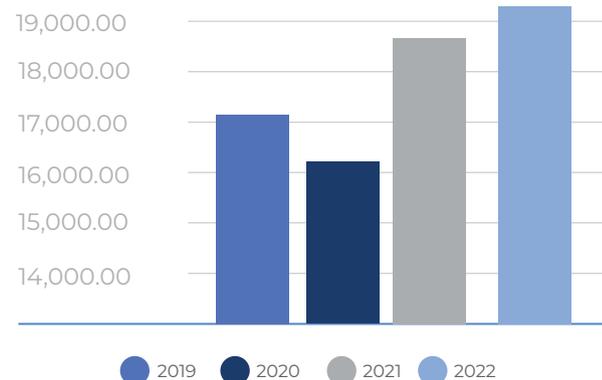
Durante el año, se gestionaron 28,207 kg de residuos, correspondientes a las siguientes tipologías y destinos.

Tipo de residuo	Cantidad generada en 2022 (Kg)	Destino de los residuos
Papel	22,249.00	Gestor de residuos reciclables
Cartón	4,389.00	Gestor de residuos reciclables
Plástico	976.00	Gestor de residuos reciclables
Aluminio	195.00	Gestor de residuos reciclables
Bioinfecciosos	23.00	Gestor de residuos bioinfecciosos
Chatarra electrónica	347.00	Gestor de residuos reciclables
RAEE	28.00	Gestor de residuos RAEE
Residuos no reciclables	N/D	Relleno sanitario
TOTAL	28,207.00	

Referente al consumo de papel, se lleva un control de kilogramos de papel utilizadas para impresoras dentro de las agencias y edificios administrativos de Banco Hipotecario. El papel que se utiliza para la operatividad y negocio se recicla respectivamente.

Consumo de Papel (Kg)

Año	Peso total papel (kg)
2019	17,185
2020	16,308
2021	18,751
2022	19,239



El proceso de reciclaje dentro de Banco Hipotecario inicia con la separación de residuos por el personal colaborador, en las estaciones internas definidas en las áreas de trabajo y agencias. Posteriormente se concentra en puntos de reciclaje para la recolección mensual del material reciclable ya clasificado para almacenamiento temporal en el centro de acopio en las oficinas administrativas en San Salvador. En este centro se resguardan hasta ser entregados a las empresas gestoras de reciclaje autorizadas con las que Banco Hipotecario maneja cartas de entendimiento para la disposición final de los residuos.

En la operación se implementan iniciativas que permiten reducir la generación de residuos, como la digitalización de procesos y la reutilización del papel.

Energía

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

La institución se ha fijado como objetivo reducir el consumo de energía, especialmente de electricidad. Se lleva un control documentado de los consumos de energía eléctrica para ver el comportamiento de cada centro de servicio, a manera de promover y facilitar la eficiencia. Destacan las siguientes iniciativas:

- Sustitución de equipos de Aire acondicionado por modelos mas eficientes en agencias Merliot, Usulután, San Vicente, San Francisco Gotera, Ciudad Barrios, Aeropuerto, Zacatecoluca, Edificio senda florida (primer nivel).
- Campaña de sensibilización permanente al personal para fomentar el ahorro energético en oficinas.

Tabla de consumo energético (Kwh):

Año	Energía (kWh)	Variación (%)
2019	2,473,643	Línea base
2020	2,139,312	-14%
2021	2,686,579	9%
2022	2,202,758	-12%

Control del uso de combustible de la flota de vehículos de Banco Hipotecario, utilizado para actividades del negocio y administrativas de la institución:

Tabla de consumo de combustibles (Gal):

	Diesel (gal)	Gasolina Super (gal)
2021	943	902
2022	1,564	903

VALOR TOTAL DE CONSUMO DE ENERGÍA (GJ)

	2021	2022
Electricidad	9,671.7	7,929.9
Combustible	324.7	434.1
Total	9,996.4	8,364.0
Intensidad (GJ/colaborador)	11.9	9.2

Durante 2022 se inició el ejercicio de medición de la huella de carbono corporativa, utilizando la metodología del Greenhouse Gas Protocol y la norma ISO 14064-1. Se tomó como línea base 2019, y se establecieron medidas de reducción.

Comunidad

GRI 3-3

En Banco Hipotecario está comprometidos con la atención de diferentes necesidades sociales, de manera complementaria a sus actividades como entidad financiera. Para ello, colabora con diferentes instituciones.

Donaciones

Se entrega apoyo a diferentes instituciones para fortalecer proyectos en comunidades, como la implementación de club de tareas con mobiliario y equipo de cómputo, equipo deportivo, canasta básica, artículos de limpieza, colchonetas y juguetes, por un monto aproximado de \$23,200.00

Mercadito BH

Es un espacio que se brinda a emprendedores de grupos organizados por las alianzas que Banco Hipotecario posee, para comercializar sus productos. Durante 2022 se realizaron 8 mercaditos, con una participación de 246 emprendedoras de los programas que el Ministerio de Desarrollo Local e ISDEMU impulsan, que generaron \$12,161.45 en ventas.

Voluntariado

Para llevar desarrollo comunitario en zonas donde BH tiene injerencia, se realizan actividades con el equipo de colaboradores voluntarios de la institución. Dentro de las actividades realizadas en 2022 están

Limpieza de playa	187 libras de basura común recolectada, 56 libras de vidrio, 34 libras de plástico y 7 libras de latas.
Reforestación de árboles	600 árboles frutales y forestales sembrados.
Jornada de reciclaje	Se recibió residuos por parte del público en general 1,337 libras de residuos electrónicos, 41 libras de latas, 518 libras de chatarra, 56 libras de plástico y 465 libras de papel.
Jornada de pintura en centro escolar	Dos jornadas de pintura con la participación de 44 voluntarios.

Anexos

Anexo I: Grupos de interés, Análisis de materialidad

GRI 2-29, 3-1, 3-2, 3-3

La institución considera como grupos de interés aquellos que pueden verse afectados de manera significativa por las actividades, productos y servicios que como banco se ofrecen. Se realizó un ejercicio para identificarlos y evaluarlos, quedando definidos los siguientes:

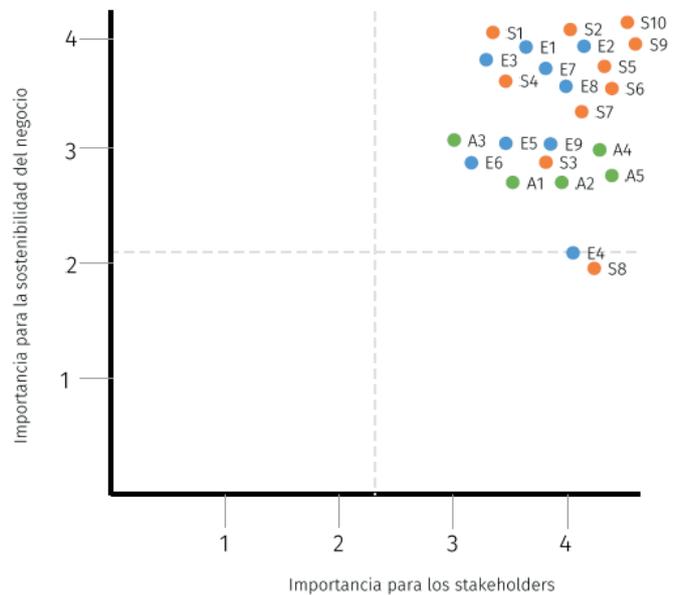
Grupo de interés	Canal de comunicación	Área responsable de comunicación
Accionistas	Asamblea de accionistas Reportes anuales	Unidad de Atención al Accionista
Fuentes de fondeo externo	Correos electrónicos Informes anuales Foros	Dirección de Planificación y Finanzas
Entes reguladores	Correos electrónicos Informes anuales Reuniones Comunicados	Dirección de Riesgos Oficialía de Cumplimiento Dirección de Planificación y Finanzas
Colaboradores	Correo electrónico Línea de ética Encuestas	Gerencia de Desarrollo Humano Gerencia de Identidad y Sostenibilidad
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 Identidad y Sostenibilidad Dirección de Planificación y Finanzas

Para estar enfocados en las temáticas prioritarias por las que generamos impacto económico, ambiental y social, Banco Hipotecario realizó en 2020 su análisis de materialidad. La metodología consistió en:

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

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

El resultado del ejercicio brindó 23 temas materiales.



Anexo II:

Contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

La Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), constituyen la hoja de ruta internacional planteada desde las Naciones Unidas para atender los principales desafíos de la sociedad, en estrecha colaboración con las empresas, academia y la población en su conjunto.

Banco Hipotecario contribuye especialmente a aquellos más conectados con su modelo de negocio, actividades, productos y servicios:

Pilares de la estrategia de Sostenibilidad	ODS	Meta	Banco Hipotecario
<p>Transparencia y ética Asegurar que las operaciones se rijan bajo estándares de ética basados en los valores para el cumplimiento de los objetivos de la institución.</p>		8.3 10.5 16.5 16.b	SGRAS Cultura de sostenibilidad Código de ética Código de conducta
<p>Finanzas Sostenibles Facilitar el acceso a sectores inclusivos en el otorgamiento de créditos, así como diversificar el portafolio de créditos convencionales a ecológicos.</p>		2.3 7.3 9.3 9.4	Créditos agrícolas Financiamiento verde Inclusión financiera Ecoeficiencia BH Mujer en acción SGRAS Innovación en procesos de atención

Pilares de la estrategia de Sostenibilidad	ODS	Meta	Banco Hipotecario
<p>Gestión Ambiental Interna Asumir la responsabilidad de nuestras operaciones en la protección y cuidado del medio ambiente, implementado procesos que nos acerquen a ser agentes de impacto en la disminución de la contaminación ambiental y en la prevención del Cambio Climático</p>		<p>.4 7.3 12.2 12.4 13.1 17.6</p>	<p>Construcciones sostenibles Ecoeficiencia Gestión de residuos ARAS Huella de carbono</p>
<p>Responsabilidad Social y género Cultivar la relación con nuestros colaboradores y clientes, siendo ellos el pilar de nuestras operaciones, considerando en nuestros procesos sus necesidades para promover su crecimiento personal, profesional y económico de la mano con la innovación, teniendo como norte las expectativas del mercado y de nuestros grupos de interés</p>		<p>5.1 5.5 8.3 8.8 10.2 13.3 17.7</p>	<p>BH Mujer en acción Implementación de WEPS Proyectos comunitarios Voluntariado ambiental y social Donaciones Prácticas de empleo Educación financiera</p>

Anexo III:

Autoevaluación de la Implementación de los Principios de Banca Responsable

Banco Hipotecario suscribió los Principios de Banca Responsable (PBR), coordinados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés). Esta iniciativa potencia que la banca contribuya al desarrollo sostenible a través de su negocio.

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

Describa (a alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluyendo los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o presta productos y servicios. Por favor, cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (en %) en términos de geografía, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes atendidos.

Respuesta:

Banco Hipotecario opera a nivel nacional ofreciendo productos y servicios financieros a todos los sectores productivos de El Salvador. El portafolio de BH está concentrado en las Pymes con \$493 millones de dólares, seguido de la gran empresa con \$285 millones, particulares como microempresarios con \$209 millones y finalmente entidades del estado con 103.7 millones de dólares.

Enlaces y referencias:

Perfil institucional

Modelo de negocios, productos y servicios

Ver página 8 y 11

Alineación de la estrategia

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

Sí

No

Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para que sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

¿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 del 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 de desempeño del IFC, Política para la Gestión del Riesgo Ambiental y Social.
- 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

Banco Hipotecario cuenta con Estrategia de Sostenibilidad, construida a partir de:

- 1) Una visión de negocio que contribuya al desarrollo sostenible;
- 2) Los temas materiales
- 3) Los impactos del portafolio determinados como parte del compromiso al suscribir los Principios de Banca Responsable.

Enlaces y referencias

Estrategia de sostenibilidad

Ver página 4

Cuenta con procesos, productos y servicios enfocados en una contribución social y/o ambiental.

La Estrategia sirve también en la adopción que la institución hace de las mejores prácticas, acuerdos y estándares voluntarios a nivel internacional, en temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Es el caso de los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y el G20, los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU y los Convenios de la OIT sobre prácticas laborales.

Además, la institución está alineada con la agenda país para el cumplimiento del Acuerdo de París por medio de sus Contribuciones Nacionalmente Determinadas (NDC) por sus siglas en inglés. Está avanzando en el cálculo de sus emisiones en alcances 1 y 2 y las de los clientes del portafolio alcance 3

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.

Respuesta:

Se utilizó la herramienta de análisis de impacto de UNEP-FI. Se analizó el portafolio a nivel nacional, tanto de consumo y vivienda (en donde se consideraron relevantes los préstamos de vivienda) y de empresas (donde se consideraron como relevantes los préstamos de transporte y agrícolas).

Enlaces y referencias:

Identificación y análisis de impacto del portafolio

Ver página 69

- 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 de portafolios (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.

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.

Respuesta:

Banco Hipotecario en 2022 realizó su análisis de impactos; de la cartera de crédito. El crédito a empresas representaba el 90% y el crédito de consumo y vivienda a personas naturales el 10%.

En cuanto a la cartera de crédito empresarial, por sectores de actividad económica, destacan por encima del 10% y en este orden por su magnitud: Servicios, comercio, transporte y comunicaciones.

Enlaces y referencias:

Identificación y análisis de impacto del portafolio

Valor de la cartera.

Ver página 20 y 69

⁴ 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.

⁵ Se puede encontrar más orientación en el Guía interactiva sobre análisis de impacto y establecimiento de objetivos.

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.

Respuesta:

Dentro del contexto de institución financiera, los retos prioritarios de El Salvador son fomentar y mejorar la inclusión financiera, así como dar cumplimiento a las contribuciones nacionales determinadas, que tienen foco en el sector Agricultura, Silvicultura y otros Usos de la Tierra, y en el de Energía.

Banco Hipotecario determinó primero las áreas de impacto críticas por su portafolio, y cruzó el resultado con la criticidad de las áreas de impacto en El Salvador.

Enlaces y referencias:

Identificación y análisis de impacto del portafolio

Ver página 69

Sobre la base de estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Qué (al menos dos) áreas de impacto significativo priorizó para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos (¿ver 2)? Por favor, divulgar.

Respuesta:

Integrando ambos enfoques, lo crítico por el portafolio del banco y para el país, Banco Hipotecario consideró como áreas prioritarias en lo ambiental: clima y biodiversidad, y en lo social: economías inclusivas y saludables para fomentar la inclusión financiera.

Enlaces y referencias:

Identificación y análisis de impacto del portafolio

Ver página 69

d) Para estos (mínimo dos áreas de impacto priorizadas): Medición del desempeño: ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que invirtió, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se aplican al contexto de su banco. Al determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de mayor impacto significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y / o cuantitativos y / o sustitutos de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera y la inclusión como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, descríbalos.

El resultado de este paso también proporcionará la línea de base (incl. indicadores) se puede utilizar para establecer objetivos en dos áreas de mayor impacto significativo.

⁶Los «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.

⁷Las prioridades mundiales podrían considerarse alternativamente para los bancos con carteras altamente diversificadas e internacionales.

⁸Para priorizar las áreas de mayor impacto significativo, una superposición cualitativa al análisis cuantitativo como se describe en a), b) y c) será importante, por ejemplo, a través de la participación de las partes interesadas y una mayor contextualización geográfica.

Respuesta:

Para las áreas de impacto principales, nos hemos fijado en primer orden objetivos cualitativos, que describimos a continuación; estamos trabajando en la definición de los indicadores y objetivos cuantitativos de los mismos.

Para las áreas de impacto de clima y biodiversidad

• Avanzar dentro de la cartera de crédito al sector transporte en financiamiento de opciones bajas en emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Tanto con crédito productivo ordinario como con el crédito verde de que disponemos (BH Crédito Ecológico).

Para las áreas de impacto de economías inclusivas y saludables (para fomentar la inclusión financiera)

• Continuaremos impulsando la colocación de productos de crédito que atiendan las brechas en el acceso a los servicios financieros con líneas especiales de crédito productivo como Inclusión Mujer, Educación Mujer, Mujer en Acción, Agro mujer, etc. y canales digitales de fácil acceso acompañados de la educación financiera.

Enlaces y referencias:

Identificación y análisis de impacto del portafolio

Ver página 69

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)?

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

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

Mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, eficiencia de los recursos y economía circular, biodiversidad, salud financiera e inclusión, derechos humanos, igualdad de género, empleo decente, agua, contaminación, otros: especifique Mitigación del cambio climático, salud financiera e inclusión

- 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

El banco mantiene un constante compromiso en el cumplimiento de los objetivos del principio 2 y está trabajando para generar objetivos climáticos y de inclusión en el corto plazo, los cuales serán verificados por 3ª parte como evidencia de la fiabilidad y calidad de la información presentada.

⁹Puede 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.

Principio 3: Clientes



Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y 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 y clientes para fomentar prácticas sostenibles?

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

Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes y clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles). Debe incluir información sobre las políticas pertinentes, las acciones planificadas / implementadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.

Esto debe basarse en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco y estar en consonancia con ellos (véase P2).

Dentro de la política de sostenibilidad, en el pilar de finanzas sostenibles se busca aportar con productos y servicios financieros que fomenten el desarrollo sostenible en los clientes.

Por otro lado, se mantienen constantes actividades de formación y capacitación a los clientes a través de la escuela de negocios Desarróllate, en donde se brindan temáticas ambientales y/o sociales para potenciar sus negocios.

Además, el Sistema de Gestión del Riesgo Ambiental y Social de Crédito (SGRAS), a través de la evaluación que realiza a los solicitantes de crédito, impulsa las buenas prácticas sociales y ambientales.

Por otro lado, el Banco le ha apostado a mejorar la experiencia del cliente tanto que los productos y servicios cumplan sus funciones como que la atención brindada por a través de los diferentes canales de la institución sea satisfactoria. Se está integrando la tecnología también con ese propósito, además de la eficiencia interna.

Enlaces y referencias:

Estrategia de sostenibilidad

Gestión del riesgo ambiental y social

Experiencia del cliente

Ver página 14, 59 y 72

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.).

Respuesta:

El desarrollo de los productos señalados con propósito ambiental y social constituyen una oportunidad de negocio.

- Crédito verde, si cumple estar destinado el financiamiento a: Mitigación y adaptación al cambio climático y la protección ambiental.
- Cuentas simplificadas (depósitos)
- Crédito Cero Usura, para el apoyo a personas que han utilizado a usureros y prestamistas; se otorgaron 182 créditos.
- Programa Mujer en Acción, líneas de crédito con condiciones especiales.

Enlaces y referencias:

Crédito ecológico

Productos de enfoque social

Ver página 63 y 65

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?

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.

¹⁰Un 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.

¹¹Las actividades económicas sostenibles promueven la transición hacia una economía baja en carbono, más eficiente en el uso de los recursos y sostenible.

¹²Como reguladores, inversionistas, gobiernos, proveedores, clientes y clientes, academia, instituciones de la sociedad civil, comunidades, representantes de población indígena y organizaciones sin fines de lucro.

Respuesta:

Banco Hipotecario realizó un ejercicio para identificar y priorizar a sus grupos de interés. De esta manera, se pudieron plantear además las consultas del proceso de materialidad, de determinación de los temas críticos por el impacto que el banco genera.

La priorización de los grupos de interés determina además que tanto y cómo se va a hacer partícipes de la implementación de la Estrategia de sostenibilidad.

Para manejar una constante comunicación con ellos, se han definido los canales, así como las áreas de acorde a la naturaleza del grupo de interés. La especialización de sus equipos permite una relación directa y eficiente, basada en la transparencia y en la creación de valor para ambas partes. Referente a iniciativas externas y alianzas, Banco Hipotecario es miembro de las alianzas nacionales, el Protocolo Verde y el Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera, lo que contribuye a promover los esfuerzos en las propias áreas de impacto priorizadas por Banco Hipotecario a partir de los resultados de aplicar la herramienta de UNEP FI.

Enlaces y referencias:

Anexo I: GGII, Análisis de materialidad

Ver página 82

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

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza pertinentes que su banco ha establecido/tiene previsto poner en marcha para gestionar los impactos positivos y negativos (potenciales) significativos y apoyar la aplicación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre

- Qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida la información sobre el nivel más alto de gobernanza al que está sujeto el PRB),
- Detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervise la implementación del PRB (incluidas las medidas correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- Prácticas de remuneración vinculadas a objetivos de sostenibilidad.

Respuesta:

Banco Hipotecario posee una política de sostenibilidad, la cual brinda los lineamientos marco para fomentar sostenibilidad de una forma transversal dentro de la institución. Además, posee el Comité de sostenibilidad, encargado de velar por el cumplimiento de la política, promover el avance en la implementación de los Principios de Banca Responsable, así como los planes de trabajo que define la Gerencia de Identidad y Sostenibilidad.

La hoja de ruta de sostenibilidad se integró en el Plan estratégico corporativo, 2020-2024 por lo que también existe cierta supervisión del Comité de Sostenibilidad.

La Gerencia de Identidad y Sostenibilidad reporta a la Presidencia. Los resultados del Comité de sostenibilidad son elevados al Comité de Junta Directiva propio del Directorio.

Enlaces y referencias:

Estrategia de sostenibilidad.

Ver página 14

5.2 Promover una cultura de banca responsable:

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitaciones de sostenibilidad para roles orientados al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

Respuesta:

Se implementan capacitaciones en línea para todo el personal y capacitaciones especializadas para diferentes áreas del Banco, conectadas con temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).

Durante 2022 se capacitó a la alta administración, así como a directores y gerentes sobre la sostenibilidad y el valor integral que aporta a las instituciones.

Por otro lado, se mantienen capacitación constante al personal de nuevo ingreso sobre sostenibilidad, así como la comunicación permanente por correo interno.

Enlaces y referencias:

Estrategia de sostenibilidad

Ver página 14

5.3 Políticas y procesos de diligencia debida

¿Su banco cuenta con políticas que abordan los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera? Sírvase describir.¹³

Describa qué procesos de diligencia debida ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos tales como la identificación de riesgos significativos / sobresalientes, la mitigación de riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el monitoreo y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de quejas existente, así como las estructuras de gobernanza que tiene establecidas para supervisar estos riesgos.

Respuesta:
Respuesta

El banco dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SGRAS) que le permite identificar, evaluar, gestionar y monitorear los posibles riesgos ambientales y sociales de las actividades que financia .

El sistema de riesgo ambiental y social se lleva a cabo a través de la aplicación de la lista de exclusión, una categorización por riesgo y posteriormente una evaluación para brindarle un monitoreo y seguimiento.

Este sistema es consistente con las ocho Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) y está alineado a los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Existen otras políticas y responsabilidad de gestión alineadas con debida diligencia: política y proceso de compra de bienes y contratación de servicios y la política y proceso para la administración de Fideicomisos, todas aprobadas por junta directiva y disponibilidad de carácter interno.

Enlaces y referencias:

Gestión del riesgo ambiental y social

Ética y cumplimiento

Relaciones y actividades con la cadena de suministro

Ver página 54, 57 y 59

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?

Sí 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)?

Sí No

¿Tiene su banco medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (¿cómo se describe en 5?2)?

Sí En curso No

¹³Ejemplos aplicables de tipos de políticas son: políticas de exclusión para ciertos sectores o actividades; políticas de deforestación cero; políticas de tolerancia cero; políticas relacionadas con el género; políticas de debida diligencia social; políticas de participación de las partes interesadas; políticas de denunciantes, etc., o las directrices nacionales aplicables relacionadas con los riesgos sociales.

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?

Sí Parcialmente No

Si procede, incluya el enlace o la descripción de la declaración de fiabilidad.

Respuesta:

Banco Hipotecario, conforme a los compromisos adoptados con UNEP FI, está trabajando en la identificación de las áreas de impacto y fijación de los objetivos, y la gobernanza de los PBR dentro de la institución. Se espera este proceso pueda concluir al final del 3er trimestre de 2023.

Enlaces y referencias:

No disponible

6.2 Presentación de informes sobre otros marcos

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

- GRI
 SASB
 CDP
 Normas NIIF de Divulgación de Sostenibilidad (pendiente de publicación)
 TCFD
 Otros

Respuesta:

La presente autoevaluación está anexada como parte del primer informe de sostenibilidad de Banco Hipotecario.

El informe ha sido elaborado conforme a los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento Sectorial GRI de Servicios Financieros.

A medida que la institución vaya avanzando en su estrategia de sostenibilidad y la madurez en la gestión de las temáticas ASG, podrá ir ateniendo otros marcos y estándares internacionales.

Enlaces y referencias:

Acerca del informe

Ver página 5

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.^{14,15}

Respuesta:

Durante 2023 Banco Hipotecario, finalizará su ejercicio de definición de objetivos y ruta de descarbonización del portafolio. De igual manera avanza para integrar el proceso de revisión externa en la respuesta al cuestionario de autoevaluación 2024.

Por otro lado, continuará avanzando en la implementación del Plan de trabajo de los PBR que posee. Esto incluye aumentar el portafolio verde y el desarrollo de productos de inclusión financiera.

Enlaces y referencias:

Este propio Anexo.

6.4 Desafíos

Aquí hay una breve sección para conocer los desafíos que su banco posiblemente enfrenta con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios del PRB.

¿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 (pregunta opcional).

Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando:

- | | |
|---|--|
| <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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Aseguramiento |
| | <input type="checkbox"/> Priorizar acciones internamente |
| | <input type="checkbox"/> Otros |

¹⁴Para Ejemplo que describe 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 rendimiento

¹⁵Para Ejemplo que describe planes para la medición de referencia, el desarrollo de objetivos para (más) áreas de impacto, el establecimiento de objetivos intermedios, el desarrollo de planes de acción, etc.

Anexo IV:

Índice de contenidos GRI

Contenidos Generales

Sección	Contenido GRI	Página	Comentario/omisión
La Organización y sus prácticas de presentación del informe	Contenido 2-1: Detalles organizacionales	8	
	Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5, 8	
	Contenido 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5	
	Contenido 2-4 Actualización de la información	5	No existe actualización de la información brindada en informes precedentes, dado que se trata del primer informe de sostenibilidad.
	Contenido 2-5 Verificación externa	5	
Actividades y trabajadores	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11, 57	
	Contenido 2-7 colaboradores	22	
	Contenido 2-8 Trabajadores que no son colaboradores	22	
Gobernanza	Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	37 - 41	
	Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	37	
	Contenido 2-11 presidente del máximo órgano de gobierno	37	
	Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	37	

Sección	Contenido GRI	Página	Comentario/omisión
Gobernanza	Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	41	
	Contenido 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	5, 41	
	Contenido 2-15 Conflictos de interés	54	
	Contenido 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	n/a	Confidencial, debido a lineamientos internos del Banco.
	Contenido 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	27, 37	
	Contenido 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	n/a	No se cuenta con la evaluación, pero se esta trabajando para el siguiente informe.
	Contenido 2-19 Políticas de remuneración	30	
	Contenido 2-20 Proceso para determinar la remuneración	30	
Estrategia, políticas y prácticas	Contenido 2-21 Ratio de compensación total anual	n/a	Confidencial, debido a lineamientos internos del Banco.
	Contenido 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6	
	Contenido 2-23 Compromisos y políticas	14, 17, 54	
	Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	14, 54	
	Contenido 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	54, 72	
	Contenido 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	54	

Sección	Contenido GRI	Página	Comentario/omisión
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	54	
	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	17	
Participación de los grupos de interés	Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	82	
	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva	PA	Se va presentando a lo largo del informe, cuando se aborda cada tema material.
	GRI 3-1 Proceso para determinar temas materiales	82	
	GRI 3-2 Lista de temas materiales	82	
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	82	

Contenidos sectoriales

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Página	Omisión
Gobierno corporativo y ética / Cumplimiento y antifraude	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	54	
			Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	54	
			Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	54	
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 205-2 205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	54	
	GRI 206: Competencia desleal 2021	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones políticas	54	

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Página	Omisión
Gestión de riesgos y crisis	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	19, 37, 54	
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	19	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	31	
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	19	
Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS6	Porcentaje del portafolio por línea de negocio por región, tamaño (micro/pyme/gran) y sector			
Digitalización - banca digital e innovación	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	72	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2026	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	72	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	NA	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Página	Omisión
Financiamiento ambiental y social responsable	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	59	
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	59	
		FS2	Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.	59	
		FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de las normas ambientales por parte de los clientes y requisitos sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	59	
		FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales según se apliquen a las líneas de negocio.	59	
		FS5	Interacciones con clientes / inversores / socios comerciales en materia medioambiental y riesgos y oportunidades sociales.	59	
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	65	

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Página	Omisión
Gestión de riesgos y crisis	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	63	
		FS9	Cobertura/Alcance y frecuencia de las auditorías para asegurar la implementación de las políticas y análisis de riesgos ambientales y sociales.	59	
		FS10	Porcentaje y número de empresas incluidas dentro del portafolio de la empresa, con la que ha interactuado la organización informadora sobre asuntos ambientales o sociales.	59	
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a evaluación de riesgos sociales y/o ambientales.	59	
Educación financiera	GRI 3: Temas materiales 2021 Suplemento	3-3	Gestión de temas materiales	67	
	Sectorial GRI Sector Financiero	FS 16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	67	
Gestión de marca y reputación	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	74	
Desarrollo de mipymes (e inclusión financiera)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	19-20	
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS 13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desventajas por tipo.	13	

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Página	Omisión
Desarrollo de mipymes (e inclusión financiera)	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS 14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas.	13	
		F15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros	11, 54, 74	
Cultura interna y prácticas laborales	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	27	
		404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	27	
			404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	27
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	27		
		405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	22	
			405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	30
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	29	

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Página	Omisión
Salud y seguridad ocupacional	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	33	
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	33	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	33	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo	33	
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	33	
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	27	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	33	
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	33	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	33	
		403-9	Accidentes relacionados con las operaciones de la empresa	33	
403-10	Enfermedades relacionadas con las operaciones de la empresa	33			

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Página	Omisión
"Relacionamiento con entes gubernamentales y no gubernamentales"	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	54	
Transparencia con el consumidor	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	74	
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	74	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	74		
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	74	
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	74	
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	74	
Satisfacción de clientes	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	74	(Gestión de la experiencia)

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Página	Omisión
Inversión en la comunidad	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	81	
"Ciberseguridad y protección de datos"	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	72	
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	74	
Gestión de residuos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	78	
		GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	78
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	78		
	306-3	Residuos generados	78		
	306-4	Residuos desviados de la eliminación	78		
	306-5	Residuos enviados a vertederos	78		
"Ecoeficiencia y emisiones de carbono"	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	79	
		GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	79
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	NA	No aplica. Banco Hipotecario provee productos y servicios financieros que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso/operación.

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Página	Omisión	
"Ecoeficiencia y emisiones de carbono"	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	79		
		GRI 302: Energía 2016	302-3	Intensidad energética	79	
			302-4	Reducción del consumo energético	79	
			302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	79	
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	NA	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	NA	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	NA	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	NA	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	NA	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.	
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	NA	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	NA	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.	

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Página	Omisión
Compras verdes	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	NA	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.
	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	NA	No disponible, se está trabajando para su publicación en el siguiente informe.
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	NA	
	GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	57	
Estrategia y adaptación al cambio climático	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	57	



Reporte de Sostenibilidad 2022

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