



Informe Anual de Gobierno Corporativo

**BANCO
HIPOTECARIO**

I. Información General

a. Composición accionaria:

Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. es una institución financiera local, que no hace parte de ningún conglomerado financiero.

El capital social de Banco Hipotecario está conformado por acciones comunes con valor nominal de \$10.00 y acciones preferidas con valor nominal de \$6.00.

La estructura de la participación accionaria al 31 de diciembre de 2024 se detalla a continuación:

II. Accionistas

Capital Social de US\$121,403,222.00

Último aumento de capital autorizado el 4 de julio de 2023

Capital y acciones en miles

Sectores	Número de Accionistas	Capital (\$)	Acciones	% acciones
Empleados	169	65,770.00	7,973	0.07%
Pequeños Inversionistas *	946	401,548.00	45,240	0.37%
Otros Inversionistas*	14	3,202,852.00	347,756	2.84%
FOSAFFI	1	\$117,733,052.00	11,838,080	96.72%
Total:	1,130	\$121,403,222.00	12,239,049	100%

a. Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas

Durante el año 2024 se realizaron las siguientes Juntas Generales de Accionistas:

- Junta General Ordinaria de fecha 22 de febrero de 2024.

11,896,214 Total acciones asistentes

97.20.% participación

III. Junta Directiva

A continuación, el detalle de la Junta Directiva:

a. Miembros de Junta Directiva 2024:

Nombre	Cargo
Rodrigo de Jesus Solorzano Arévalo*	Director Presidente de Junta Directiva
Miguel Antonio Chorro Serpas*	Director Vicepresidente
Karen Elizabeth González de Girón*	Director Secretario
Julián Seledonio Mendoza*	Primer Director Suplente
Claudia Yadira Majano de García*	Segundo Director Suplente

*Elegido en Junta General Ordinaria de Accionistas el 8 de septiembre de 2023

b. Detalle de cambios en el período informado:

No hubo cambios en el período informado.

c. Detalle de sesiones de Junta Directiva celebradas

La Junta Directiva sesionó en 52 ocasiones durante el año 2024:

Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha
1	03/ene	12	21/mar	23	05/jun	33	14/ago	43	23/oct
2	10/ene	13	03/abr	24	12/jun	34	21/ago	44	30/oct
3	17/ene	14	10/abr	25	19/jun	35	28/ago	45	07/nov
4	24/ene	15	17/abr	26	26/jun	36	03/sept	46	14/nov
5	31/ene	16	24/abr	27	03/jul	37	12/sept	47	20/nov
6	07/feb	17	02/may	28	10/jul	38	19/sept	48	27/nov
7	15/feb	18	08/may	29	17/jul	39	26/sept	49	04/dic
8	21/feb	19	14/may	30	24/jul	40	02/oct	50	11/dic
9	28/feb	20	22/may	31	31/jul	41	10/oct	51	18/dic
10	06/mar	21	23/may	32	08/ago	42	16/oct	52	26/dic
11	13/mar	22	29/may						

d. Política de nombramiento de los miembros de Junta Directiva

La administración del Banco está confiada a una Junta Directiva, que es nombrada cada dos años, la cual está conformada por un número que no podrá ser inferior de tres miembros y tendrá un máximo de hasta diez miembros.

Las atribuciones y los requisitos para ser Director se regulan en el Pacto Social, el cual está suscrito en la Ley de Bancos y Código de Comercio. Como parte de los requisitos se establece, poseer reconocida honorabilidad y amplios conocimientos, así como experiencia en materia financiera.

e. **Operaciones con otras partes vinculadas**

Para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 203, 204 y 205 de la Ley de Bancos en relación con la norma NRP-74 "Normas Técnicas sobre el otorgamiento de créditos a personas relacionadas con los Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito"; nuestra institución a través de la Gerencia de Riesgos elabora un "Reporte de Créditos Vinculados" el cual se envía mensualmente a la Superintendencia del Sistema Financiero.

Por otro lado, se cuenta con un registro de personas relacionadas, que se actualiza cuando existe algún cambio en su información, presentándose el detalle de este registro en la Superintendencia del Sistema Financiero durante los primeros 30 días de cada año.

f. **Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros de Junta Directiva**

Conforme a lo establecido en la Cláusula Trigésima Segunda del Pacto Social, los miembros de la Junta Directiva durarán en sus funciones dos años, pudiendo ser reelectos. En caso de que por cualquier circunstancia transcurriere dicho plazo sin que se hubieren electo los sustitutos, aquellos continuarán en el desempeño de sus funciones hasta que se elijan éstos, tomen posesión de sus cargos y se inscriba la credencial que los acredita como miembros de la Junta Directiva en el Registro de Comercio.

g. **Capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o materias afines.**

En fecha 5 de junio de 2024, los miembros de la Junta de Directiva de Banco Hipotecario recibieron capacitación en materia de Seguridad de la Información, en el cual se dieron a conocer los temas más relevantes en dicha materia.

El 27 de diciembre de 2024 se les capacitó con el objetivo de revalidar los principios de Gobierno Corporativo con énfasis en los deberes de lealtad que dichos miembros tienen para con el Banco, entre los cuales se encuentran: Los intereses de la empresa por encima de los personales, protección de la misión y visión corporativa, supervisión imparcial, gestión de conflictos de Interés, confidencialidad, responsabilidad frente a stakeholders; asimismo se reforzaron los principios de Gobierno Corporativo de Basilea.

En esa misma fecha también se capacitó a dichos miembros, en materia PLD/FT/FPADM, siendo uno de los principales temas el de dar a conocer las responsabilidades que dicho órgano de administración tiene en materia de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

h. **Política de remuneración de Junta Directiva**

Conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésima Tercera del Pacto Social, la asignación de los emolumentos de los miembros de Junta Directiva es atribución asignada a la Junta General Ordinaria de Accionistas.

IV. **Alta Gerencia**

Compuesta por los ejecutivos que le reportan directamente al Presidente, o quien haga sus veces dentro del Banco.

a. Miembros de la Alta Gerencia

Hegel Alberto López Canizales	Director de Auditoría Interna
Willian Isaí Cruz Contreras	Oficial de Cumplimiento
Joseph Boris De Jesus Cerón Menjivar	Director de Banca Empresas
Trilsen Amanda Olivares Funes	Director de Banca De Personas
José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Finanzas Y Administración
Rodrigo Rafael Carranza Aparicio	Director de Asuntos Jurídicos Y Gobierno Corporativo
Luis Benjamín Vargas Mejía	Director de Créditos Y Cobros
José Mario Hernández Cruz	Director de Operaciones Y Tecnología
Julio Cesar Herrera Cornejo	Gerente de Identidad Y Comunicaciones
Bertha Nathaly Campos Hernández	Gerente de Calidad
Felipa Mercedes Payes de García	Gerente de Talento Humano
María José Amaya Deras	Gerente de Sostenibilidad
Mario José Chávez Torres	Gerente de Riesgos
Karla María Monge Alberto	Gerente de Estrategia Analítica
Lisandro Antonio Marín Romero	Gerente de Productos, Servicios Y Medios De Pago

b. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
22/1/2024	Bertha Nathaly Campos Hernández	Gerente de Calidad
16/2/2024	Karla María Monge Alberto	Gerente de Estrategia Analítica
8/4/2024	Luis Benjamín Vargas Mejía	Director de Créditos y Cobros
3/4/2024	Willian Isaí Cruz Contreras	Oficial de Cumplimiento
18/6/2024	María José Amaya Deras	Gerente de Sostenibilidad

Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
19/1/2024	Daniel Alcides Orellana Romero	Gerente de Sostenibilidad
19/1/2024	Delmy Guadalupe Mejía Lopez	Gerente de Gestión de La Calidad
5/4/2024	Francisco Salvador Ibarra Velásquez	Director de Créditos y Cobros
2/4/2024	Cecilia Margarita Cortez de Martinez	Oficial de Cumplimiento
7/4/2024	José Antonio Pereira Alas	Gerente de Agencias

Traslados:

Fecha	Nombre	Cargo Anterior	Nuevo Cargo
2/5/2024	Joseph Boris De Jesus Cerón Menjivar	Director de Banca de Personas e Institucional	Director de Banca Empresas
2/5/2024	Trilsen Amanda Olivares Funes	Director de Banca Empresas	Director de Banca de Personas

Nombramientos:

Fecha	Nombre	Cargo Anterior	Nuevo Cargo
2/1/2024	Rodrigo Rafael Carranza Aparicio	Director Legal	Director de Asuntos Jurídicos Y Gobierno Corporativo
16/1/2024	José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Operaciones y Finanzas	Director de Finanzas y Administración
16/1/2024	Felipa Mercedes Payes de García	Gerente de Desarrollo Humano	Gerente de Talento Humano
16/1/2024	José Mario Hernández Cruz	Director de Tecnología e Innovación Digital	Director de Operaciones y Tecnología
16/04/2024	Lisandro Antonio Marín Romero	Gerente de Productos y Servicios	Gerente de Productos, Servicios y Medios de Pago
30/4/2024	Bertha Nathaly Campos Hernández	Gerente de Gestión de la Calidad	Gerente de Calidad

c. Gerencias

Grupo que reporta a la alta gerencia, o quienes hagan sus veces dentro del Banco, y que está integrada por los siguientes funcionarios:

Miembros de la Gerencias

Ricardo Ernesto Corea González	Gerente de Finanzas
Pedro Antonio Palacios Ramos	Gerente de Banca de Personas
Erick Alexander Merino Carrillo	Gerente de Agronegocios
Marcela María José Ruiz Cardoza	Gerente Mipyme
Natanael Antonio Siciliano Canizales	Gerente de Contabilidad
Krissia Aracely Argueta de Paz	Gerente de Fondos en Administración
Douglas Salvador Solis López	Gerente de Administración
Jessica Iveth Guerra de Santos	Gerente de Créditos
Eduardo Enrique Castro Flores	Gerente de Canales Digitales
Karla María Romero Ruíz	Gerente Jurídico Comercial
Liliana Guadalupe Rivas González	Gerente de Gobierno Corporativo
Reyna Elizabeth Ortiz Montoya	Gerente de Banca Institucional y Privada
Carlos Moisés Galdámez Aguilar	Gerente de Operaciones
Norma Eugenia Linares de Rivas	Gerente de Cobros
Luis Carlos Figueroa Funes	Gerente de Banca Privada
José Francisco Irigoyen Umanzor	Gerente de Tecnologías de la Información
Rocío Lourdes Lozano López	Gerente de Auditoría Financiera y Administrativa
David Alberto Leiva Polanco	Gerente de Auditoría de Tecnología
José Moisés Galdámez Mejía	Gerente de Auditoría de Negocios y Prevención

d. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos

Fecha	Nombre	Cargo
8/1/2024	Liliana Guadalupe Rivas González	Gerente de Gobierno Corporativo
27/5/2024	Luis Carlos Figueroa Funes	Gerente de Banca Privada
1/10/2024	Eduardo Enrique Castro Flores	Gerente de Canales Digitales
1/10/2024	Jessica Iveth Guerra de Santos	Gerente de Créditos

Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
2/1/2024	Monica Tatiana Cabrera Garcia	Gerente Jurídico de Negocios
30/6/2024	Natalia Irene Estrada de Bolaños	Gerente de Auditoria Financiera y Operacional
15/9/2024	Fernando Alfredo Mónico Rodríguez	Gerente de Créditos
17/9/2024	Francisco Javier Rosa Artiga	Gerente de Agencias
20/9/2024	Mario Alberto Zelaya Paz	Gerente de Canales Digitales

Traslado:

Fecha	Nombre	Cargo Anterior	Nuevo Cargo
1/1/2024	Erick Alexander Merino Carrillo	Subgerente de Agronegocios	Gerente de Agronegocios
16/1/2025	Douglas Salvador Solis López	Gerente Administrativo	Gerente de Administración

Nombramientos:

Fecha	Nombre	Cargo Anterior	Nuevo Cargo
2/1/2024	Karla María Romero Ruíz	Gerente de Formalización	Gerente Jurídico Comercial
16/1/2024	Krissia Aracely Argueta de Paz	Subgerente de Fideicomisos	Gerente de Fondos En Administración
16/1/2024	José Francisco Irigoyen Umanzor	Gerente de Servicios de TI	Gerente de Tecnologías de La Información
16/1/2024	Ricardo Ernesto Corea González	Gerente de Planificación y Finanzas	Gerente de Finanzas
16/1/2024	Fernando Alfredo Mónico Rodríguez	Gerente de Análisis Financiero	Gerente de Créditos
16/1/2024	Norma Eugenia Linares de Rivas	Gerente de Soluciones Integrales	Gerente de Cobros
16/1/2024	Francisco Salvador Ibarra Velásquez	Director de Riesgos	Director de Créditos Y Cobros
1/7/2024	Rocío Lourdes Lozano López	Gerente de Auditoria Administrativa y Aseguramiento de la Calidad	Gerente de Auditoria Financiera y Administrativa
1/7/2024	José Moises Galdámez Mejía	Gerente de Auditoria de Créditos y Plda/Ft	Gerente de Auditoria de Negocios y Prevención

e. Política de selección de la Alta Gerencia.

El Banco considera dentro de sus Procesos Estratégicos, la gestión del Desarrollo Humano, por lo que cuenta con un Procedimiento de Selección de Personal, cuyo objetivo es seleccionar al talento idóneo para el puesto de trabajo requerido, aplicando técnicas eficientes de evaluación, en el cual se desarrollan las actividades que conforman el proceso de selección de los aspirantes.

V. Comité de Auditoría Interna

El Comité de Auditoría Interna supervisa el desarrollo del plan de trabajo de la Dirección de Auditoría Interna aprobado por Junta Directiva, en su conjunto está orientado a evaluar el cumplimiento de las políticas y controles internos del Banco; con la finalidad 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.

- a. Funciones Principales
 1. Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General, de la Junta Directiva y de las disposiciones de la Superintendencia y del Banco Central y de otras instituciones públicas cuando corresponda.
 2. Dar seguimiento a las observaciones que se formulen en los informes del Auditor Interno, del Auditor Externo, de la Superintendencia y de otras instituciones públicas, para corregirlas o para contribuir a su desvanecimiento, lo cual deberá ser informado oportunamente a la Superintendencia.
 3. Informar con regularidad a la Junta Directiva del seguimiento a las observaciones de los informes listados en el numeral 2.
 4. Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
 5. Supervisar el cumplimiento del contrato de Auditoría Externa y monitorear el proceso de respuesta a las observaciones incluidas por el Auditor Externo en su Carta de Gerencia.
 6. Opinar ante la Junta Directiva, sobre:
 - Cualquier diferencia de criterio entre la gerencia y los Auditores Externos, respecto a políticas y prácticas contables;
 - El informe final de los Auditores Externos, especialmente en lo referente a las salvedades o cualquier calificación de la opinión; y,
 - El análisis realizado desde el punto de vista técnico para contratar al mismo auditor para el período siguiente o de sustituirlo en su caso.
 7. Evaluar la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo y demás obligaciones contenidas en las Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero.
 8. Proponer a la Junta Directiva y ésta a su vez a la Junta General de Accionistas, el nombramiento de los Auditores Externos y del Auditor Fiscal. En la contratación de los Auditores Externos deberá considerarse su independencia respecto de otros servicios profesionales proporcionados, tal como lo establece el artículo relativo a la incompatibilidad con otros servicios profesionales establecido en las "Normas Técnicas para la Prestación de Servicios de Auditoría Externa".

9. Conocer y evaluar los procesos de información financiera y los sistemas de control interno del Banco.
10. Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.
11. Conocer, la propuesta del plan de trabajo anual de Auditoría Interna y Externa.
12. Otras que mediante Normas Técnicas se establezcan para fortalecer el Gobierno Corporativo y el Control Interno, según mejores prácticas internacionales.

b. Temas corporativos conocidos en el período

1. Informes de las evaluaciones de aseguramiento y consultoría emitidos por la Dirección de Auditoría Interna en las áreas: Banca Empresa, Banca de Personas, Microcrédito, Administrativa, Seguridad de la Información y Ciberseguridad, Finanzas, Contabilidad, Prevención de Lavado de Dinero, Correspondentes financieros, Fideicomisos, entre otras.
2. Seguimiento a los acuerdos del Comité de Auditoría y Junta Directiva.
3. Seguimiento a las observaciones emitidas por la Dirección de Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero.
4. Análisis mensual de los aspectos más importantes de: 1) ingresos, costos y gastos; 2) cuentas por cobrar y 3) cuentas por pagar, del año 2024.
5. Informes trimestrales de evaluación del grado de cumplimiento del Plan de Trabajo de la Dirección de Auditoría Interna.
6. Propuesta de modificación de estructura de la Dirección de Auditoría Interna 2024.
7. Actualización del plan de trabajo de la Dirección de Auditoría Interna 2024.
8. Evaluación del desempeño de la firma Integrity Audit Group, Ltda. de C.V.
9. Propuesta a Junta Directiva de nombramiento del auditor externo y del auditor fiscal para el año 2025.
10. Plan de trabajo de Auditoría Interna para el año 2025.

b. Miembros del Comité

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité
Rodrigo de Jesús Solorzano Arévalo	Miembro de Junta Directiva	Presidente
Claudia Yadira Majano de García	Miembro de Junta Directiva	Miembro
Karen Elizabeth Gonzalez de Girón	Miembro de Junta Directiva	Miembro
Hegel Alberto López Canizales	Director de Auditoría Interna	Secretario

c. Detalle de cambios en el período informado:

No hubo cambios en el periodo informado.

e. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.

Durante el 2024, se realizaron 12 sesiones ordinarias y 1 extraordinaria del Comité de Auditoría Interna, según detalle:

Sesión	Fecha	Sesión	Fecha
01	18/ene	08	12/ago
02	13/feb	09*	09/sept
03	12/mar	10	14/oct*
04	16/abr	11	21/oct
05	21/may	12	15/nov
06	11/jun	13	17/dic
07	15/jul		

VI. Comité de Gestión Integral de Riesgos

- a. Funciones Principales.
 1. Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación.
 2. Velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
 3. Asegurar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas.
 4. Proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo.
 5. Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos.
 6. Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
 7. Instruir a la Gerencia de Riesgos que presente en Junta Directiva, los informes de Gestión Integral de Riesgos conocidos por el Comité trimestralmente.
 8. Velar por una apropiada asignación de recursos para el adecuado desarrollo de los diferentes sistemas de administración de riesgos.
 9. Informar a la Junta Directiva sobre las exposiciones, desviaciones y excepciones de los riesgos que son gestionados en la entidad.
 10. Informar a la Junta Directiva sobre el resultado de los informes elaborados por la Gerencia de Riesgos.
 11. Revisar informe sobre la gestión de Cumplimiento Normativo del Banco.
 12. Revisar y elevar a conocimiento de Junta Directiva la actualización del Plan de Recuperación Financiera al menos una vez al año, así como el seguimiento periódico de las acciones tomadas, según sea el caso cuando se active el plan.

b. Temas corporativos conocidos en el período.

1. Resúmenes sobre la gestión de los diferentes tipos de riesgos, metodologías y herramientas desarrolladas.
2. Análisis económicos sectoriales.
3. Informes económicos.
4. Seguimiento a la gestión de Riesgo Operacional, Riesgo Legal y Cumplimiento Normativo.
5. Exposición del Banco al Riesgo de Crédito, niveles de exposición y límites de concentración por actividad económica.
6. Exposición del Banco al Riesgo de Mercado y Liquidez, análisis de estrés y escenarios clave.
7. Seguimiento al sistema de Gestión de Continuidad de Negocios.
8. Seguimiento a la gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
9. Seguimiento a la Gestión de Fraude.
10. Seguimiento a los acuerdos tomados por el Comité de Riesgos.
11. Informe de evaluación de los 50 mayores deudores.

c. Miembros del Comité

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité
Rodrigo de Jesús Solorzano Arévalo	Miembro de Junta Directiva	Presidente
Miguel Antonio Chorro Serpas	Miembro de Junta Directiva	Miembro
Julián Seledonio Mendoza	Miembro de Junta Directiva	Miembro
Mario José Chávez Torres	Gerente de Riesgos	Secretario
José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Finanzas y Administración	Miembro
Rodrigo Rafael Carranza Aparicio	Director de Asuntos Jurídicos y Gobierno Corporativo	Miembro
Luis Benjamín Vargas Mejía	Director de Créditos y Cobros	Miembro

d. Detalle de cambios en el período informado:

Cambio en la conformación del Comité:

Modificación conforme Acuerdo JD-26/2024 aprobado en sesión de JD 02/2024, de fecha 10/01/2024, con vigencia a partir del 16 de enero de 2024.

El Comité de Riesgos estuvo conformado por:

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité
Rodrigo de Jesús Solórzano Arévalo	Miembro de Junta Directiva	Presidente
Julián Seledonio Mendoza	Miembro de Junta Directiva	Miembro
Claudia Yadira Majano de García	Miembro de Junta Directiva	Miembro
José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Operaciones y Finanzas	Miembro
Mario José Chávez Torres	Gerente de Riesgos	Secretario

Modificación conforme Acuerdo JD-183/2024 aprobado en sesión de JD 12/2024, de fecha 21/03/2024.

El Comité de Riesgos estuvo conformado por:

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité
Rodrigo de Jesús Solórzano Arévalo	Director Presidente de Junta Directiva	Presidente
Julián Seledonio Mendoza	Directora de Junta Directiva	Miembro
Claudia Yadira Majano de García	Director de Junta Directiva	Miembro
José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Finanzas y Administración	Miembro
José Mario Hernández Cruz	Director de Operaciones y Tecnología	Miembro
Rodrigo Rafael Carranza Aparicio	Director de Asuntos Jurídicos y Gobierno Corporativo	Miembro
Mario José Chávez Torres	Gerente de Riesgos	Secretario

Cambio en la denominación del Comité:

Comité de Riesgos hoy Comité de Gestión Integral de Riesgos, conforme Punto JD 319/2024 aprobado en sesión de JD 18/2024, de fecha 08/05/2024, con vigencia a partir del 31 de mayo de 2024.

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité
Rodrigo de Jesús Solorzano Arévalo	Miembro de Junta Directiva	Presidente
Miguel Antonio Chorro Serpas	Miembro de Junta Directiva	Miembro
Julián Seledonio Mendoza	Miembro de Junta Directiva	Miembro
Mario José Chávez Torres	Gerente de Riesgos	Secretario
José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Finanzas y Administración	Miembro
Rodrigo Rafael Carranza Aparicio	Director de Asuntos Jurídicos y Gobierno Corporativo	Miembro
Luis Benjamín Vargas Mejía	Director de Créditos y Cobros	Miembro

e. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.

Durante el 2024, se realizaron 6 sesiones ordinarias del Comité de Riesgos y 9 sesiones ordinarias del Comité de Gestión Integral de Riesgos, según detalle:

Sesión	Fecha	Sesión	Fecha
01	25/ene	04	19/abr
02	16/feb	05	30/abr
03	22/mar	06	24/may

Sesión	Fecha	Sesión	Fecha
01	19/jun	06	23/oct
02	17/jul	07	19/nov
03	30/jul	08	22/nov
04	21/ago	09	11/dic
05	19/sep		

VII. Gobierno Corporativo y Estándares Éticos

a. Código de Gobierno Corporativo

Durante el 2024, el Código de Gobierno Corporativo fue modificado en Sesiones de Junta Directiva, según el siguiente detalle:

- a) Acta No. 18/2024 de fecha 8 de mayo de 2024, siendo las modificaciones más relevantes las siguientes:
 - a. Actualización conforme a la Norma vigente e incorporando definición y clasificación de los Comités de Apoyo a Junta Directiva, Comités de Apoyo a la Administración, Comités Técnicos.
 - b. Aprobación de la conformación de los Comités de Gobierno Corporativo.
 - c. Aprobación de eliminación de los Comités de Planificación Estratégica, Comité Ejecutivo y Comité Estratégico de Mora.
 - d. Actualización de denominación del Comité Comercial de Junta Directiva, antes Comité de Créditos de Junta Directiva, y Comité de Gestión Integral de Riesgos antes denominado Comité de Riesgos.
- b) Acta No. 52/2024 de fecha 26 de diciembre de 2024, siendo las modificaciones más relevantes las siguientes:
 - a. Actualización de conformación de los Comités Técnicos del Banco.
 - b. Cambio en el nombre Comités de Administración antes Comités de Apoyo a la Administración.

b. Código de Ética

Durante el 2024, el Código de Ética, Antisoborno y Anticorrupción tuvo una modificación integral a todo el documento; en estructura, redacción, contenido e incorporación de nuevos apartados, así como también en nombre, pasando a llamarse CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA, el cual entró en vigencia a partir del 16/09/2024, se detalla a continuación las modificaciones realizadas:

1. Cambio de nombre pasando a llamarse: Código de Ética y Conducta, antes Código de Ética, Antisoborno y Anticorrupción.
2. Modificación en redacción de carta de Junta Directiva.

3. Adición de Marco Normativo: se establece la legislación que fundamenta al Código de Ética, entre ellos: NRP-17, instructivo UIF, Ley Contra Lavado de Dinero y Activos.
4. Adición de apartado de definiciones.
5. Adición de responsabilidades, indicando las responsabilidades para Junta Directiva, Comité de Gobierno Corporativo y la Dirección de Asuntos Jurídicos.
6. Modificación e incorporación de nuevos principios éticos.
7. Incorporación de apartado de Políticas Generales.
8. Incorporación de apartado de Obligaciones y Prohibiciones.
9. Modificación al apartado Canales de Denuncia.
10. Adición de apartado de Inversiones Personales.
11. Modificación y Mejora en redacción y lineamientos para el apartado Relacionamiento con Grupos de Interés, entre ellos clientes, usuarios y proveedores y entes reguladores.
12. Modificación en el apartado Gestión de Conflictos de Interés.
13. Modificación y cambios de nombre al apartado Cero Tolerancia al Fraude, Corrupción y LDA/FT/FPADM.
14. Modificación en Sanciones.

c. **Informe de cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas**

Los conflictos de interés se gestionan conforme lo establecido en el TITULO IV. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERES, del CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA. El Banco tiene definido los mecanismos que permiten prevenir, identificar gestionar y mitigar dichos conflictos, cumpliendo también con las prácticas de Gobierno Corporativo para el manejo de conflicto de interés en operaciones con relacionados.

VIII. Transparencia y revelación de Información

a. **Atención de los clientes**

Banco Hipotecario pone a disposición canales físicos y digitales para la recepción de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias con el objeto de facilitar, al cliente o usuario, un seguimiento oportuno. Así mismo, brindar a los entes reguladores, el estadístico mensual y su publicación con el total de gestiones atendidas por Canal de recepción, para brindar fiel cumplimiento a requerimientos y normas regulatorias en temas de transparencia.

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, cuyo horario de referencia es 8:00. am. a 4:00 pm. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.; así como en los horarios extendidos para beneficio de los clientes, exceptuando días festivos.
- Contact Center 2250-7000 los 365 días del año, lunes a domingo (24/7)
- Formulario único de autoservicio soportado en los canales:
 - Sitio Web de la institución en <http://www.bancohipotecario.com.sv> en la sección de Gestiones en línea
 - E-banking y App Móvil

- Chat en línea vía Redes Sociales
- Correo: servicio.cliente@hipotecario.com.sv y grupo.ebanking@hipotecario.com.sv
- Atención por escrito, a las consultas o solicitudes realizadas por medio de cartas emitidas por clientes, usuarios o por entidades externas, entregadas en Centro Financiero Edificio Senda Florida, Colonia Escalón, San Salvador en horario de lunes a viernes: 08:30 a.m. a 05:00 p.m.

Para la atención de sugerencias, Banco Hipotecario pone a disposición de clientes y usuarios los siguientes canales de atención:

- Agencias de forma presencial en horario de referencia 8:00. am. a 4:00 pm. de lunes viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.; así como en los horarios extendidos para beneficio de los clientes, exceptuando días festivos; a través de buzones de sugerencia digital mediante escaneo de QR ubicado en escritorio de ejecutivos SAC o buzón físico en la agencia, utilizando la boleta de sugerencia.
 - Contact Center 2250-7000 los 365 días del año, lunes a domingo
 - Sitio Web de la institución en <http://www.bancohipotecario.com.sv>
 - A través de correo electrónico servicio.cliente@hipotecario.com.sv
 - Formulario único de autoservicio soportado en los canales:
 - Sitio Web institucional en <http://www.bancohipotecario.com.sv> en la sección de Gestiones en línea
 - E-banking y App Móvil
 - Chat en línea vía Redes Sociales
- b. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad durante el período del informe anual
 - La Junta General de Accionistas celebrada el 22 de febrero de 2024, acordó los siguientes puntos de carácter ordinario:
 1. Aprobar la Memoria de Labores, el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio y demás Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico del año 2023.
 2. Aprobar la contratación de la firma de Auditoría Integrity Auditing Group Limitada de C.V. (CROWE) como Auditores Externos Propietarios del Banco para el Servicio de Auditoría Financiera para el año 2024. También se aprobó como Auditores Externos Suplentes a la firma Corpeño y Asociados, S.A. de C.V.
 3. Aprobar la contratación de la firma de Auditoría Integrity Auditing Group Limitada de C.V. (CROWE) como Auditores Fiscales Propietarios del Banco para el año 2024. También se aprobó como Auditores Fiscales Suplentes a la firma Corpeño y Asociados, S.A. de C.V.
 4. Decretar el pago de dividendos a las acciones preferidas, provenientes de las utilidades del ejercicio 2023, equivalentes al 6% de su valor nominal, o US\$0.36 por acción, que corresponde a la suma de US\$88,854.12, estableciéndose la fecha de pago a partir del 25 de marzo de 2024.
 5. Decretar el pago de dividendos a las acciones comunes, provenientes de las utilidades del ejercicio 2023, a US\$0.16 por acción que corresponde a la suma de US\$1,918,757.12, estableciéndose la fecha de pago a partir del 25 de marzo de 2024.

- Durante el ejercicio del año 2024 se realizó la apertura y cierre de las siguientes agencias y taquillas:

El 20/02/2024, la Superintendencia del Sistema Financiero ha autorizado la apertura de un nuevo punto de servicio BH denominado "Agencia Cojutepeque", ubicada en Avenida General Brioso y 3º Calle Oriente, #1, Cojutepeque.

El 19/03/2024, la Superintendencia del Sistema Financiero ha autorizado la apertura de un nuevo punto de servicio BH denominado "Taquilla CNR Chalatenango", ubicada en carretera Chalatenango, plaza recreativa San Antonio, Lotificación Primavera, Chalatenango.

El 06/09/2024 se realizó el cierre por traslado de la Taquilla Centro Nacional de Registros ubicada en Calle Poniente y 43 Avenida Norte número 2310, San Salvador, del espacio habilitado actualmente en el Módulo 1, hacia el área de cafetería del mismo Centro Nacional de Registros. La cual reanudo sus funciones el 09/09/2024 en la nueva ubicación.

