



**BANCO  
HIPOTECARIO**



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2024 - 2025



# ÍNDICE

<b>1. Acerca del Reporte de Sostenibilidad</b>	<b>6</b>
<b>2. Perfil y Estrategia del Banco</b>	<b>7</b>
2.1 Filosofía del Banco	8
2.2 Pilar Enfoque	10
2.3 Pilar Renovación	10
2.4 Pilar Eficiencia	10
2.5 Proyectos Estratégicos	13
<b>3. Gobierno Corporativo</b>	<b>13</b>
<b>4. Gestión de Impactos</b>	<b>17</b>
4.1 Atribuciones y Deberes de Junta Directiva	17
<b>5. Gestión de Sostenibilidad</b>	<b>19</b>
5.1 Iniciativas y Asociaciones	20
5.2 Iniciativas Nacionales	20
5.3 Asociaciones	21
5.4 Convenios / Alianzas	21
<b>6. Grupos de Interés y Análisis de Impacto</b>	<b>22</b>
<b>7. Ética</b>	<b>33</b>
7.1 Cumplimiento	35
<b>8. Modelo de Negocio, Productos y Servicios</b>	<b>36</b>
8.1 Experiencia del Cliente	42
8.2 Comercialización Responsable	43
8.3 Gestión de la Experiencia	44
8.4 Gestiones con Entes Regulatorios	44
8.5 Relaciones y Actividades con la Cadena de Suministro	45

<b>9. Finanzas Sostenibles</b>	48
9.1 Crédito Ecológico	48
9.2 Productos con Enfoque Social	49
9.3 Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales	50
9.4 Huella de Carbono	54
9.5 Gestión de Residuos Sólidos	55
<b>10. Energía</b>	57
10.1 Agua	59
10.2 Papel	59
10.3 Evaluación Ambiental de Proveedores	61
<b>11: Equipo BH</b>	61
11.1 Remuneraciones y Beneficios	64
11.2 Beneficios	67
11.3 Capacitación y Desarrollo de Carrera	71
11.4 Contratación Responsable	74
11.5 Salud y Seguridad Ocupacional	74
<b>12. Beneficio a la Comunidad</b>	81

# 1. ACERCA DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

## **GRI 2-14**

El Informe de Sostenibilidad de Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. presenta de manera consolidada la información correspondiente a los períodos 2024 y 2025, reflejando los principales resultados, avances y temas relevantes gestionados por la institución durante estos períodos. El contenido se elaboró utilizando los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) como marco de reporte.

Como parte del proceso de validación, la información presentada fue sometida a verificación interna y posteriormente aprobada por el Comité de Sostenibilidad, el Comité de Gobierno Corporativo y la Junta Directiva, confirmando que el informe refleja de manera precisa el desempeño institucional durante los períodos reportados.

Asimismo, el informe facilita el seguimiento de los compromisos de sostenibilidad establecidos por Banco Hipotecario y permite analizar el desempeño alcanzado en los períodos 2024 y 2025, información que sirve como base para definir las prioridades futuras de la institución.

El informe se presenta como un instrumento de transparencia y comunicación con los grupos de interés, al ofrecer una visión clara del progreso institucional, facilitar el acceso a información relevante y confiable sobre el desempeño sostenible de Banco Hipotecario y fortalecer la rendición de cuentas ante clientes, colaboradores, proveedores, comunidad e inversionistas, poniendo a su disposición datos que respaldan la toma de decisiones.

Además, la elaboración y publicación del informe forman parte del ciclo de mejora continua de la gestión sostenible, pues permiten identificar oportunidades de fortalecimiento, ajustar metas y consolidar aprendizajes para períodos futuros.

## 2. PERFIL Y ESTRATEGIA DEL BANCO

### Perfil institucional

GRI 2-1, 2.2

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

El Banco está regulado por el Decreto Legislativo No. 80 "Disposiciones Especiales Referentes Banco Hipotecario de El Salvador, Sociedad Anónima" aprobado en agosto de 2012; así como por la Ley de Bancos, la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador, la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, la Ley del Sistema Financiero para Fomento al Desarrollo y demás leyes de aplicación general, incluyendo lo relativo a los acuerdos e instructivos emitidos por el Banco Central de Reserva de El Salvador y la Superintendencia del Sistema Financiero.

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

Al cierre de 2024, el capital social del Banco equivale a \$121,403,222.00 representado por 11,992,232 acciones comunes con valor de \$10.00 cada una y por 246,817 acciones preferidas con valor de \$6.00 cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.

Al cierre de 2025, el capital social del Banco equivale a \$145,387,686.00 representado por 11,992,232 acciones comunes con valor de \$12.00 cada una y por 246,817 acciones preferidas con valor de \$6.00 cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.

ACCIONISTA	Número de Accionistas		Capital		Acciones Totales		% Participantes	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
FOSAFFI	1	1	\$17,733,052.00	\$41,085,338.00	11,838,080	11,838,080	96.72%	96.72%
Pequeños inversionistas (hasta \$11,428)	1,011	1,010	\$426,360.00	\$494,370.00	48,390	48,390	0.40%	0.40%
Otros inversionistas (más de \$11,428)	14	14	\$3,202,852.00	\$3,761,010.00	347,756	347,756	2.84%	2.84%
Colaboradores	103	103	\$40,958.00	\$46,968.00	4,823	4,823	0.04%	0.04%
TOTAL	1,129	1,128	\$121,403,222.00	\$145,387,686.00	12,239,049	12,239,049	100%	100%

## 2.1 FILOSOFÍA DEL BANCO

### Año 2024

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

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

A partir de la misión y visión establecidas, se identificaron una serie de valores fundamentales que guían las decisiones y comportamientos en el día a día, de los colaboradores del Banco.

## Valores:

**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:** 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 a seguir en el sistema financiero salvadoreño.





El período 2024 fue un cierre de ciclo estratégico, representando etapa clave en la consolidación de principales objetivos y aprendizajes del período, permitiendo fortalecer la alineación entre la planificación institucional, la gestión operativa y el enfoque de Sostenibilidad. Los resultados obtenidos del periodo constituyeron un insumo fundamental para la planificación del siguiente ciclo estratégico.

## Año 2025

**Visión:** “Para el 2030, ser el Banco referente en soluciones financieras integrales y sostenibles que contribuyan al desarrollo y crecimiento productivo del país”.

Banco Hipotecario se proyecta como institución líder, integral y sostenible, que no solo busca rentabilidad, sino también convertirse en motor del progreso económico y social del país.

**Misión:** “Somos el Banco que impulsa el crecimiento productivo de las empresas y el bienestar de las personas a través de soluciones financieras que aportan a la transformación de El Salvador”.

### Valores:

**Eficiencia:** Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.

Buscamos siempre ofrecer un servicio ágil y preciso, superando las expectativas de nuestros clientes.

---

**Resiliencia:** Capacidad de adaptarse y salir fortalecido ante situaciones adversas.

Aprendemos de las dificultades y emergemos fortalecidos, manteniendo siempre nuestro compromiso con la estabilidad y la mejora continua.

---

**Integridad:** Hacemos lo correcto siempre.

Actuamos con honestidad, ética y transparencia en todas las acciones.

---

**Compromiso:** Cumplimos nuestras promesas con pasión y responsabilidad.

Nos dedicamos plenamente a nuestros clientes, colaboradores y a la misión del Banco.

---

**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 a seguir en el sistema financiero salvadoreño.

### **Estrategias para el quinquenio 2025-2029:**

Banco Hipotecario estableció sus estrategias prioritarias las cuales le permitirán maximizar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, mitigar amenazas y mejorar las debilidades. Estas estrategias se han diseñado para fortalecer su posición en el mercado y garantizar el crecimiento sostenible del Banco.

A continuación, se definen las estrategias específicas para el quinquenio:

#### **Incrementar la rentabilidad de la operación con énfasis en la reducción de costos financieros.**

Esto le permitirá operar de manera más eficiente y con menor carga financiera y poder ofrecer a sus clientes mejores condiciones financieras.

#### **Promover la bancarización responsable con énfasis en servicios digitales.**

Para Banco Hipotecario es importante fomentar que más personas puedan acceder a servicios y productos bancarios de manera segura y sostenible, utilizando herramientas digitales y promoviendo la inclusión financiera.

#### **Diversificar fuentes de fondeo.**

La diversificación de fuentes de fondeo busca reducir el riesgo financiero al obtener financiamiento de múltiples fuentes en lugar de depender de una sola, adicional facilitará la negociación de mejores condiciones con fondeadores y el acceso a recursos más competitivos alineados con objetivos estratégicos.

#### **Promover la cultura con enfoque en resultados.**

Banco Hipotecario busca crear una cultura que priorice el logro de objetivos y el desempeño de los procesos, generando valor y mejorando la eficiencia mediante el seguimiento de indicadores claves de rendimiento (KPIs) y la toma de decisiones basada en datos.

#### **Optimización de procesos con enfoque de mejora continua.**

Esta estrategia tiene como propósito elevar la eficiencia, la calidad y la productividad de los procesos del Banco Hipotecario mediante ajustes progresivos y constantes. Se fundamenta en la filosofía de que siempre existen oportunidades para hacer las cosas mejor, promoviendo la reducción de desperdicios, tiempos y costos, sin comprometer la calidad de los productos o servicios ni afectar la experiencia del cliente.

## 2.5 PROYECTOS ESTRATÉGICOS

En 2024 el Banco puso en marcha el Proyecto de Fortalecimiento de la Gestión por Procesos, orientado a consolidar la gestión documental institucional y actualizar el mapa de procesos. Su propósito fue optimizar la eficiencia operativa, asegurar la alineación con los objetivos estratégicos y fomentar una cultura de mejora continua dentro del Banco.

Al cierre de 2024 se alcanzó un 48% de avance en la actualización de la documentación normativa. Durante 2025 se mantuvo el progreso del proyecto y, al finalizar diciembre de ese año, el nivel de avance llegó al 82%. La actualización y digitalización de la documentación normativa constituyó una medida relevante en la optimización de recursos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental a través de la disminución del consumo de papel y la implementación de la firma electrónica en los procesos internos. Este enfoque fortalece la eficiencia institucional y promueve prácticas operativas más sostenibles.

Asimismo, se han creado y actualizado normativas que aportan a la mejora de productos, servicios, experiencia al cliente y a la gestión ambiental y social, entre las cuales se destacan las políticas relacionadas con las gestiones de: Sostenibilidad, experiencia del cliente y usuario, riesgo ambiental y social, gestión de la calidad, desarrollo de productos, servicios y medios de pago y gestión de compras.

En 2025 se aprobó el desarrollo del proyecto implementación del Sistema Integrado de Gestión Automatizado (SIG), que consiste en integrar las diferentes gestiones (procesos, riesgos y auditoría interna) en un solo sistema para automatizar y optimizar los procesos, con el fin de reducir el tiempo y los recursos necesarios entre las distintas áreas, facilitando así la toma de decisiones informadas y fortalecer el cumplimiento normativo del Banco, Además, el proyecto se encuentra alineado con la estrategia institucional de promover la cultura con enfoque en resultados

## 3. GOBIERNO CORPORATIVO

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

La estructura de gobierno de la Sociedad está conformada por la Junta General de Accionistas, como máximo órgano de decisión, y la Junta Directiva, responsable de su administración.

Nombre	Cargo	Fecha de nombramiento	
		Del	Hasta
Rodrigo de Jesús Solórzano Arévalo	Director Presidente de Junta Directiva	12/09/2023*	12/09/2025*
		22/08/2025**	22/08/2027**
Miguel Antonio Chorro Serpas	Director Vicepresidente	12/09/2023*	12/09/2025*
		22/08/2025**	22/08/2027**
Karen Elizabeth González de Girón	Directora Secretario	12/09/2023*	12/09/2025*
		22/08/2025**	22/08/2027**
Julián Seledonio Mendoza	Primer Director Suplente	12/09/2023*	12/09/2025*
		22/08/2025**	22/08/2027**

Claudia Yadira Majano de Garcia	Segundo Director Suplente	12/09/2023* 22/08/2025**	12/09/2025* 22/08/2027**
José Wilberto Hernández Portillo	Tercer Director Suplente***	22/08/2025	22/08/2027

\*Primer Periodo

\*\*Segundo Periodo

\*\*\*Vacante durante el periodo comprendido del 13/09/2023 al 12/09/2025.

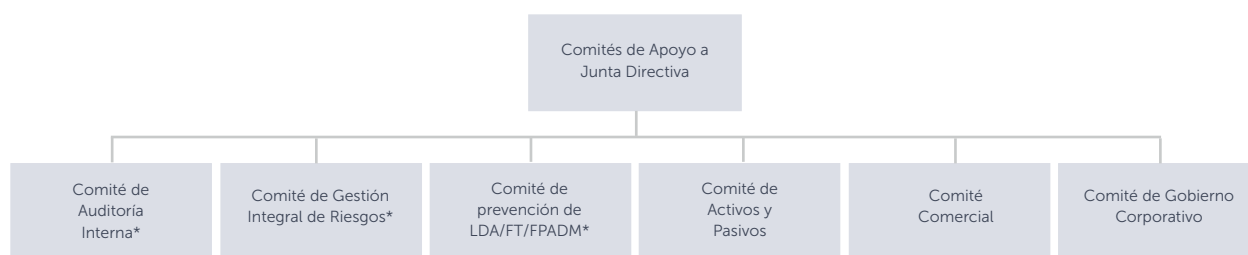
La designación y selección de los miembros de Junta Directiva está a cargo de la Asamblea General de Accionistas quienes la eligen para un periodo de dos años, pudiendo ser reelectos.

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

Para contar con el adecuado respaldo, análisis, así como la función de supervisión y control en la adopción de las decisiones relacionadas con la administración del Banco, la Junta Directiva tiene la facultad de crear Comités de Apoyo y de Administración.

Dichos Comités estarán integrados por uno o más miembros de la Junta Directiva, y los miembros de la Alta Gerencia del Banco, según el caso.

### Comités de Apoyo a Junta Directiva



\* Comités regulatorios

### Comité de Auditoría

Miembros
Director Presidente de Junta Directiva
Dos directores externos de Junta Directiva
Director de Auditoría Interna

Servir de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva para el control y seguimiento de las políticas y planes, procedimientos, procesos y controles establecidos en el Banco.

### Comité de Gestión Integral de Riesgos

Miembros
Director Presidente de Junta Directiva
Dos directores externos de Junta Directiva
Gerente de Riesgos
Director de Finanzas y Administración
Director de Asuntos Jurídicos y Gobierno Corporativo
Director de Créditos y Cobros

El Comité apoya en la aprobación, seguimiento y control de las estrategias, políticas, manuales, planes y procesos para la administración de los riesgos, incluyendo la fijación de límites de actuación para las distintas áreas. Adicionalmente detalla y recomienda a la Junta Directiva y a la Presidencia del Banco sobre la asunción de los riesgos que asume el Banco y brinda y detalla el conocimiento claro del capital requerido para soportarlos.

### Comité de prevención de LDA/FT/FPADM

Miembros
Director Presidente de Junta Directiva
Dos directores externos de Junta Directiva
Oficial de Cumplimiento
Director de Operaciones y Tecnología
Director de Asuntos Jurídicos y Gobierno Corporativo
Gerente de Riesgos

El propósito del Comité de Prevención de LDA/FT/FPADM, 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.

Comités detallados a continuación no son regulatorios, sin embargo, están conformados por miembros de Junta Directiva:

#### Comités de Administración:

Comités integrados por la Alta Gerencia y Gerentes del Banco para conocer de temas específicos delegados por la Junta Directiva. La forma de integrarlos, funciones y atribuciones se ampliarán en Reglamentos que se crearán para tal fin.

#### Designación y selección del máximo órgano

La designación y selección de los miembros de Junta Directiva está a cargo de la Junta General de Accionistas quienes la eligen para un periodo de dos años, pudiendo ser reelectos. Una de las funciones de la Junta Directiva es: nombrar los comités que estime necesarios para el estudio y resolución de determinados asuntos de interés.

Al Banco y dictar las normas a que deban sujetarse. Los directores que administren el Banco deberán ser de reconocida honorabilidad y contar con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera y administrativa, no estar comprendidos entre las prohibiciones e incompatibilidades que el Código de Comercio establece y no tener ninguna inhabilidad de las que señala la Ley de Bancos. Iguales requisitos deberán reunir los directores con cargos ejecutivos y gerentes. El director presidente o quien lo sustituya deberán acreditar como mínimo cinco años de experiencia en cargos de dirección o administración superior en instituciones bancarias y financieras.

### **Presidente del máximo órgano de gobierno**

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

- Cumplir y velar por el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo.
- Actuar de manera equitativa frente a todos los accionistas.
- Resolver los casos de posible conflicto de interés presentados por las Direcciones o por el líder correspondiente de aquellas Áreas que dependen directamente de la Presidencia, así como la de los mismos funcionarios anteriormente descritos.
- Decidir con base en las recomendaciones que reciba del área competente las sanciones que correspondan a cada caso de incumplimiento del presente Código.
- Informar a la Junta Directiva las situaciones que puedan generar conflictos de interés, incluidas aquellas que se deriven de una vinculación legal, familiar, civil o personal con colaboradores, clientes, sociedades cotizadas en bolsa, en empresas de servicios financieros, proveedores o cualquier otro grupo de interés del Banco.
- Además, deberán establecer e implementar adecuados controles internos y sistemas de información para salvaguarda de los activos y de los pasivos, en su caso.
- Deberá estudiar los asuntos que deben someterse a Junta Directiva y aprobar los temas que sean de conocimiento de cada sesión de dicho órgano.
- Autorizar la presentación a Junta Directiva de aquellos temas que no sean o puedan ser de conocimiento de los Comités del Banco.
- Ejercer las demás funciones y facultades que correspondan de conformidad con las Leyes, Reglamentos, Normas y demás disposiciones pertinentes además de las que la Junta Directiva le delegue.

# 4. GESTIÓN DE IMPACTOS

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

## 4.1 ATRIBUCIONES Y DEBERES DE JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva tendrá las atribuciones que se definen en la Ley de Bancos, Código de Comercio, Pacto Social y demás normativa aplicable.

Para contar con el adecuado respaldo, análisis, así como la función de supervisión y control en la adopción de las decisiones relacionadas con la administración del Banco, la Junta Directiva establecerá Comités de Apoyo para su gestión, los cuales estarán conformados por miembros de Junta Directiva y ejecutivos de la Alta Administración, estableciéndose en esta categoría los siguientes comités: Comité de Auditoría, Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité de PLDA/FT/FPADM, Comité de Activos y Pasivos, Comité Comercial y Comité de Gobierno Corporativo, asimismo, la Junta Directiva podrá crear Comités de Administración, cuya forma de integrarlos, funciones y atribuciones serán ampliadas en Reglamentos que se crearán para tal fin.

Se podrán constituir Comités Técnicos, los cuales estarán conformados por miembros de la Alta Administración, Gerencial del Banco y colaboradores con funciones de jefatura dentro de la entidad, con el propósito de conocer temas específicos, éstos podrán ser constituidos por delegación del Presidente de la Junta Directiva.

Asimismo, tendrá la función de aprobar los reglamentos como políticas y manuales que regirán al Banco para alcanzar sus objetivos.

Los deberes de los Directores de Junta Directiva en lo referente a Gobierno Corporativo son:

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

Se cuenta con cargos de nivel ejecutivo quienes tienen bajo su responsabilidad temas económicos, ambientales y sociales; además están facultados para informar el ejercicio de sus funciones en los diferentes Comités de apoyo o

gerenciales y posteriormente hacerlos de conocimiento de la Junta Directiva.

Los miembros de la Alta Gerencia deberán desarrollar sus funciones de buena fe y actuarán con lealtad, absteniéndose de incurrir en conductas que impliquen competencia con el Banco o conflictos de interés con éste o sus accionistas.

### **Miembros de la Alta Gerencia**

<b>Plaza</b>	<b>Cargo</b>
Presidente	Rodrigo de Jesús Solórzano Arévalo
Oficial de Cumplimiento	Willian Isaí Cruz Contreras
Director de Asuntos Jurídicos y Gobierno Corporativo	Rodrigo Rafael Carranza Aparicio
Director de Banca de Personas	Trilsen Amanda Olivares Funes
Director de Créditos y Cobros	Luis Benjamín Vargas Mejía
Director de Auditoría Interna	Hegel Alberto López Canizales
Director de Banca Empresas	Víctor Alfonso Flores Urrutia
Director de Finanzas y Administración	José Raúl Cienfuegos Morales
Director de Operaciones y Tecnología	José Mario Hernández Cruz
Gerente de Estrategia Analítica	Karla María Monge Alberto
Gerente de Sostenibilidad	María José Amaya Deras
Gerente de Calidad	Bertha Nathaly Campos Hernández
Gerente de Productos, Servicios y Medios de Pago	Lisandro Antonio Marín Romero
Gerente de Riesgo	María Ingrid Durán Garay
Gerente de Talento Humano	Mercedes Payés de García

# 5. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-23, 2-24

En Banco Hipotecario, la gestión de Sostenibilidad constituye un eje transversal en la toma de decisiones, la gestión integral de riesgos y la relación con los grupos de interés. Este enfoque permite asegurar que el desempeño del Banco se desarrolle en coherencia con criterios económicos, sociales y ambientales. La Alta Dirección reafirma que este enfoque es esencial para la creación de valor a largo plazo y para la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades prioritarias.

La estrategia de sostenibilidad, se encuentra alineada con la estrategia institucional, con énfasis en eficiencia y reducción de costos, bancarización responsable, diversificación de fuentes de fondeo, fortalecimiento de la cultura organizacional con enfoque en resultados y optimización de procesos bajo un esquema de mejora continua, todo a través de los enfoques de Personas, Planeta y Prosperidad, que organizan los temas de gestión institucional y facilitan el seguimiento de los compromisos y sus resultados.

**Personas:** Incluye ética, integridad, responsabilidad social y empresarial, equidad y desarrollo del capital humano, entornos laborales inclusivos y seguros, reducción de brechas de género, inclusión de personas con discapacidad, prevención de la discriminación, educación e inclusión financiera, atención responsable y apoyo comunitario.

**Planeta:** Abarca la gestión ambiental interna y la reducción del impacto de las operaciones. Prioriza el uso eficiente de recursos, la disminución de emisiones y residuos, la adaptación y mitigación del cambio climático, el reciclaje, las compras responsables y las alianzas para promover cultura ambiental.

**Prosperidad:** integra las finanzas sostenibles, la transparencia en la gestión y el aporte al desarrollo productivo. Impulsa el valor económico responsable, la inclusión financiera y la innovación, beneficiando a clientes y comunidades.

La implementación de la estrategia es coordinada por la Gerencia de Sostenibilidad, con acompañamiento de la Alta Dirección, a través de los diferentes Comités, especialmente el Comité de Sostenibilidad y aprobación de la Junta Directiva. Mediante la Política de Sostenibilidad y demás normativa interna, el Banco formaliza compromisos de ética, transparencia y cumplimiento; gobierno corporativo con supervisión y rendición de cuentas; integración de criterios ASG en la gestión integral de riesgos; promoción de soluciones financieras que impulsen la inclusión y el desarrollo productivo; gestión responsable de impactos operativos y financieros; e impulso a la igualdad de oportunidades, el desarrollo del talento y los programas de educación e inclusión financiera.

## 5.1 INICIATIVAS Y ASOCIACIONES

GRI 2-23, 2-24, 2-28

### **Iniciativas Internacionales:**

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

Banco Hipotecario participa como signatario de UNEP-FI, comprometiéndose a integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en su gestión financiera. Esta adhesión permite al Banco alinear sus operaciones con estándares internacionales, impulsar productos y servicios responsables, participar en iniciativas globales sobre sostenibilidad y transparencia, y fortalecer su enfoque en la mitigación de impactos ambientales y sociales de sus actividades financieras.

#### **Principios de Banca Responsable (PBR)**

Banco Hipotecario se adhiere a los Principios de Banca Responsable para integrar la sostenibilidad en su estrategia financiera y operaciones. Estos principios guían la definición de políticas internas, la evaluación de riesgos y la gestión de impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) de las actividades financiadas, asegurando que la operación del Banco contribuya al desarrollo económico sostenible y a la generación de valor responsable para todos los grupos de interés.

#### **Principios para el Empoderamiento de la Mujer (WEPs)**

Banco Hipotecario se adhiere a los WEPs para promover la igualdad de género y el liderazgo de las mujeres en todas sus operaciones. La iniciativa guía la implementación de políticas, programas y prácticas que fomentan un entorno inclusivo y equitativo dentro del Banco, así como en los proyectos y actividades que desarrolla en las comunidades, contribuyendo al empoderamiento y autonomía de las mujeres.

## 5.2 INICIATIVAS NACIONALES:

#### **Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF)**

Banco Hipotecario es miembro del CNIEF, un organismo que apoya la estrategia del Banco y contribuye a la implementación de la Política Nacional de Inclusión y Educación Financiera. A través de esta participación, el Banco colabora en iniciativas que fortalecen la educación financiera, amplían el acceso a productos y servicios responsables e impulsan el desarrollo de finanzas verdes, promoviendo un crecimiento económico sostenible y alineado con los objetivos nacionales. A través de los diferentes grupos de trabajo: Grupo de Apoyo a Temas de Inclusión Financiera, Grupo de Apoyo a Temas de Educación Financiera, Subgrupo Finanzas Inclusivas Mujer, Subgrupo Finanzas Verdes Inclusivas.

### **Plan Nacional de Cambio Climático y Contribuciones Nacionalmente Determinadas (NDCs)**

El Banco contribuye a las metas del Plan Nacional de Cambio Climático, colaborando con instituciones públicas en la implementación y seguimiento de políticas climáticas, contribuyendo a la mitigación y adaptación al cambio climático y al cumplimiento de las prioridades ambientales nacionales.

### **Gabinetes departamentales**

Constituyen espacios de coordinación interinstitucional que permiten validar y definir acciones en temas sociales y ambientales. A través de esta participación, el Banco contribuye a iniciativas de educación financiera, inclusión financiera, apoyo a emprendedores y desarrollo sostenible a nivel local, promoviendo la alineación con políticas públicas y la generación de impacto positivo en las comunidades.

## **5.3 ASOCIACIONES:**

### **Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)**

El Banco forma parte de FELABAN, participando en foros y redes de intercambio técnico que promueven buenas prácticas, innovación y sostenibilidad en el sector financiero de la región.

### **Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE)**

A través de ALIDE, Banco Hipotecario colabora en iniciativas de banca de desarrollo y financiamiento responsable, contribuyendo al crecimiento productivo y sostenible de los países latinoamericanos.

### **Asociación Latinoamericana de Supervisores de Seguros (ALASA)**

El Banco participa en ALASA para compartir experiencias y buenas prácticas en supervisión y gestión del sector asegurador, promoviendo estándares sostenibles y fortaleciendo la gobernanza responsable.

## **5.4 CONVENIOS/ALIANZAS**

### **ISDEMU – Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.**

Banco Hipotecario mantiene un convenio con ISDEMU para fortalecer programas de inclusión y empoderamiento económico de mujeres, apoyando iniciativas de educación financiera y desarrollo de habilidades que contribuyen a la igualdad de género y la participación de las mujeres en la economía.

### **CONAIPD – Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad.**

El Banco colabora mediante un convenio con CONAIPD para promover la inclusión financiera de personas con discapacidad, fomentando el acceso a productos y servicios adaptados a sus necesidades y contribuyendo a la equidad y bienestar de este grupo de la población.

### **ONU Mujeres.**

A través de un acuerdo de colaboración con ONU Mujeres, Banco Hipotecario participa en programas y proyectos que impulsan la igualdad de género y el liderazgo femenino, fortaleciendo políticas internas y acciones externas orientadas a la inclusión y empoderamiento de mujeres.

## **6. GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE IMPACTO**

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

Para Banco Hipotecario, la materialidad es una herramienta clave para orientar la gestión de la sostenibilidad. A través de ella, el Banco define los temas que requieren mayor atención, considerando tanto lo que es importante para sus grupos de interés como los riesgos y oportunidades que pueden influir en su desempeño. Este enfoque permite mantener una gestión ordenada, transparente y enfocada en los temas con mayor relevancia.

### **Grupos de Interés**

Durante 2024 y 2025, el Banco dio continuidad a la gestión de sus grupos de interés, lo que permitió seguir atendiendo las necesidades y prioridades identificadas, asimismo dar seguimiento a los compromisos establecidos. El diálogo abierto y la retroalimentación de colaboradores, accionistas, comunidades y entes reguladores aportaron información valiosa para fortalecer la gestión institucional y promover la mejora continua.

La comunicación se realizó a través de mecanismos como reuniones técnicas con entes reguladores, mesas de trabajo con comunidades, encuestas a clientes y proveedores, y espacios de diálogo con colaboradores. Estos canales permitieron recopilar información clave para comprender mejor los impactos y prioridades estratégicas del Banco en materia ambiental, social y de gobernanza.

A continuación, se presentan los grupos de interés del Banco:

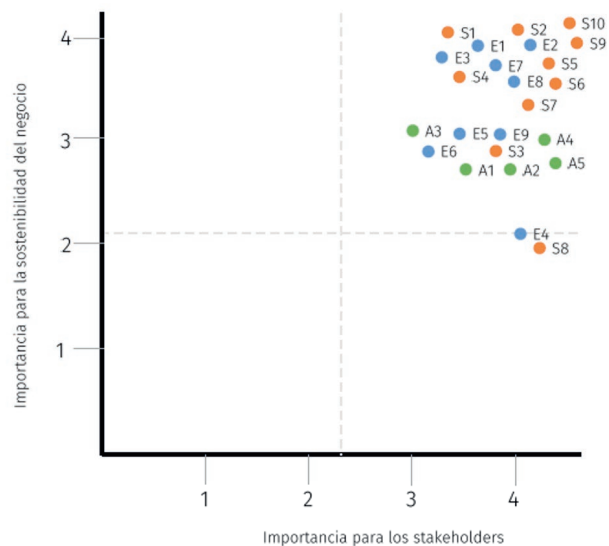
Grupo de interés	Tipo de comunicación	Plataforma de Comunicación
Empleados	Comunicación interna Boletines Feedback	Email interno Intranet Reuniones presenciales y virtuales Teams Engage Teléfono
Accionistas	Informes financieros Resultados anuales	Memoria de labores Página web Email Sesiones de Junta de accionistas
Clientes	Servicio al cliente Información de productos y servicios, promocionales	Contact Center Email Redes Sociales Página web Ebanking App Móvil
Proveedores	Negociaciones Gestión de contratos Pagos	Email Reuniones presenciales y virtuales Teléfono
Supervisor y Regulador	Cumplimiento Normativo Reportes Auditorias	Informes regulatorios Reuniones virtuales y presenciales Email Portales de los reguladores
Comunidad	RSE Proyectos con la comunidad	Redes sociales Página web

## Materialidad

El Banco mantiene vigente el análisis de materialidad realizado en 2020, elaborado mediante un proceso estructurado de identificación, evaluación y priorización de temas económicos, sociales y ambientales relevantes para el sector financiero y para los grupos de interés del Banco. Este ejercicio permitió establecer una matriz de 23 temas materiales que ha guiado la gestión institucional durante los últimos años.

Entre los asuntos de mayor relevancia se encuentran: inclusión e igualdad; ciberseguridad y protección de datos; cultura interna; cumplimiento y antifraude; relacionamiento con entes gubernamentales y no gubernamentales; transparencia hacia el consumidor; educación financiera; gestión de riesgos y crisis; e inversión en la comunidad, entre otros.

<b>ECONÓMICOS</b>	<b>E1</b>	Gobierno Corporativo y Ética
	<b>E2</b>	Cumplimiento y Anti fraude
	<b>E3</b>	Gestión de Riesgos y crisis
	<b>E4</b>	Digitalización - Banca Digital
	<b>E5</b>	Inclusión financiera
	<b>E6</b>	Educación financiera
	<b>E7</b>	Gestión de marca y reputación
	<b>E8</b>	Innovación
	<b>E9</b>	Desarrollo de MIPYMES
<b>SOCIALES</b>	<b>S1</b>	Prácticas laborales
	<b>S2</b>	Cultura Interna
	<b>S3</b>	Atracción y Retención del Talento
	<b>S4</b>	Salud y seguridad ocupacional
	<b>S5</b>	Relacionamiento de entes Gubernamentales y no Gubernamentales
	<b>S6</b>	Transferencia hacia el consumidores
	<b>S7</b>	Satisfacción de clientes
	<b>S8</b>	Inversion en la comunidad
	<b>S9</b>	Ciberseguridad y protección del dato
	<b>S10</b>	Inclusión e igualdad
<b>AMBIENTALES</b>	<b>A1</b>	Gestión de residuos
	<b>A2</b>	Ecoeficiencia y emisiones y Carbono
	<b>A3</b>	Compras verdes
	<b>A4</b>	Estrategia de adaptación al Cambio Climático
	<b>A5</b>	Inversión ambiental



A continuación, se identifican las principales acciones y avances en cada uno de los temas prioritarios identificados:

Tema	Acciones
E1 – Gobierno corporativo y ética	Actualización de la estructura de gobernanza, políticas y reglamentos.
	Elaboración del Mapa de Procesos del Banco.
	Actualización del Código de Ética.
	Creación y gestión del canal de denuncias anónimo.
	Desarrollo de campañas de sensibilización en ética.
	Seguimiento a casos y reportes a través de mecanismos formales.
E2 – Cumplimiento y antifraude	Desarrollo de programas robustos de cumplimiento normativo (AML/CFT).
	Elaboración y actualización de la matriz de riesgos de cumplimiento.
	Capacitación en prevención LA/FT/FPADM.
	Fortalecimiento de los procesos de debida diligencia (KYC).
	Actualización de metodologías de evaluación de riesgo LA/FT.
	Desarrollo de campañas informativas de cumplimiento normativo y nuevos lineamientos.
	Seguimiento a planes de acción derivados de hallazgos de cumplimiento.
E3 – Gestión de riesgos y crisis	Mejora continua de sistemas y herramientas de monitoreo transaccional.
	Actualización de las Política de la Gestión de Riesgo del Banco
E4 – Digitalización y banca digital	Desarrollo de simulacros para la prevención y atención de crisis. (SYSO)
	Implementación de nuevas funcionalidades digitales en los canales del Banco.
E5 – Inclusión financiera	Mejoras de uso en las aplicaciones móviles y plataformas web.
	Automatización de procesos internos para agilizar tiempos de atención.
	Incorporación de nuevos mecanismos de autenticación segura.
	Desarrollo y mejora continua de la aplicación móvil institucional.
	Lanzamiento de onboarding digital para facilitar la apertura de productos de manera remota.
E6 – Educación financiera	Trabajo conjunto con el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CNIEF) en acciones de inclusión financiera.
	Fortalecimiento del enfoque institucional hacia los nuevos bancarizados en la estrategia del Banco.
	Habilitación de espacios de comercio para apoyar a emprendedores.
	Desarrollo de herramientas tecnológicas de inclusión para la atención de personas con discapacidad.
E6 – Educación financiera	Realización de talleres de educación financiera dirigidos a poblaciones vulnerables y/o sectores prioritarios.
	Ejecución de campañas de sensibilización sobre finanzas responsables.
	Apoyo a instituciones gubernamentales en iniciativas de educación financiera.

Tema		Acciones	
SOCIALES	E8 – Innovación	Alianzas con organizaciones externas para ampliar el alcance de los programas.	
		Capacitaciones internas sobre educación financiera dirigidas a colaboradores del Banco.	
		Gestión de presencia digital y atención al cliente en canales digitales.	
	E8 – Innovación	Desarrollo de nuevos productos y funcionalidades digitales.	
		Automatización de procesos internos.	
		Actualización de la web y la app con nuevas tecnologías.	
		Habilitación de espacios para apoyar la comercialización y el crecimiento de emprendedores	
		Productos financieros accesibles, capacitaciones y talleres para MIPYMES.	
		Alianzas para impulsar el crecimiento de micro y pequeños negocios.	
	SOCIALES	S1 – Prácticas laborales	Actualización de las políticas de Talento Humano.
			Programas de inducción para personal de nuevo ingreso.
			Evaluaciones periódicas de desempeño.
Otorgamiento de beneficios laborales adicionales a los establecidos por la ley para fortalecer el bienestar del personal.			
S2 – Cultura interna		Fortalecimiento de una cultura organizacional alineada con la estrategia del Banco, con enfoque a resultados.	
		Desarrollo de actividades para fortalecer la cultura organizacional.	
		Implementación de campañas internas alineadas a los valores institucionales.	
		Programas de reconocimiento para colaboradores.	
S3 – Atracción y retención del talento		Beneficios y desarrollo de carrera para retención del talento	
		Programas de crecimiento profesional.	
S4 – Salud y seguridad ocupacional		Desarrollo de simulacros y planes de emergencia.	
		Capacitaciones en salud y seguridad para el personal.	
S5 – Relacionamiento con entes gubernamentales y ONG		Coordinación con instituciones gubernamentales para proyectos conjuntos.	
		Participación en mesas de trabajo con organismos públicos.	
S6 – Transparencia hacia el consumidor		Publicación constante de términos y condiciones de productos y servicios ofrecidos por el banco.	
		Implementación de canales para consultas y transparencia de información.	

Tema		Acciones	
AMBIENTALES		Divulgación clara de tasas, comisiones y otros cargos requeridos por ley.	
		S7 – Satisfacción de clientes	Monitoreo constante de satisfacción de clientes.
			Mejoras continuas en los procesos de atención al cliente.
			Gestión oportuna de quejas, reclamos y retroalimentación.
			Implementación de iniciativas para mejorar la experiencia del usuario.
		S8 – Inversión en la comunidad	Participación en iniciativas y proyectos impulsados por el Gabinete Departamental.
			Alianzas con actores locales para proyectos comunitarios.
			Actividades de voluntariado corporativo.
		S9 – Ciberseguridad y protección del dato	Implementación de controles de ciberseguridad y protección de información
			Capacitaciones a colaboradores en protección de datos.
			Campañas de sensibilización interna en temas de protección de datos.
		S10 – Inclusión e igualdad	Iniciativas de inclusión para personas con discapacidad.
			Desarrollo de políticas internas de no discriminación.
			Alianzas con instituciones para impulsar iniciativas de inclusión e igualdad.
		AMBIENTALES	A1 – Gestión de residuos
Campañas internas de sensibilización sobre buenas prácticas de manejo de residuos.			
Capacitaciones para colaboradores en buenas prácticas de manejo de residuos.			
Inducción ambiental para colaboradores de nuevo ingreso, con énfasis en la gestión adecuada de residuos.			
Campañas internas de sensibilización y reciclaje dirigidas a colaboradores.			
A2 – Ecoeficiencia y emisiones de carbono	Iniciativas internas para la reducción de consumo de energía		
	Monitoreo y seguimiento de consumos de agua, energía, papel y combustible		
	Monitoreo del consumo energético y de agua en instalaciones del Banco.		
	Implementación de medidas de eficiencia energética		
	Promoción del uso responsable de recursos en oficinas y operaciones.		

Tema		Acciones
AMBIENTALES	A3 – Compras verdes	Aplicación de criterios ambientales en procesos de adquisición de bienes y servicios.
		Promoción del uso de productos ecoeficientes en las operaciones del Banco.
		Selección de proveedores con prácticas ambientales responsables.
	A4 – Estrategia de adaptación al cambio climático	Evaluación de riesgos climáticos con impacto en las operaciones del Banco.
		Integración de criterios de adaptación en políticas y procesos internos.
	A5 – Inversión ambiental	Participación en iniciativas nacionales vinculadas a adaptación al cambio climático.
		Desarrollo de actividades educativas sobre protección del medio ambiente.

A partir de las acciones y avances presentados en el cuadro anterior, se puede confirmar que durante 2024 y 2025 el Banco no solo trabajó de manera sistemática en los temas materiales identificados, sino que, también fortaleció sus bases internas para elevar la calidad de la gestión de la sostenibilidad.

Este proceso incluyó la actualización y creación de políticas internas, la revisión y ajuste de procesos para mejorar la calidad y disponibilidad de la información, así como una mayor coordinación entre equipos clave. Estos esfuerzos han sido fundamentales para preparar el proceso de actualización de la materialidad y sentar las condiciones necesarias para la evolución del enfoque institucional en sostenibilidad.

En este contexto, el Banco dio inicio al proyecto de actualización del Modelo de Sostenibilidad, un esfuerzo estratégico que permitirá modernizar su estructura de gestión, alinearla con estándares internacionales y responder a las crecientes expectativas regulatorias y de los grupos de interés. Como parte de este proyecto, durante el 2026 se desarrollará una actualización del análisis de materialidad basado en el enfoque de doble materialidad.

La actualización del análisis de doble materialidad servirá como insumo principal para la renovación de la Estrategia de Sostenibilidad, garantizando que esta refleje tanto los riesgos y oportunidades emergentes como los impactos más relevantes del Banco. De esta manera, el nuevo Modelo de Sostenibilidad resultante estará plenamente alineado con la visión estratégica del Banco, fortaleciendo su capacidad de generar valor económico, social y ambiental de forma integral y consistente.

## Valor de Cartera:

FS6

## Año 2024

El sector bancario salvadoreño reflejó una tasa de crecimiento anual del 8.1% equivalente en términos monetarios a \$1,312 millones en su cartera de préstamos, destacándose la colocación en los sectores de comercio, consumo y construcción, y que de manera conjunta crecieron en \$921 millones durante el 2024. Los sectores económicos del comercio y la construcción que tradicionalmente no han contribuido en años previos al crecimiento del crédito, en 2024 marcaron un punto de inflexión relevante en el desempeño indicado.

El Banco cuenta con un modelo de negocio claramente definido, centrado en el financiamiento a los sectores productivos del país, con especial énfasis en las PYMES, esto le ha permitido mantener un perfil financiero adecuado y estable a lo largo del tiempo; logrando mantener la quinta posición del sistema bancario.

Al cierre del 2024, los sectores servicios (24.02%), comercio (15.03%) y vivienda (14.35%) representaron las mayores participaciones en la estructura de cartera; es de destacar que en los últimos años se ha observado una tendencia de mayor exposición al segmento de personas (ante el mayor otorgamiento de créditos de vivienda y consumo), el cual representó el 20.39% en dicho periodo.

Entre los segmentos de clientes atendidos se encuentran principalmente las pymes (38.58%), gran empresa (21.85%) y personas particulares (20.39%). Los productos del Banco en colocación se centran en líneas de crédito que buscan apoyar a los diferentes sectores, con condiciones financieras más favorables respecto a la banca comercial por lo que el uso del financiamiento otorgado está dirigido a la formación de capital en otros rubros no especificados por el regulador del sistema bancario salvadoreño (60.62%) y gasto corriente o de capital de trabajo (22.12%).

### Cartera de préstamos por sector económico 2024

Sector	Valor (en millones \$)	Participación
Servicios	\$259.35	24.02%
Comercio	\$162.35	15.03%
Adquisición de vivienda	\$155.00	14.35%
Consumo	\$97.62	9.04%
Transporte, almacenaje y comunicaciones	\$88.60	8.20%
Agropecuario	\$82.81	7.67%
Industria manufacturera	\$79.28	7.34%
Construcción	\$71.81	6.65%
Otras actividades	\$41.49	3.84%
Instituciones financieras	\$28.23	2.61%
Electricidad, gas, agua y servicios sanitarios	\$13.35	1.24%
<b>Total</b>	<b>\$1,079.91</b>	<b>100.0%</b>

Nota: 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 2024

Cliente	Valor (en millones \$)	Participación
Gran empresa	\$ 235.94	21.85%
Particulares	\$ 220.14	20.39%
Mediana empresa	\$ 204.87	18.97%
Pequeña empresa	\$ 211.82	19.61%
Entidades del estado	\$ 138.93	12.86%
Microempresa	\$ 68.21	6.32%
<b>Total</b>	<b>\$1,079.91</b>	<b>100.0%</b>

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

#### Líneas de uso del financiamiento 2024

Uso del financiamiento	Valor (en millones \$)	Participación
Otros no especificados	\$654.66	60.62%
Gasto corriente o de capital de trabajo	\$238.88	22.12%
Refinanciamiento de préstamos	\$59.09	5.47%
Construcción y mejoras	\$39.08	3.62%
Maquinaria y equipo	\$37.96	3.52%
Compra de locales comerciales	\$21.79	2.02%
Adquisición de lotes de terreno	\$20.21	1.87%
Instalaciones	\$4.89	0.45%
Otras actividades	\$2.11	0.19%
Compra de mobiliario y equipo de oficina	\$1.10	0.10%
Estantería para locales comerciales	\$0.10	0.01%
Asistencia técnica y capacitación	\$0.03	0.00%
<b>Total</b>	<b>\$1,079.91</b>	<b>100.0%</b>

Nota: categorías corresponden a la nomenclatura emitida por Banco Central de Reserva

## Año 2025

El sector bancario salvadoreño reflejó una tasa de crecimiento anual del 8.8% equivalente en términos monetarios a \$1,546 millones en su cartera de préstamos, destacándose la colocación en los sectores de construcción, servicios y comercio, que de manera conjunta crecieron en \$876.8 millones durante el 2025. El sector económico de la construcción ha contribuido de forma consecutiva al crecimiento del crédito, consolidándose como el sector con mayor dinamismo en la cartera de préstamos de la banca comercial al cierre del 2025.

El Banco cuenta con un modelo de negocio cuyo enfoque continúa siendo la colocación en la banca productiva, micro y pequeña empresa, esto le ha permitido mantener un perfil financiero diversificado y continuar ostentando la quinta posición del sistema bancario, con una participación en la cartera de préstamos del 6.2% dentro del sistema bancario salvadoreño.

Al cierre del 2025, los sectores servicios (25.33%), comercio (17.08%) y vivienda (14.44%) representaron las mayores participaciones en la estructura de cartera; es de destacar que en los últimos años se ha observado una tendencia de mayor exposición al segmento de personas (ante el mayor otorgamiento de créditos de vivienda y consumo), el cual representó el 20.01% en dicho periodo.

Entre los segmentos de clientes atendidos se encuentran principalmente las PYMES (35.49%), gran empresa (23.54%) y personas particulares (20.01%). Los productos del Banco en colocación se centran en líneas de crédito que buscan apoyar a los diferentes sectores, con condiciones financieras más favorables respecto a la banca comercial por lo que el uso del financiamiento otorgado está dirigido a la formación de capital en otros rubros no especificados por el regulador del sistema bancario salvadoreño (55.9%) y gasto corriente o de capital de trabajo (25.9%).

### Cartera de préstamos por sector económico 2025

Líneas del uso del financiamiento 2025		
Sector	Valor (en millones \$)	Participación
Servicios	\$275.14	25.33%
Comercio	\$185.56	17.08%
Adquisición de vivienda	\$156.79	14.44%
Construcción	\$114.36	10.53%
Consumo	\$90.73	8.35%
Transporte, almacenaje y comunicaciones	\$70.94	6.53%
Industria manufacturera	\$57.97	5.34%
Agropecuaria	\$56.53	5.20%
Otras actividades	\$53.33	4.91%
Instituciones financieras	\$14.59	1.34%
Electricidad, gas, agua y servicios sanitarios	\$7.65	0.70%
Sector Minerías y canteras	\$2.52	0.23%
<b>Total</b>	<b>\$1,086.12</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** 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 2025

Cliente	Valor (en millones \$)	Participación
Gran empresa	\$255.72	23.54%
Particulares	\$217.29	20.01%
Mediana empresa	\$193.12	17.78%
Pequeña empresa	\$192.41	17.71%
Entidades del estado	\$175.88	16.19%
Microempresa	\$51.71	4.76%
<b>Total</b>	<b>\$1,086.12</b>	<b>100.0%</b>

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

### Líneas de uso del financiamiento 2025

Uso del financiamiento	Valor (en millones \$)	Participación
Otros no especificados	\$607.31	55.916%
Gasto corriente o de capital de trabajo	\$281.66	25.933%
Construcción y mejoras	\$51.27	4.720%
Refinanciamiento de préstamos	\$46.87	4.316%
Maquinaria y equipo	\$31.81	2.929%
Compra de locales comerciales	\$26.61	2.450%
Adquisición de lotes de terreno	\$23.82	2.193%
Otras actividades	\$10.60	0.976%
Instalaciones	\$5.17	0.476%
Compra de mobiliario y equipo de oficina	\$0.92	0.085%
Estantería para locales comerciales	\$0.04	0.004%
Asistencia técnica y capacitación	\$0.03	0.002%
<b>Total</b>	<b>\$1,086.12</b>	<b>100.0%</b>

Nota: categorías corresponden a la nomenclatura emitida por Banco Central de Reserva

# 7. ÉTICA

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

Durante los años 2024 y 2025, el Banco desarrolló e implementó diversas acciones orientadas a fortalecer la cultura organizacional, garantizando que cada colaborador actúe bajo estándares de eficiencia, resiliencia, integridad y compromiso.

Estas gestiones se enmarcan en la convicción de que la ética no solo constituye un requisito normativo, sino un valor estratégico que asegura relaciones de confianza con clientes, proveedores, entes reguladores y la sociedad en general.

## Año 2024

El año 2024 representó un punto de inflexión en la gestión de la ética dentro de Banco Hipotecario, marcado por la implementación de mejoras estratégicas que fortalecieron la cultura de integridad y transparencia en la organización. Estas acciones se orientaron a consolidar un marco institucional que garantice la práctica de valores éticos en todos los niveles, asegurando relaciones de confianza con las distintas contrapartes.

### Principales gestiones realizadas:

**Reestructuración organizativa:** Se modificó la estructura de la Dirección de Asuntos Jurídicos y Gobierno Corporativo, incorporando un especialista en integridad, esta medida permitió contar con capacidades técnicas específicas para el diseño, ejecución y seguimiento de políticas éticas.

**Plan de mejoras en la Gestión de Ética e Integridad,** se desarrolló en fases que abarcaron iniciativas clave:

- Creación del nuevo Código de Ética y Conducta: documento que establece lineamientos claros para el comportamiento y la toma de decisiones de los colaboradores.
- Canales de la línea Ética: permitió establecer los medios de fácil acceso para internos y externos al Banco, para reportar incumplimientos al Código de Ética y Conducta.
- Campaña "Detectives de la Ética": iniciativa que involucró a todos los colaboradores mediante dinámicas y premios, promoviendo el aprendizaje y la aplicación práctica de los principios contenidos en el Código de Ética.
- Programa de Capacitaciones: se integró en los procesos de inducción de nuevos ingresos, asegurando que cada colaborador conozca y adopte los lineamientos éticos desde el inicio de su relación laboral.
- Sensibilización y Cultura Ética: se elaboraron y difundieron infográficos mensuales que reforzaron los valores institucionales, alcanzando a la totalidad de los colaboradores del Banco

## Año 2025

Durante ese periodo se ejecutó el plan de trabajo en materia de ética e integridad, estructurado en torno a los pilares estratégicos del Banco, cuyos resultados fueron los siguientes:

**Programa de capacitación**, bajo las modalidades de inducción institucional, actualización anual y divulgación de lineamientos éticos, se fortalecieron las competencias de los colaboradores y proveedores en temas de conducta ética.

Tipo de capacitación	Colaboradores BH y proveedores	Meta 100%
Inducción Institucional	189	100%
Curso Virtual	830	100%
Proveedores críticos	15	100%

**Campaña de sensibilización, cultura y asesorías**, se realizaron diferentes gestiones para promover el conocimiento, compromiso y cumplimiento a lo estipulado en el Código de Ética y Conducta del Banco, entre ellos:

**CAMPAÑA INFLUENCER DE LA ÉTICA 2025**, se promovió una mayor conciencia sobre la importancia de la integridad en el quehacer diario a través de dos actividades que involucraron a todos los colaboradores BH. Se enviaron un total de 40 infográficos en el año con ejemplos e historietas de temas del código de ética y conducta, superando la meta proyectada de enviar uno al mes.

**TEDX TALK CON MENSAJE ÉTICO**: “La importancia de los valores en nuestra vida profesional”; José Ignacio Gorigolzarri

**REEL “INFLUENCER DE LA ÉTICA”** Se tuvo una participación de 33 videos publicados que involucra a las áreas administrativas y agencias, se premiaron a los videos con más likes durante la campaña.

Asimismo, se avanzó en la gestión de las denuncias de la línea ética, garantizando procesos más ágiles y confiables para la atención de casos reportados. En paralelo, la gestión de los conflictos de interés se robusteció con mecanismos claros de identificación y resolución, brindando una atención oportuna y seguimiento a las denuncias registradas en los canales de la línea ética.

Finalmente, la actualización del Código de Ética y conducta y levantamientos de procesos aseguró la vigencia y pertinencia de las políticas internas, alineándolas con estándares esperados por la Alta Dirección.

Estos logros y alcances reflejan el compromiso institucional con la construcción de una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la confianza, consolidando avances significativos en la prevención y gestión de riesgos de integridad.

## 7.1 CUMPLIMIENTO

Para los periodos 2024-2025, Banco Hipotecario contó con un marco normativo interno basado integralmente en la regulación nacional enfocados en la Prevención, Detección y Control del Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) la cual es exigible en su aplicación por todos los funcionarios y colaboradores del Banco.

Dicho marco normativo consigna las medidas de prevención, detección y control de delitos generadores de LA/FT/FPADM, las cuales, son aplicables para todos los colaboradores y contrapartes de la institución sin excepción alguna al inicio y durante se mantenga la relación contractual.

Dentro de las medidas de prevención implementadas por el Banco se encuentran:

- Disponibilidad del marco normativo interno en materia de Prevención de LA/FT/FPADM.
- Mecanismos de comunicación para el reporte oportuno de operaciones inusuales identificadas por los colaboradores en el desarrollo de sus funciones.
- Informes de revisiones periódicas a la aplicación de los lineamientos establecidos en el marco normativo interno.
- Monitoreo y aplicación de la actualización regulatoria en materia de PLA/FT/FPADM al marco normativo interno.
- Desarrollo de un plan de trabajo anual enfocado en la gestión de riesgos de LA/FT/FPADM
- Desarrollo de proyectos tecnológicos para el fortalecimiento de controles para la gestión de riesgos de LA/FT/FPADM.
- Fortalecimiento de la cultura de prevención mediante el desarrollo de un plan de capacitación anual en materia de PLA/FT/FPADM aplicable a funcionarios y colaboradores y terceros aplicables según su rol en la institución.

Las capacitaciones en prevención de LA/FT/FPADM se consideran temas como:

- Actualización integral de la normativa nacional e interna en dicha materia.
- Aplicación de debida diligencia para colaboradores, clientes y contrapartes previo y durante se mantenga la relación contractual.
- Señales de alerta para la detección de operaciones inusuales y los mecanismos seguros de comunicación para el reporte oportuno de operaciones inusuales.
- Tipologías de LA/FT/FPADM

### Capacitación a la Junta Directiva

Tema	2024	2025
Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva	1	1

**Colaboradores capacitados en Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva**

Tema	2024	2025
Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva	835	841

El Banco busca crear y fortalecer una cultura responsable; por lo que, reconoce que es imprescindible fortalecer día con día la cultura institucional para la prevención de LA/FT/FPADM, para ello realiza comunicaciones y capacitaciones institucionales, brindando orientación a todos los colaboradores sobre las señales de alertas para identificar y/o evitar propiciar operaciones inusuales, así como, la responsabilidad que tenemos como colaboradores y funcionarios del Banco para el reporte oportuno de operaciones inusuales por medio de los mecanismos y canales de comunicación designados para tales propósitos por el Banco.

## 8. MODELO DE NEGOCIO, PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Banca Empresa

Banco Hipotecario mantiene un firme compromiso con el desarrollo económico y social de El Salvador, orientando su modelo de negocio al fortalecimiento del sector empresarial como motor del crecimiento sostenible del país. La propuesta de valor está diseñada para atender de manera integral a los distintos segmentos empresariales, desde la Microempresa hasta la Empresa Corporativa, impulsando productos y servicios financieros adaptados a las necesidades específicas de cada cliente. Este enfoque se sustenta en procesos y procedimientos claramente definidos, que garantizan una gestión transparente, eficiente y responsable, asegurando una atención integral y de calidad.

La composición de la oferta de productos de Banca Empresa, como parte del modelo de negocios de Banco Hipotecario, incluye oportunidades de crédito, servicios y canales digitales amplios para las necesidades de los diferentes clientes y sectores productivos que se atienden, los cuales se detallan a continuación:

- Agronegocios: Créditos y líneas destinadas a apoyar el cultivo, la distribución y la exportación de Empresas del Sector Agrícola, proporcionando al país la adquisición de productos cosechados con calidad.
- PYME: Asesoría y acompañamiento a la Pequeña y Mediana Empresa, a través de créditos decrecientes o rotativos, que les permitan a las empresas un crecimiento robusto e ininterrumpido.
- Microempresa e Inclusión Financiera: Atención a Microempresarios que tienen sus negocios, dándoles la oportunidad de obtener capital de trabajo o créditos especiales para temporada. Impulsando a la Mujer Microempresaria

Respecto a servicios y canales digitales, se cuenta con:

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

#### **Cambios significativos en productos y servicios:**

Durante 2024, se impulsó el apoyo a mujeres microempresarias y en su mayoría responsables únicas del hogar, a través de financiamientos de capital de trabajo, permitiendo que sus negocios crezcan, consolidando en ese año el desembolso de \$3,481,958.81 en créditos otorgados. Asimismo, el sector turismo, presentó un gran impacto en 2024 otorgándose créditos por \$1,729,000.00 dentro de la denominada Línea Especial Surf City. Finalmente, para ese año, el sector construcción también fue destacado, favoreciendo la expansión de proyectos de viviendas, locales comerciales y turísticos. Dado lo anterior colocaron \$16,935,360.57 en dicho rubro.

En línea con el compromiso por el desarrollo económico inclusivo de El Salvador, para 2025 se ha implementado mayor acercamiento a mujeres microempresarias, a través de esquemas de financiamiento para capital de trabajo o consolidación de deudas, posibilitando para el año en mención, el otorgamiento de \$2,140,395.15

El sector turismo continuó siendo parte importante en las líneas especiales de financiamiento, dentro de la denominada Línea Especial Surf City, con capital de trabajo, financiamiento para compra de inmuebles o remodelaciones; otorgándose créditos por \$780,000.00

Asimismo, el sector construcción presentó un incremento en relación con 2024, por \$34,372,531.35 durante el año 2025.

#### **Banca de Personas**

Banco Hipotecario impulsa el desarrollo económico y social de El Salvador, orientando su modelo de negocio al bienestar financiero de las personas y sus familias. A través de la Banca de Personas, la institución ofrece una propuesta de valor integral diseñada para acompañar a los clientes en cada etapa de su vida, mediante productos y servicios financieros que responden a sus necesidades de ahorro, crédito, inversión y protección. Este enfoque se sustenta en procedimientos claramente definidos, que garantizan una gestión transparente, eficiente y responsable, asegurando una atención integral, cercana y de calidad.

Como parte de su modelo de negocio, Banco Hipotecario estructura la oferta de Banca de Personas a través de productos de crédito, servicios financieros, medios de pago y canales digitales, orientados a cubrir las necesidades de los diversos segmentos de clientes y sectores productivos que se atienden desde la Dirección, tal y como se describe a continuación:

## **1. Salvadoreños en el Exterior**

El 25 % de los desembolsos gestionados por la Banca de Personas se concentra en clientes que residen en Estados Unidos, reflejando una oportunidad estratégica vinculada a la planificación del retiro y la inversión patrimonial en El Salvador; y esto demuestra que el banco está integrando al sistema financiero formal a salvadoreños en el exterior, un segmento históricamente atendido de forma limitada.

## **2. Empleados Asalariados y Profesionales Independientes**

La distribución de clientes por sector de actividad económica muestra una marcada concentración en empleados con el salario mínimo y otras personas naturales, quienes representan el 95.381 %, (Alta concentración en volumen de créditos (< a \$15k), con el 93.5 %, (> \$15k) 2.71 %, y (> \$30k) con el 3.76%) reflejando la labor de corrector de mercado y apoyo a los sectores vulnerables. Estos datos respaldan directamente nuestra contribución para una inclusión financiera, ya que muestran que el banco prioriza el acceso al crédito para personas y hogares, muchos de los cuales tradicionalmente enfrentan barreras para acceder a la banca formal, como: ingresos limitados, informalidad laboral o falta de historial crediticio. Al dar acceso a financiamiento formal, el Banco contribuye a la reducción de la dependencia de prestamistas informales o usureros.

**Desde la Dirección de Banca de Personas, Banco Hipotecario pone a disposición de sus clientes una amplia gama de servicios financieros, entre los cuales se destacan los siguientes:**

- Créditos de Consumo
- Créditos Hipotecarios
- Créditos de Consolidación de Deudas
- Remesas Familiares
- Seguros y Asistencias
- POS BH
- Tarjetas de Débito
- Banca en Línea (e-Banking Empresas)
- Transfer 365
- Transfer 365 CARD (Transferencias interbancarias regionales a Centro América y República Dominicana)

**Cambios significativos en productos y servicios:**

### **Nuevos clientes**

Del 2022 al cierre de 2025 hemos crecido en 80,000 clientes lo cual refleja la capacidad de la Banca de Personas para impulsar un crecimiento significativo de una base de clientes. Este comportamiento evidencia una incorporación masiva de personas al sistema financiero formal e indica que Banco Hipotecario logró reducir barreras de acceso,

atraer clientes que anteriormente no utilizaban servicios financieros formales y facilitó el primer contacto con productos bancarios clave como cuentas, créditos y canales digitales.

#### Créditos de Banca de Personas

Entre 2024 y 2025, un total de 1,533 clientes que ya contaban con una cuenta de depósitos activa, pero que no tenían acceso previo a crédito, lograron incorporarse al portafolio crediticio de la Banca de Personas. Este avance refleja un impacto positivo en inclusión financiera, al facilitar el acceso progresivo a productos financieros formales, promoviendo la profundización de la relación con el cliente y el uso efectivo del sistema bancario más allá de los servicios transaccionales.

#### Créditos FECAMYPE

A la fecha, la referenciación realizada desde las agencias de Banco Hipotecario hacia las líneas vigentes de FECAMYPE ha permitido la colocación de 11 créditos activos, beneficiando a microempresarios que enfrentan limitaciones para acceder al financiamiento tradicional. Este esfuerzo refleja el compromiso institucional con la inclusión financiera y el fortalecimiento del sector productivo de menor escala.

#### Portafolio de Tarjetas de Débito en volumen y Facturación.

Entre 2022 y 2024, el número de clientes con tarjeta de débito creció de 70,352 a 95,315, lo que representa una expansión significativa del acceso a medios de pago electrónicos y a servicios financieros básicos. Este crecimiento evidencia mayor bancarización de personas, incremento en el acceso a cuentas transaccionales e integración de más clientes al sistema financiero formal.

Adicionalmente; la facturación del producto muestra una tendencia de crecimiento muy sólida durante todo el período analizado. Entre 2022 y 2025, el monto facturado se multiplicó más de 6 veces, pasando de USD 32.5 millones a USD 210.5 millones. Este dato demuestra que cada vez más personas están utilizando activamente el producto para realizar transacciones formales. La inclusión financiera no se limita a tener una cuenta o una tarjeta, sino a usar de forma frecuente y significativa los servicios financieros, y este indicador lo confirma.

#### Remesas Familiares

El negocio de remesas sigue mostrando un desempeño positivo. Hemos visto un crecimiento en el monto promedio por cobro de remesas, lo que refleja una mayor confianza de nuestros clientes y una mayor relevancia de nuestro servicio. Teniendo un incremento de ticket promedio de \$404 (2024) a \$435 (2025), lo cual representa un 8% de incremento; un mayor ticket promedio indica que las familias reciben más recursos por envío, lo que les permite destinar recursos a educación, salud, vivienda o pequeños emprendimientos y esto se traduce en mejor estabilidad financiera y resiliencia económica en los hogares. Asimismo, este crecimiento se traduce en una mayor profundización de la relación con los clientes, quienes están dando el siguiente paso al activar tarjetas, abrir cuentas y utilizar la aplicación móvil. Esta evolución permite que el negocio de remesas se convierta en una puerta de entrada a la inclusión financiera, facilitando el acceso a otros productos y servicios, fortaleciendo la vinculación de largo plazo y generando mayor valor tanto para los clientes como para la institución.

**Cambios y Mejoras significativas:**

TIPO	DETALLE	RESULTADO	CONTRIBUCIÓN ECONOMICA, SOCIAL O AMBIENTAL
Iniciativa Operativa	Instalación de Cabinas telefónicas	Al cierre de 2025, las agencias del Banco Hipotecario gestionaron más de 3,000 atenciones relacionadas con productos y servicios de Banca de Personas, evidenciando mejoras en la calidad del servicio y en la capacidad de respuesta al cliente	Descongestiona agencias, reducción de filas para atención, reducción de papel dejando a un lado formularios físicos
Iniciativa estratégica	Comercialización de Seguros	Durante una campaña de ventas de seguros se afiliaron 9,802 pólizas, lo que refleja una creciente adopción de productos de protección y un avance en la inclusión financiera.	Brinda a más clientes acceso a mecanismos formales de cobertura y seguridad financiera.
Iniciativa Operativa	Reestructuración de Toma Turno en Agencias	Se mejoró el control de atención por tipo de servicio y segmento de clientes.	Garantizamos la atención prioritaria a grupos vulnerables (discapacidad, embarazadas y adulto mayor), optimización del flujo de atención.
Iniciativa estratégica	Campaña de Remesas familiares	Se obtuvo un crecimiento en volumen de remesas	Fortalece la relación cliente/Banco y consolida la inclusión en el largo plazo

**Productos y servicios comercializados en 2024:**

Productos de colocación	Productos de depósitos	Productos de seguros
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Créditos Vivienda</li> <li>2. Créditos Consumo</li> <li>3. Créditos de Estudios</li> <li>4. Crédito para consolidación de deuda con garantía hipotecaria</li> <li>5. Sobre giro en cuenta corriente</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuentas de Ahorro                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Cuenta de Ahorros Normal</li> <li>o Cuenta de ahorros Súmate</li> <li>o Cuenta de ahorro infantil</li> <li>o Cuenta Ahorro Horizontes Personas</li> <li>o Cuenta de Ahorro Horizontes Emprendedoras</li> </ul> </li> <li>2. Cuenta Corriente</li> <li>1. 3. Depósito a Plazo</li> <li>4. Ahorro Horizonte emprendedores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sólido vida</li> <li>2. Ahorro vida</li> <li>3. Protektor plus</li> <li>4. Seguro de enfermedades graves</li> <li>5. MULTIASISTENCIA BH</li> <li>6. BH mascotas</li> </ol>

Tarjeta de débito	Tarjeta de crédito	Canales electrónicos
2. Tarjeta de crédito Visa Platinum 3. Tarjeta débito Veteranos 4. Tarjeta débito Visa Clásica 5. Tarjeta débito Visa Oro 6. Tarjeta débito Visa Diáspora	1. Tarjeta de crédito Visa Clásica 2. Tarjeta de crédito Visa Empresarial 3. Tarjeta de crédito Visa Oro 4. Tarjeta de crédito Platinum	1. APP Banca Móvil 2. ATM 3. POS 4. E-Banking
<ul style="list-style-type: none"> <li>Corresponsales Financieros</li> </ul> 1. Transfer 365 CA-RD del Banco Central de Reserva 2. Transfer365 del Banco Central de Reserva 3. Transfer365 Móvil del Banco Central de Reserva		

**Productos y servicios comercializados en 2025:**

Productos de colocación	Productos de depósitos	Productos de seguros
1. Créditos Vivienda 2. Créditos Consumo 3. Créditos de Estudios 4. Crédito para consolidación de deuda con garantía hipotecaria 5. Sobre giro en cuenta corriente	1. Cuentas de Ahorro <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta de Ahorros Normal</li> <li>Cuenta de ahorros Súmate</li> <li>Cuenta de ahorro infantil</li> <li>Cuenta Ahorro Horizontes Personas</li> <li>Cuenta de Ahorro Horizontes Emprendedoras</li> </ul> 2. Cuenta Corriente 3. Depósito a Plazo 4. Ahorro Horizonte emprendedores	1. Sólido vida 2. Ahorro vida 3. Protektor plus 4. MULTIASISTENCIA BH
Productos de colocación	Productos de depósitos	Productos de seguros
1. Tarjeta de crédito Visa Platinum 2. Tarjeta débito Veteranos 3. Tarjeta débito Visa Clásica 4. Tarjeta débito Visa Oro 5. Tarjeta débito Visa Diáspora	1. Tarjeta de crédito Visa Clásica 2. Tarjeta de crédito Visa Empresarial 3. Tarjeta de crédito Visa Oro 4. Tarjeta de crédito Platinum	1. APP Banca Móvil 2. ATM 3. POS 4. E-Banking
<ul style="list-style-type: none"> <li>Corresponsales Financieros</li> </ul> 1. Transfer 365 CA-RD del Banco Central de Reserva 2. Transfer365 del Banco Central de Reserva 3. Transfer365 móvil del Banco Central de Reserva		

## 8.1 EXPERIENCIA AL CLIENTE

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

### Infraestructura y Operación

En Banco Hipotecario se gestionan los grupos de interés y se evalúa su impacto real en los clientes y usuarios de la institución. En el marco de la normativa interna, en el año 2024 se actualizó la Política relacionada con Experiencia del Cliente, con el propósito de prevenir y mitigar posibles impactos negativos. Esta actualización busca brindar a la organización y a las áreas de atención los lineamientos necesarios para mejorar el bienestar y la calidad del servicio ofrecido a las personas que visitan la institución.

La implementación de esta actividad incluye la divulgación, capacitación y publicación del documento al personal del Banco, garantizando su adecuada comprensión y aplicación.

Por otro lado, la participación activa de los grupos de interés —incluyendo al personal de atención en los canales de Agencia, Contact Center y BackOffice (para el caso de Canales Digitales)— permite brindar respuestas oportunas y una adecuada resolución de las Solicitudes, Quejas y Reclamos.

Gracias a la coordinación entre estas áreas, es posible asegurar tiempos de respuesta eficientes y una gestión integral orientada a la satisfacción del cliente.

A continuación, se presenta un resumen estadístico de las gestiones atendidas al cierre del año 2024, donde se detalla la cantidad de casos atendidos según el tipo de canal, periodo y producto.



### GESTIONES DE SERVICIO AL CLIENTE

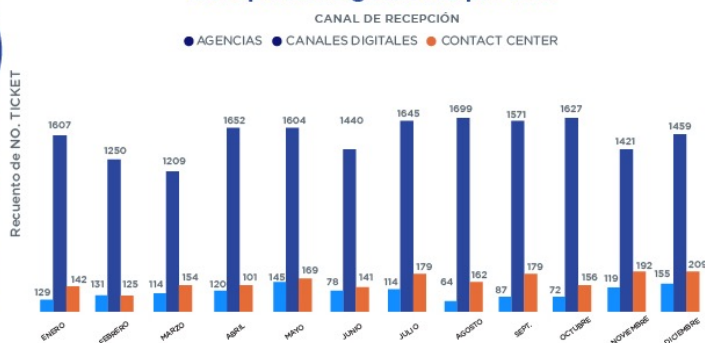


## Diciembre 2024

#### Recepción de gestiones por canal



#### Recepción de gestiones por mes



## 8.2 COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

GRI 3-3. FS15

Con el propósito de prevenir impactos negativos potenciales en las relaciones comerciales y promover prácticas financieras responsables, se desarrolló el Procedimiento para la venta responsable. Este documento establece los lineamientos que el personal debe aplicar para garantizar que los usuarios y clientes reciban información clara, suficiente y transparente sobre los productos y servicios ofrecidos.

El procedimiento también define los criterios para identificar situaciones en las que un producto no es adecuado para la necesidad o capacidad del cliente, indicando al personal la importancia de abstenerse de ofrecerlo y orientar hacia alternativas financieras apropiadas. Esta práctica contribuye directamente al mantenimiento de una cartera saludable, a la prevención del sobreendeudamiento y al fortalecimiento de relaciones comerciales basadas en la confianza y la transparencia.

Como parte de su implementación, el contenido del procedimiento forma parte del programa de inducción para nuevo ingreso dirigido al personal de atención de agencias y a los líderes de equipo. El objetivo es asegurar que todo el personal involucrado en la colocación de productos y servicios financieros cuente con criterios estandarizados, éticos y centrados en el bienestar del cliente.

Adicionalmente, y con el fin de fomentar una cultura institucional de mejora continua, se creó el boletín interno "Enfocados". Este comunicado, dirigido especialmente a las agencias, presenta de forma periódica los principales indicadores de Experiencia del Cliente, recomendaciones de atención, lineamientos relacionados con la venta responsable y buenas prácticas que permiten anticipar y corregir posibles impactos negativos. El boletín se convirtió en una herramienta clave para reforzar comportamientos éticos y promover decisiones comerciales sostenibles dentro de la institución.

Para el 2025 como parte de las medidas adoptadas por el Banco para asegurar una relación comercial sana y coherente con los productos, servicios y canales disponibles, se desarrollaron lineamientos de diseño para la actualización de la nueva Banca en Línea, proyecto en ejecución para el año 2026. Estos lineamientos buscan garantizar una experiencia digital responsable, accesible y orientada a las necesidades de los usuarios.

Los lineamientos de usabilidad se complementaron con el desarrollo de sesiones de focus group, además de la validación mediante prototipos funcionales presentados a clientes reales de diferentes edades (esto permitió identificar oportunidades de mejora y asegurar que la plataforma sea intuitiva para todos los segmentos). La nueva banca contribuye también a la educación financiera, ya que incorpora en su pantalla de inicio un módulo de control de gastos parametrizable con ingresos, egresos y un límite visual que facilita el autocontrol financiero de los usuarios.

## 8.3 GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA

Como parte de la gestión de la Experiencia del Cliente y con el objetivo de ofrecer una propuesta diferenciada a los distintos grupos de atención y segmentos, se realizó una evaluación de proveedores y aliados estratégicos capaces de brindar soluciones de accesibilidad para personas con discapacidad. Este proceso busca ampliar el acceso a productos y servicios financieros para poblaciones vulnerables o tradicionalmente excluidas del sistema financiero, con un enfoque especial en personas con discapacidad auditiva, facilitando su participación en la economía.

Por otro lado, y con el propósito de continuar fortaleciendo la inclusión financiera, se desarrolló una iniciativa tecnológica orientada a mejorar la experiencia de las personas adultas mayores en el uso de Cajeros Automáticos. Esta iniciativa incluye la parametrización de consultas gratuitas y el incremento del número de transacciones sin costo, fomentando la adopción de canales digitales y facilitando un acceso más sencillo y accesible a los servicios financieros.

Para continuar promoviendo el bienestar de las personas mediante soluciones financieras que fortalecen la experiencia de clientes y usuarios, se realizó la evaluación de aliados estratégicos que permitan desarrollar un ChatBOT de atención con herramientas de IA. Este canal asistido tiene como finalidad ofrecer a los clientes información general del Banco en el momento y tiempo que lo necesiten, brindando respuestas accesibles, inmediatas y alineadas a los estándares de experiencia.

## 8.4 GESTIONES CON ENTES REGULATORIOS

GRI 2-27

Durante el periodo 2024, Banco Hipotecario no recibió sanciones legales, multas significativas ni sanciones monetarias relacionadas con incumplimientos regulatorios, normativas internas o disposiciones emitidas por autoridades de supervisión.

En cuanto a las denuncias relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios financieros, se registraron los siguientes datos:

N° de Denuncias presentadas				Número de denuncias resueltas			
Número presentado	Número presentado 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
<b>Año 2024</b>							
21,421	144	21,565	\$0	\$0	0	0	21,565
<b>Año 2025</b>							
20,492	305	20,797	\$0	\$0	0	0	20,797

Estos resultados refuerzan el compromiso institucional con la responsabilidad, el cumplimiento regulatorio y la gestión adecuada de sus obligaciones ante los entes supervisores.

## Medición de la experiencia

Para Banco Hipotecario es fundamental responder a las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios. Con este propósito, se monitorean de forma continua los principales indicadores de Experiencia del Cliente. Los resultados obtenidos permiten orientar la toma de decisiones y definir iniciativas de mejora enfocadas en fortalecer la calidad del servicio y la relación con los usuarios.

### Net Promoter Score (NPS, Índice Neto de Recomendación)

El indicador cerró el 2024 con un 79% (lo que refleja un alto nivel de recomendación por parte de los clientes). Para el cierre de 2025, se proyectó incrementar al menos dos puntos porcentuales, mediante acciones enfocadas en la atención personalizada, la mejora de procesos y el fortalecimiento de la experiencia en los diferentes canales.

Como resultado de todas las acciones implementadas durante el 2025, el indicador en agencia cerró el año con un 84.82%, lo que evidencia un alto nivel de aceptación por parte de los clientes y usuarios respecto al servicio recibido. Si bien el porcentaje de detractores es bajo, sus aportes permiten identificar oportunidades de mejora y definir planes de acción que fortalezcan la cultura de mejora continua dentro de la institución.

## 8.5 RELACIONES Y ACTIVIDADES CON LA CADENA DE SUMINISTROS

GRI 2-6, 204-1

Durante el año 2024, la red de proveedores de bienes y servicios de Banco Hipotecario de El Salvador estuvo conformada por personas naturales y personas jurídicas, incluyendo proveedores con operaciones tanto a nivel nacional como internacional. Esta red constituye un componente clave para el adecuado desarrollo de las operaciones y la continuidad de los servicios que el Banco brinda a sus clientes.

Con el objetivo de fortalecer los mecanismos de gestión y control el Banco clasifica internamente a sus proveedores de acuerdo con la naturaleza de los bienes y servicios suministrados, de la siguiente manera:

Proveedor frecuente: aquel al que se le adquieren bienes, obras o servicios de forma habitual, destinados a atender las necesidades derivadas de la operatividad diaria del Banco.

Proveedor tercerizado: proveedor contratado con el propósito de delegar la ejecución de determinados procesos del Banco.

Proveedor crítico: proveedor que suministra servicios esenciales vinculados a procesos críticos del Banco, cuya interrupción podría afectar significativamente su continuidad operativa.

Para el 2025, se gestionó una red de proveedores de bienes y servicios integrada por 391 proveedores activos, conformada por personas naturales y personas jurídicas, con operaciones tanto a nivel nacional como internacional, contribuyendo al desarrollo de una cadena de suministro alineada con la estrategia del Banco.

Manteniendo su enfoque en el fortalecimiento de los controles internos, durante el año 2025 el Banco continuó implementando mecanismos orientados a fortalecer la gestión integral de su cadena de suministros, el control operativo y la mitigación de riesgos, mediante la clasificación interna de sus proveedores según la naturaleza de los bienes y servicios que suministran.

Al cierre de 2025, la composición interna de la red refleja un predominio de proveedores frecuentes, quienes representan la mayor parte de las contrataciones asociadas a la operatividad diaria del Banco. Asimismo, se identifican proveedores tercerizados, que apoyan la ejecución de procesos específicos, y proveedores críticos, cuya prestación de servicios es esencial para procesos estratégicos y cuya interrupción podría afectar de forma significativa la continuidad operativa del Banco.

Al cierre de ambos ejercicios, la red de proveedores del Banco estuvo integrada por un total de:

Tipo de proveedor	Año 2024 Cantidad	Año 2025 Cantidad
Proveedores críticos	21	21
Proveedores tercerizados	20	14
Proveedores frecuentes	389	356
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>391</b>

En cuanto a la naturaleza de los proveedores del banco, al cierre de ambos ejercicios la cartera estuvo conformada de la siguiente forma:

Tipo de proveedor	Año 2024		Año 2025	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Persona jurídica	334	78%	292	75%
Persona natural	96	22%	99	25%
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>100%</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

Esta estructura refleja la preferencia institucional por relaciones comerciales con proveedores que cuentan con estructuras organizativas formales, lo cual fortalece los procesos de transparencia, trazabilidad y cumplimiento dentro de la cadena de suministros.

Por otra parte, la participación de proveedores clasificados como personas naturales, evidencia la apertura del banco a integrar proveedores individuales y prestadores de servicio especializados, dentro de su red de abastecimiento.

Esta composición refleja una cadena de suministro equilibrada entre proveedores institucionales y proveedores individuales, lo cual contribuye a promover prácticas de contratación responsables, fomentar oportunidades económicas y fortalecer la diversidad de actores que participan en la provisión de bienes y servicios para la operación del Banco.

Así mismo, el Banco promueve una gestión responsable de su cadena de suministros a través de su Política de Compras, la cual contempla la suscripción del compromiso de gestión de riesgos ambientales y sociales por parte de sus proveedores. Este compromiso busca asegurar la adopción de prácticas adecuadas de protección ambiental y responsabilidad social, así como mitigar riesgos que pudieran afectar a la Institución.

Adicionalmente, el Banco procura que los bienes y servicios adquiridos cumplan con estándares de ética, calidad y sostenibilidad, en coherencia con sus valores institucionales y con el objetivo de contribuir al desarrollo responsable de sus operaciones y de su entorno.

En línea con su compromiso con la sostenibilidad, durante el año 2025 Banco Hipotecario continuó fortaleciendo, respecto al período anterior, sus conceptos de compras responsables a través de su Política de Compras, la cual incorpora la suscripción del compromiso de gestión de riesgos ambientales y sociales por parte de los proveedores. Este enfoque tiene como objetivo promover entre los proveedores el cumplimiento de criterios de ética, calidad y sostenibilidad en los bienes y servicios suministrados al Banco, así como prevenir y mitigar los riesgos ambientales, sociales y reputacionales asociados a la cadena de suministros.

Adicionalmente, el Banco fortaleció la aplicación de su Código de Ética y Conducta, promoviendo su aceptación formal por parte de los proveedores como un requisito clave en la relación comercial. Esta práctica permite evaluar y asegurar el cumplimiento de principios de integridad, transparencia y comportamiento responsable dentro de la cadena de suministro, contribuyendo a consolidar una red de proveedores alineada con los valores institucionales del Banco.

## 9. FINANZAS SOSTENIBLES

En 2024 en materia de finanzas sostenibles, las oportunidades de crédito ecológico se realizaron por medio de la Línea de financiamiento para la gestión de la energía y producción sostenible, orientada a facilitar la inversión en proyectos medioambientalmente responsables y económicamente rentables, que contribuyeran al uso racional de las energías y recursos, transformando los procesos de producción y mejora de las condiciones laborales de los colaboradores en la cadena productiva empresarial de nuestro país, dichas iniciativas enmarcadas en proyectos de energías renovables, eficiencia energética y producción sostenible.

En esta misma línea, la Política de Sostenibilidad del Banco desde su aprobación en 2025, indica la creación de productos de créditos con enfoque de inclusión y protección al medio ambiente; con ello, se busca disponer en el catálogo dirigido a nuestros clientes, oportunidades de financiamiento amigables con el medio ambiente y con medidas de impacto resilientes al cambio climático.

En ese sentido, impulsar la política en este tema, implicó para 2025, un proceso de diseño y rediseño de la línea de crédito ecológico vigente, para identificar nuevas alternativas de financiamiento verde en el catálogo de productos y servicios existentes en el Banco y desde las actividades productivas de los clientes impulsar medidas de adaptación al cambio climático; es así como en octubre de 2025, se aprueba la creación de la Línea especial de crédito para impulsar las medidas de adaptación al cambio climático.

### 9.1 CRÉDITO ECOLÓGICO

FS8

#### Año 2024

Composición del financiamiento 2024-2025 por tipo de Inversión

Tipo de Inversión	Monto 2024	%	Monto 2025	%
Eficiencia Energética	\$4,592,551.83	26.16%	\$14,761,708.20	77.85%
Energías Renovables	\$1,041,326.87	5.93%	\$875,696.02	4.62%
Producción Sostenible	\$11,924,874.54	67.91%	\$3,323,505.20	17.53%
<b>Total general</b>	<b>\$17,558,753.24</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$18,960,909.42</b>	<b>100.00%</b>

Tipo de Inversión	Créditos 2024	%	Créditos 2025	%
Eficiencia Energética	43	56.58%	38	66.67%
Energías Renovables	4	5.26%	3	5.26%
Producción Sostenible	29	38.16%	16	28.07%
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>	<b>57</b>	<b>100.00%</b>

Tipo de Inversión	Monto 2024	%	Monto 2025	%
Portafolio Convencional	\$1,061,291,280.52	98.37%	\$1,066,819,331.31	98.25%
Portafolio Ecológico BH	\$17,558,753.24	1.63%	\$18,960,909.42	1.75%
<b>Total general</b>	<b>\$1,078,850,033.76</b>	<b>100%</b>	<b>\$1,085,780,240.73</b>	<b>100%</b>

Con la promoción de inversiones sostenibles el Banco impulsa a las empresas en su compromiso ambiental y social, las oportunidades que surgen de la identificación y mitigación temprana derivados del cambio climático, la competitividad en el mercado, también se incentiva las inversiones enfocadas en armonizar con el medioambiente y la rentabilidad empresarial.

## 9.2 PRODUCTOS CON ENFOQUE SOCIAL

FS7

Durante el periodo, el Banco fortaleció su enfoque de inclusión financiera mediante la optimización de los criterios de origen crediticio priorizando no sólo el acceso, sino también la sostenibilidad y calidad de las operaciones. Esta evolución respondió a una visión estratégica orientada a consolidar relaciones financieras más sólidas, responsables y sostenibles en el tiempo.

Si bien se observa una variación en el volumen de créditos otorgados para la expansión de micronegocios, este comportamiento refleja un proceso deliberado de fortalecimiento de la gestión de riesgos y formalización de operaciones, enfocado en promover estructuras crediticias más robustas, con mayor capacidad de pago y menor exposición al sobreendeudamiento.

Este enfoque permitió al Banco avanzar hacia una cartera más saludable y resiliente, alineada con principios de banca responsable, contribuyendo simultáneamente a la estabilidad financiera de los clientes y a la sostenibilidad del modelo de negocio institucional.

Paralelamente la estrategia de bancarización continúa desempeñando un papel clave en la reducción de barreras de acceso, integrando soluciones digitales, productos simplificados y mecanismos de atención adaptados a las necesidades de segmentos prioritarios.

Acciones ejecutadas	2024	2025
Número de créditos otorgados para la expansión de micronegocios	487	335
Personas bancarizadas	31,655	20,413

En conjunto, estas acciones reafirman el compromiso institucional con una inclusión financiera sostenible, entendida no únicamente como acceso al crédito, si no como la construcción de relaciones financieras responsables, equilibradas y de largo plazo.

Tras la variación del número de cuentas activas acumuladas observadas en 2023, durante 2024 se registra una recuperación significativa, alcanzando un total de 29,369 cuentas. Para 2025, el indicador mantiene una trayectoria favorable, situándose en 32,268 cuentas.

Este comportamiento evidencia la consolidación del producto dentro de la estrategia de inclusión financiera del banco, así como la estabilidad progresiva del portafolio, en línea con los esfuerzos institucionales orientados a fortalecer el acceso a servicios financieros formales mediante soluciones simplificadas y accesibles.

Número de personas con cuentas simplificadas	
Año	#Clientes
2023	9,155
2024	29,369
2025	32,268

### 9.3 GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

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

Banco Hipotecario, reconoce su compromiso con la protección y conservación del medio ambiente, así como el respeto a los principios sociales fundamentales. Este compromiso se traduce en la implementación de procesos para la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo oportuno de los riesgos ambientales y sociales, con el objetivo de minimizar los impactos negativos que puedan derivarse de las actividades de sus clientes, proveedores y alianzas comerciales.

El Banco cuenta con una política para la Gestión del Riesgo Ambiental y Social, establecida en 2025 la cual establece las directrices en materia de otorgamiento y administración del financiamiento a los diferentes sectores productivos del país, el manejo de las relaciones comerciales con proveedores y alianzas estratégicas; todo con el propósito de prevenir y mitigar el impacto ambiental indirecto negativo causado por las actividades de financiamiento y la adquisición de bienes y servicios del banco. Incluye la implementación de un modelo de gestión transversal en la institución que engrana diferentes áreas y esfuerzos a fin de identificar, evaluar y monitorear el riesgo ambiental y social de clientes de crédito, de las garantías hipotecarias y los proveedores de productos y servicios.

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



## **Filtro inicial**

Como paso inicial en la gestión del riesgo A&S, el Banco realiza una verificación para determinar si la actividad económica, proyecto, obra se encuentra incluida en la Lista de Exclusión A&S del Banco. Para los clientes, proveedores o alianzas comerciales que se dediquen a más de una actividad, se toma en cuenta la actividad con la categoría de riesgo más alta.

La Lista de Exclusión está compuesta por aquellas actividades que el Banco ha definido como no elegibles para financiamiento, contratación o asociación, debido a su potencial impacto A&S o reputacional severo, o por contravenir normativas nacionales e internacionales.

Como parte del proceso de evaluación A&S, se realiza una verificación preliminar que permite determinar si la actividad económica declarada por el cliente, proveedor o alianza comercial es compatible con los lineamientos establecidos en la Política de Riesgo A&S del Banco. Esta revisión contempla la validación de la información contenida en los formularios de solicitud o documentación inicial presentada por el cliente, proveedor o alianza comercial.

Una vez descartada la pertenencia a la Lista de Exclusión, se procederá con los siguientes aspectos:

## **Identificación de riesgos A&S**

En esta etapa se identifica los riesgos A&S generados por las actividades, obras o proyectos a financiar, relación con proveedores y alianzas comerciales de manera que se minimicen las posibilidades que el Banco asuma los costos transferidos por estos riesgos.

- Clientes, Obras o Proyectos Financiados: Actividades, obras o proyectos propuestos, considerando su naturaleza, ubicación, escala.
- Proveedores: Actividad económica principal, procesos de producción o provisión de servicios, y relaciones laborales o comunitarias.
- Alianzas Comerciales Permanentes: Modelo de negocio conjunto, tipo de clientes atendidos, servicios ofrecidos, y operaciones en campo.

### **Categorización:**

Para la categorización del riesgo A&S se clasifica a los clientes, proveedores o alianzas comerciales de acuerdo con el nivel de riesgo potencial que sus actividades, obras o proyectos puedan generar sobre el medio ambiente, la salud humana, la seguridad, las condiciones laborales o las comunidades.

Esta clasificación permite que el Banco determine el tipo de evaluación a realizar, de conformidad a su nivel de riesgo y exposición

Las categorías de riesgo son:

**Nivel de Riesgo Alto:** Designado para actividades, obras o proyectos que pueden generar impactos significativos ambientales y sociales diversos e irreversibles.

**Nivel de Riesgo Medio:** Designado para actividades, obras o proyectos que pueden generar impactos ambientales y sociales limitados adversos, escasos en número, generalmente en sitios específicos en la localización de la actividad que se financia, los cuales son mayormente reversibles.

**Nivel de Riesgo Bajo:** Designado para actividades, obras o proyectos que impliquen riesgos y/o impactos ambientales y sociales mínimos.

La categorización de un cliente, proveedor o alianza comercial es determinada por las actividades económicas de este, y no toma en cuenta las actividades de las partes vinculadas, siempre y cuando no formen parte de la operación en trámite, aunque deben mencionarse para efecto de conocimiento.

### **Evaluación A&S**

La evaluación A&S permite analizar aspectos vinculados al entorno de los proyectos financiados, considerando, entre otros elementos, las condiciones del entorno natural, la gestión de residuos, los posibles impactos sobre las comunidades y la adopción de medidas de prevención y mitigación de riesgos.

Este enfoque fortalece la toma de decisiones, promoviendo prácticas responsables que contribuyen a la sostenibilidad de las operaciones, la adecuada gestión de riesgos no financieros y la generación de valor a largo plazo.

### **Resultados de la gestión A&S**

Durante el periodo reportado, el banco continuó fortaleciendo la integración de variables ambientales y sociales dentro de su modelo de gestión de riesgos, consolidando, mecanismos que permiten anticipar, mitigar y gestionar exposiciones potenciales derivados de las actividades financiadas.

Las evaluaciones realizadas facilitaron la identificación oportuna de riesgos relevantes permitiendo la adopción de medidas preventivas y brindar acompañamiento a clientes y contrapartes, en el proceso de mejora de su desempeño ambiental y social.

Este proceso refleja el compromiso institucional con una gestión prudente, responsable y alineada con estándares de sostenibilidad, contribuyendo a la solidez de la cartera y a la promoción de prácticas empresariales sostenibles.

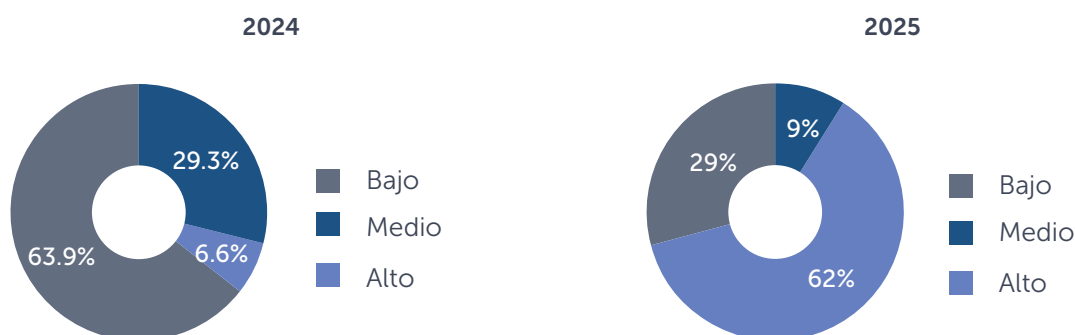
### Monitoreo y Mejora Continua

Se basa en realizar un seguimiento y control posterior al otorgamiento del financiamiento y del establecimiento de relación con proveedores y alianzas comerciales permanentes, sobre el cumplimiento de las condiciones establecidas en los planes de acción de cada evaluación de riesgo A&S.

Con la entrada en vigor de la nueva Política de la Gestión del Riesgo Ambiental y Social se busca fortalecer la identificación de los riesgos ambientales y sociales de las relaciones comerciales a establecer por el Banco, procurando su mitigación a partir de una gestión preventiva y que añada valor para ambas partes. A partir de la creación de la nueva Política se realizaron 71 evaluaciones por categoría de riesgo AS con opinión de la Gerencia de Riesgos, correspondiendo a 36 operaciones de riesgo alto y 35 de riesgo medio.

Al cierre de ambos periodos, la cartera de crédito del banco fue clasificada conforme a su nivel de riesgo ambiental y social, de acuerdo con los criterios definidos en su marco de gestión:

### Categorización de la Cartera de Créditos



La gestión de riesgo A&S, se desarrolla bajo un enfoque integral y transversal, permitiendo incorporar criterios de sostenibilidad dentro del análisis de riesgo institucional. Este marco facilita la identificación y mitigación de potenciales impactos socio ambientales asociados a las operaciones de financiamiento y relaciones comerciales.

Los créditos con categoría de riesgo bajo no son evaluados para todos los segmentos y los créditos de riesgo medio para microempresa no son sujetos de una evaluación A&S. No obstante, como proceso de mejora para el año 2026 se elaborará una propuesta con el propósito de incluirlos en el proceso de evaluación de créditos de grupo económicos. Es decir, realizar las valoraciones a un grupo de personas naturales o jurídicas vinculadas por diferentes motivos. Con el propósito conocer, proponer, evaluar y determinar los riesgos asociados que pueden existir por terceros relacionados a los actores claves del Banco.

En el 2025 se evaluó 759 créditos, representando una baja en los últimos 5 años, dicha reducción responde principalmente a la dinámica del portafolio crediticio y a la actualización de los criterios de categorización, derivados de la entrada en vigor de la nueva política de gestión de riesgos A&S, dichos ajustes contribuyeron a una priorización más eficiente de las operaciones evaluadas, alineando el modelo con la estructura de riesgo actual del Banco.

**Gestión Ambiental Interna**

GRI 301, 302, 303, 305, 306, 307

La gestión ambiental interna se encuentra relacionada con el mapa estratégico institucional, a través de la optimización de procesos con enfoque de mejora continua; en ese sentido, se impulsa la ecoeficiencia interna con el objetivo de optimizar recursos y procesos; desde las mejoras ambientales que paralelamente generan beneficios económicos al Banco, tanto en el consumo de energía, agua, papel, combustible y la disposición adecuada de residuos sólidos, desde el enfoque de economía circular.

El monitoreo de los consumos y residuos es indispensable para tomar decisiones informadas, disminuir costos, mejorar el desempeño ambiental y avanzar hacia prácticas más sostenibles alineadas con los mandatos normativos, compromisos de país y la estrategia institucional hacia la optimización de procesos con enfoque de mejora continua.

**9.4 HUELLA DE CARBONO**

Durante 2024 y 2025, Banco Hipotecario como parte de su compromiso institucional con la gestión ambiental y la mejora progresiva de sus prácticas de sostenibilidad, ha venido fortaleciendo sus capacidades para la medición y gestión de su huella de carbono, avanzando gradualmente en la recopilación y sistematización de datos relacionados con sus emisiones operativas.

El alcance de las mediciones realizadas hasta la fecha abarca las principales áreas de emisión dentro de las operaciones del Banco, identificando tanto fuentes directas como indirectas de gases de efecto invernadero (GEI).

Los cálculos de emisiones directas se realizaron considerando la combustión estacionaria en las plantas eléctricas, combustión móvil determinada por el consumo promedio según tipo de vehículo, tipo de combustible y las cargas de refrigerante de los aires acondicionados. Respecto a las emisiones indirectas se ha considerado en su cálculo los datos referentes a electricidad, consumo de papel, consumo de agua y gestión de residuos sólidos. En este punto, es importante mencionar que no se ha integrado desplazamientos de los colaboradores, viajes de negocios, bienes adquiridos e inversiones.

Considerando lo anterior, durante el año 2024, las emisiones totales de gases de efecto invernadero (GEI) del Banco alcanzaron 444.62 tCO<sub>2</sub>e. Asimismo, el indicador de huella por colaborador para el año en mención es de 0.52 tCO<sub>2</sub>e, calculada identificando la eficiencia operativa en términos de emisiones por persona y monitorear el progreso hacia las metas de reducción interna.

Tipo de Emisiones	Total emisiones (t CO2e) 2024
Directas	131.09
Indirectas	313.53
TOTAL	444.62

Durante el año 2025, el consumo de recursos como agua y energía eléctrica fue monitoreado mensualmente por el Comité de Sostenibilidad, instancia en la cual se analizaron los resultados y se adoptaron diferentes medidas orientadas a optimizar su uso y promover la eficiencia en el consumo de recursos. Como resultado de estas acciones, la institución logró cumplir la meta establecida de reducción en el uso de dichos recursos durante el 2025.

Además de contar con indicadores de consumo sistematizado para el consumo de agua y energía, el Banco logró fortalecer la recopilación de datos operativos relacionados con el consumo de combustible, lo que permitió realizar una estimación más completa de las emisiones asociadas a la flota vehicular; integrando adicionalmente a diferencia de 2024, las emisiones generadas por trayectoria recorrida promedio de los vehículos del Banco, por consumo de combustible generado.

Con respecto a 2025 las emisiones totales de gases de efecto invernadero (GEI) del Banco, considerando los datos disponibles, fueron de 433.00 tCO<sub>2</sub>e; implicando la huella por colaborador de 0.50 t CO<sub>2</sub>e;

Tipo de Emisiones	Total emisiones (t CO <sub>2</sub> e) 2025
Directas	124.13
Indirectas	308.87
TOTAL	433.00

Estos avances reflejan el fortalecimiento progresivo de los mecanismos internos para la gestión y registro de información ambiental del banco. Durante el periodo de reporte se continuó trabajando en la mejora de los procesos de monitoreo y recopilación de datos, con el objetivo de consolidar una medición más robusta de los impactos ambientales asociados a la operación institucional.

En este contexto, para el año 2026 se prevé ampliar las variables de medición actualmente consideradas, así como incorporar nuevas fuentes de información que permitan mejorar la precisión en el seguimiento de consumos, emisiones y generación de residuos. Esto contribuirá a identificar oportunidades de eficiencia en el uso de recursos y fortalecer los procesos de toma de decisiones orientadas a la gestión ambiental del Banco.

## 9.5 GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

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

La gestión de residuos sólidos representa uno de los desafíos ambientales más relevantes a nivel global, impulsado por factores como el crecimiento demográfico, los patrones de consumo y las limitaciones en la infraestructura para un adecuado tratamiento y disposición final.

Para Banco Hipotecario este tema constituye un aspecto relevante dentro de su gestión ambiental, orientado a minimizar los impactos asociados a la generación de residuos y promover prácticas alineadas con los principios de economía circular.

Durante 2024, se gestionaron de manera oportuna 29.6 toneladas métricas (t) de residuos. Este proceso se llevó a cabo en coordinación con los diferentes puntos de atención del Banco, mediante la implementación de prácticas de separación en su punto de origen y la articulación con empresas especializadas en el tratamiento y disposición final de residuos, permitiendo una gestión eficiente

Residuos no peligrosos 2024		
Tipo de residuos	Cantidad generada t	Destino de los residuos
Papel	13.5	Gestor de residuos reciclables
Cartón	3.0	
Plástico	1.4	
<b>Aluminio</b>	0.5	
<b>Hierro y otros metales</b>	5.6	
<b>Cobre</b>	0.002	
<b>Residuos no reciclables*</b>	N/D	<b>Relleno sanitario</b>
<b>Total</b>	<b>24.1</b>	

\* Actualmente, no se cuenta con un mecanismo de medición, para cuantificar los residuos no reciclables, tales como desechos orgánicos y materiales no aptos para reciclaje.

Residuos peligrosos 2024		
Tipo de residuos	Cantidad generada t	Destino de los residuos
Residuos eléctricos y electrónicos (RAEE)	4.4	Gestor de residuos RAEE
Bioinfecciosos	0.05	Gestor especializado en residuos bioinfecciosos
<b>Total</b>	<b>4.50</b>	

Respecto a 2025, se dio continuidad a las acciones internas de recolección y disposición de residuos; fortaleciendo la sensibilización de los colaboradores mediante campañas, comunicados y jornadas de reciclaje. Como resultado de estas iniciativas, se gestionó un total de 31.00 toneladas métricas de residuos, reflejando la consolidación de prácticas de separación y disposición responsable.

Residuos no peligrosos 2025		
Tipo de residuos	Cantidad generada t	Destino de los residuos
Papel	9.3	Gestor de residuos reciclables
Cartón	1.5	
Plástico	0.3	
Aluminio	0.1	
Hierro y otros metales	15.9	
Cobre	0.00	
Residuos no reciclables*	N/D	Relleno sanitario
<b>Total</b>	<b>27.1</b>	

Residuos peligrosos 2025		
Tipo de residuos	Cantidad generada t	Destino de los residuos
Residuos eléctricos y electrónicos (RAEE)	3.9	Gestor de residuos RAEE
Bioinfecciosos	0.03	Gestor especializado en residuos bioinfecciosos
<b>Total</b>	<b>3.94</b>	

\* Actualmente, no se cuenta con un mecanismo de medición, para cuantificar los residuos no reciclables, tales como desechos orgánicos y materiales no aptos para reciclaje.

## 10. ENERGÍA

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

El consumo de energía mantiene una relación directa con la emisión de gases de efecto invernadero, considerando que una porción significativa de la matriz energética global aún depende de combustibles fósiles. En este contexto, la transición hacia fuentes energéticas más limpias y eficientes contribuyen a la reducción de emisiones y a la mitigación de impactos ambientales y climáticos de largo plazo.

En Banco Hipotecario, la gestión del consumo energético se desarrolla bajo un enfoque de ecoeficiencia interna, que contempla el monitoreo periódico de los consumos de todas las sucursales y edificios. Conforme a lo establecido en la Política de Sostenibilidad, ante variaciones o incrementos relevantes en los niveles de consumo, se ejecutan análisis orientados a identificar causas e implementar medidas correctivas.

Durante 2024, se registró el consumo mensual de energía de cada inmueble del Banco. En comparación con 2023, se observó un incremento del 7.7% en el consumo energético, lo cual derivó en la identificación y ejecución de iniciativas de ahorro y sustitución de equipos por tecnologías más eficientes.

Como resultado del monitoreo realizado el año 2025, se evidenció una reducción del 0.5% en consumo energético respecto al 2024.

El monitoreo mensual, permite consolidar información anual de consumo en kWh, cuyos indicadores resultan clave para analizar tendencias, desempeño energético y la toma de decisiones orientadas hacia la eficiencia energética.

Año	Energía (kWh)
2019	2,473,643
2020	2,139,312
2021	2,250,759
2022	2,199,060
2023	2,391,178
2024	2,575,281
2025	2,563,642

En línea con los resultados obtenidos, se impulsaron medidas orientadas a la incorporación de tecnologías más eficientes, incluyendo la sustitución de equipos, evaluaciones de las condiciones de consumo en edificios y remodelaciones que contemplaron principalmente, la instalación de sistemas de aires acondicionados tipo inverter y sustitución de luminarias convencionales por tecnología LED.

Durante 2024, se ejecutaron 11 proyectos de remodelación, enfocados principalmente en adecuaciones de infraestructura y optimización de espacios de trabajo. En el 100% de los proyectos se realizó la sustitución luminaria por tecnología LED.

En 2025, se reportaron 10 proyectos de remodelación y adecuación de espacios en distintos puntos de atención del Banco, incorporando en el 100% de los casos luminarias tipo LED. Asimismo, se instalaron 23 equipos de aire acondicionado tipo Inverter, conforme a las necesidades operativas identificadas.

En el marco de la ecoeficiencia interna, resulta relevante gestionar el consumo de combustibles, dado su vínculo directo con la eficiencia operativa y las emisiones de gases de efecto invernadero.

El uso de diésel y gasolina representan un componente significativo dentro de los costos operativos, así como una fuente de emisiones directas (Scope 1). En este contexto, el monitoreo del consumo permite evaluar tendencias, identificar oportunidades de optimización y fortalecer la gestión ambiental del Banco.

La siguiente tabla presenta el consumo de combustible asociado a la flota vehicular y a la operación de plantas eléctricas, correspondiente al período 2023-2025, expresado en galones:

<b>Año</b>	<b>Vehículo Diesel (gal)</b>	<b>Vehículo Gasolina (gal)</b>	<b>Plantas Eléctricas Diesel (gal)</b>
2023	3,202.90	1,450.60	1,042.00
2024	6,625.00	80,169.00	1,426.43
2025	6,554.52	57,589.20	1,178.88

El incremento observado en el consumo de combustible a partir del 2024 se encuentra directamente asociado a la incorporación de la flota vehicular dentro del alcance de medición y control institucional. Previo a ese periodo, dichos consumos no formaban parte del inventario operativo consolidado. En consecuencia, la variación registrada responde principalmente a un ajuste en el alcance metodológico del monitoreo, más que a un cambio estructural en los patrones de consumo.

Esta variación también se encuentra asociada a la tercerización del servicio de suministro de combustible, lo cual permitió atender mayores requerimientos operativos vinculados a visitas comerciales y actividades administrativas. Este ajuste operativo contribuyó, a fortalecer los mecanismos de control y registro interno de consumo.

## 10.1 AGUA

GRI 3-3, 303-1, 303-3, 303-5

El agua constituye un recurso natural estratégico, cuya disponibilidad enfrenta crecientes presiones a nivel global. En este contexto, el monitoreo de los patrones de consumo permite identificar ineficiencias, detectar fugas y promover oportunidades de optimización, contribuyendo a la gestión responsable del recurso hídrico.

Durante 2024, Banco Hipotecario realizó el monitoreo mensual de los consumos de agua en sus centros de atención y edificio administrativos. Este seguimiento permitió analizar comportamientos promedio por inmueble e identificar desviaciones relevantes.

En 2025 con la implementación de la Política de Sostenibilidad, se fortalecieron los mecanismos de seguimiento y monitoreo de los indicadores de consumo de agua a nivel interno.

Conforme a los parámetros establecidos, se priorizó la atención de variaciones iguales o superiores al 7%, canalizando las incidencias mediante el Sistema de Atención de Requerimientos. Estas acciones permitieron identificar fugas relevantes, y la necesidad de sustitución de contadores en diferentes edificios del banco, cuya atención oportuna contribuyó a prevenir costos operativos excesivos y reducir pérdida del recurso hídrico.

Año	Agua (m3)	Variación (%)
2023	17,763	
2024	18,882	6.3%
2025	17,020	-9.9%

En 2025, en comparación con 2024, se observa una reducción del 9.9% en el consumo de agua, reflejando la efectividad de las acciones de monitoreo, control y mantenimiento implementadas. La organización continuará promoviendo iniciativas internas orientadas al uso eficiente del recurso hídrico y fortalecimiento de la cultura ecoeficiente.

## 10.2 PAPEL

GRI 3-3, 303-1

El monitoreo y uso responsable del papel forman parte de las prácticas de ecoeficiencia interna de Banco Hipotecario, orientadas a optimizar el consumo de insumos sin comprometer la eficiencia operativa.

En 2025, la Política de Sostenibilidad reforzó la implementación de acciones dirigidas a la optimización del consumo de recursos e incorporación de principios de economía circular.

En este marco, el área de Sostenibilidad impulsó el monitoreo mensual del consumo de papel por centro de costo, permitiendo consolidar indicadores institucionales de consumo. Como resultado, durante el 2025 se registró un

consumo de 8,095 resmas de papel, lo que representa una reducción del 4% en comparación con 2024.

La gestión eficiente del consumo de papel contribuye a la reducción de la generación de residuos, la optimización de costos operativos y la disminución de impactos ambientales directos asociados a la producción y transporte de ese insumo.

Año	Cantidad de resmas utilizadas	Kilogramos	Variación (%)
2024	8,095.00	73,424.04	
2025	7,753.50	70,326.53	-4%

### Iniciativas internas para una cultura ecoeficiente y sostenible

En alineación con la Política de Sostenibilidad, Banco Hipotecario ha impulsado diversas iniciativas internas orientadas a fortalecer la cultura de coeficiente y promover prácticas responsables en el uso de recursos.

Estas acciones contribuyen al desempeño ambiental del Banco y el compromiso institucional con la sostenibilidad. Entre las principales iniciativas a señalar, destacan:

- Actividad desarrollada con todos colaboradores, para reconocer su compromiso hacia la cultura sostenible y las medidas de ahorro y uso eficiente de los recursos.
- Sondeo de prácticas sostenibles de proveedores de productos y servicios para el Banco.
- Distribución de estaciones de separación de residuos en todos los edificios del Banco.
- Separación de residuos en las estaciones de reciclaje en agencias y edificios administrativos del Banco y gestión periódica de disposición final con empresas especializadas en reciclaje.
- Campañas de recolección de residuos con colaboradores para promover la economía circular
- Monitoreo y seguimiento de consumos de recursos en los diferentes puntos de atención para cálculos de indicadores y toma de decisiones.
- Impulsar acciones de concientización con colaboradores para promover la cultura sostenible en el Banco, por medio de procesos formativos, campañas informativas y de sensibilización, comunicados internos y actividades conmemorativas.
- Actividad de limpieza de playas con los colaboradores, recolectando más de 300 libras de residuos de la playa y contribuyendo a la conservación de la fauna marina con la liberación de 120 tortugas en el Área Natural Protegida de Los Cóbano.
- Impulsar alianzas comerciales responsables con la gestión sostenible, con proveedores de productos y servicios del Banco, a través de la firma de acuerdo ARAS.

Siendo cada una de ellas clave, para fortalecer los avances en la gestión sostenible y poder intervenir los desafíos en el tema.

## 10.3 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

GRI 308

Banco Hipotecario ha establecido lineamientos orientados a incorporar criterios ambientales y sociales en los procesos de selección y evaluación de proveedores.

Durante 2025, se realizó un sondeo dirigido a 67 proveedores de productos y servicios. Los resultados reflejan que el 67% de los proveedores manifiesta la existencia de políticas o lineamientos internos ambientales; asimismo el 61% afirma utilizar productos orgánicos y biodegradables en sus operaciones y finalmente el 69% reporto realizar prácticas de reciclaje y/o reutilización en sus operaciones.

Lo anterior, permite identificar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados a actividades, proyectos u operaciones. Para poder garantizar la selección y establecimiento de alianzas comerciales con proveedores que demuestren prácticas responsables y sostenibles.

## 11. EQUIPO BH

Colaboradores

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

Colaboradores por zona geográfica – 2024 y 2025

Año	Contrato fijo				Contrato temporal			
	Zona occidental	Zona central	Zona paracentral	Zona oriental	Zona occidental	Zona central	Zona paracentral	Zona oriental
2024	92	587	87	89	0	4	0	0
2025	91	592	76	88	0	4	0	0

	2023	2024	2025
Total de colaboradores	936	859	851

Durante el periodo 2024- 2025, el banco registró un total de 859 colaboradores, lo que representó una disminución del 8.23% respecto al año anterior, variación asociada a un proceso de reestructuración interna.

Para 2025, el número total de colaboradores descendió a 851, reflejando una variación del 0.93%, lo cual evidencia estabilidad en la estructura laboral del banco.

En ambos periodos el 99% del personal correspondió a colaboradores con contrato fijo, de acuerdo con las estructuras organizativas vigentes. De forma complementaria, el Banco contempla la contratación de colaboradores temporales bajo esquemas de plazo definido o interinato, principalmente ante necesidades operativas específicas, tales como incrementos en la carga de trabajo, ejecución de proyectos o sustitución por incapacidad.

Todos los colaboradores, tanto fijos como temporales, mantienen jornadas a tiempo completo. Los colaboradores fijos corresponden a aquellos contratos por periodo indefinido, mientras que los colaboradores temporales poseen contratos por periodo determinado, comprendido entre un mes y un máximo de nueve meses.

El Banco no cuenta con colaboradores por horas no garantizadas ni con esquema de contratación a tiempo parcial.

Colaboradores por tipo de contrato y sexo					
Año	Contrato fijo		Contrato temporal		Total
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	
2023	513	422	0	1	936
2024	450	405	2	2	859
2025	452	395	3	1	851

### Colaboradores por perfil de puesto, sexo y edad - 2024

Tipo de puesto	<30		30-50		>50		TOTAL		Total General
	M	H	M	H	M	H	M	H	
Administradores	3	6	10	22		6	13	34	47
Analistas	13	26	71	34	6	6	90	66	156
Asistentes			1		1		2	0	2
Auxiliares	5	16	9	8	3	4	17	28	45
Coordinadores		1	5	8			5	9	14
Directores			1	7			1	7	8
Ejecutivos	15	17	56	33	4	3	75	53	128
Gerentes			5	6	3	4	8	10	18
Jefes	1		32	28	8	4	41	32	73
Policías Bancarios		1		18		9	0	28	28
Servicio al Cliente	77	40	69	34	2	2	148	76	224
Servicios Varios			1	2			1	2	3
Subgerentes			7	12	2	5	9	17	26
Subjefes			1	2	1		2	2	4
Supervisores	4	1	21	15	3	1	28	17	45
Técnicos	2	2	5	19	1	1	8	22	30
Gerentes (N1)			3	4	1		4	4	8
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>110</b>	<b>297</b>	<b>252</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>452</b>	<b>407</b>	<b>859</b>

Ejecutivos\*: Ejecutivos de negocios, soluciones integrales, Contac Center, Comerciales, Servicio al cliente

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

### Colaboradores por perfil de puesto, sexo y edad – 2025

Tipo de puesto	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mas de 50 años		TOTAL		
	M	H	M	H	M	H	M	H	TOTAL
Administradores	3	6	7	23	0	8	10	37	47
Analistas	16	27	67	38	11	3	94	67	161
Asesor	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asistentes	0	0	0	0	1	0	1	0	1
Auxiliares	11	8	19	7	4	2	34	27	61
Colaboradores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colaboradores Jurídicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coordinadores	0	1	5	4	0	1	5	6	11
Directores	0	0	1	7	0	1	1	8	9
Ejecutivos	8	15	45	31	3	4	56	50	106
Gerentes (N1)	0	0	4	1	1		5	1	6
Gerentes	0	0	4	7	1	4	5	11	16
Jefes	0	0	32	31	10	6	42	37	79
Operadores	0	1	5	1	0	0	5	2	7
Policías Bancarios	0	1	0	16	0	11	0	28	28
Servicio al Cliente	81	44	66	21	0	4	147	69	216
Servicios Varios	0	0	1	2	0	0	1	2	3
Subgerentes	0	0	7	13	3	6	10	19	29
Subjefes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supervisores	5	2	25	12	2	2	32	16	48
Técnicos	3	2	3	13	0	1	6	16	22
<b>TOTAL</b>							454	397	851

Ejecutivos\*: Ejecutivos de negocios, soluciones integrales, Contac Center, Comerciales

Servicio al cliente\*\*: Ejecutivos de Servicio al Cliente y Cajeros.

La información corresponde al número total de colaboradores al cierre de cada período, específicamente al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2025.

Durante el periodo 2024-2025, la composición de la plantilla del Banco mantuvo estabilidad en su distribución por género. En ambos periodos, el 53% del total de colaboradores correspondió a mujeres. La participación femenina en puestos directivos representó el 13%, mientras que en posiciones gerenciales alcanzó el 46%.

Estos indicadores reflejan la continuidad de la estructura organizativa y el compromiso institucional con la promoción de igualdad de género y el desarrollo profesional en los distintos perfiles de puesto.

Los datos presentados se han obtenido a partir de la base de registros del sistema de información utilizado para el control de colaboradores.

## 11.1 REMUNERACIONES Y BENEFICIOS

### Remuneraciones

GRI 2-19, 2-20, 2-21, 401-3, 405-2

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

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

Bono Anual: El Banco concederá a sus colaboradores o colaboradoras que cumplan con los requisitos establecidos remuneración equivalente a un mes de salario ordinario.

Los plazos de aviso para los altos ejecutivos son diferentes a los plazos de aviso para los demás colaboradores, ya que para el caso de Directores, Gerentes, Administradores, jefaturas y colaboradores especializados; deben presentar el preaviso de renuncia voluntaria con 30 días antes de la fecha en que se hará efectiva la renuncia.

Para el caso del resto de colaboradores, deberán presentarlo con 15 días antes de la fecha en que se hará efectiva la renuncia.

Las indemnizaciones son aplicadas de acuerdo con los años de servicio dentro del Banco y para todo el personal que renuncie a su trabajo cumpliendo con los plazos de preaviso que señala la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, y que hubiera cumplido los tiempos mínimos de prestación de servicio que establece la referida ley.

Prestaciones de jubilación: Todo colaborador, al retirarse del Banco por jubilación recibirá el equivalente del 100%

de su pasivo laboral de acuerdo con el salario máximo legal vigente.

El Banco mantiene un esquema estructurado de valoración de puestos, orientado a garantizar la equidad interna, consistencia organizacional y objetividad en la gestión de compensaciones.

La metodología de valoración se fundamenta en el análisis técnico de competencias, responsabilidades, complejidad funcional y requerimientos asociados a cada posición dentro de la estructura organizativa.

Este enfoque permite asignar un valor relativo a los puestos, estableciendo jerarquías internas y rangos salariales alineados con criterios objetivos y consistentes.

El proceso es desarrollado de manera coordinada entre las áreas especializadas de Talento Humano, incluyendo las unidades responsables de desarrollo organizacional, administración de compensaciones y las diferentes áreas implicadas.

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

- El descriptor de puestos es actualizado por el jefe inmediato con apoyo de personal de la Gerencia de Talento Humano
- El valor de un puesto representa aquello que hace de un puesto algo importante en la estructura del Banco; es decir a la contribución que éste aporta al Banco. En la medida que el puesto requiera de un mayor nivel de competencias, requerimientos y responsabilidades así será proporcionalmente su contribución.
- Para lograr la equidad interna, se valora cada uno de los puestos utilizando las matrices, así como los descriptores de puestos. Dentro de la valoración, se realiza un análisis y proceso de discusión para determinar el puntaje necesario de acuerdo con las competencias, responsabilidades, complejidad, y requerimientos de condición; esto facilita la definición de un valor numérico asociado a cada puesto funcional, y se establece una jerarquía interna (categorías de trabajo y niveles) en la cual se ubicará al puesto de acuerdo con el puntaje obtenido.
- En la valoración del puesto para determinar el puntaje de este y así determinar el rango salarial, participan: Departamento de Desarrollo Humano, Departamento de Compensaciones y Beneficios, Líder Responsable del Puesto a Valorar, Gerente de Talento Humano, en los casos que sea requerido.
- Se realiza una investigación de la compensación salarial del mercado (externa, encuestas salariales) de empresas del mismo rubro y se realiza un "matching" de puestos comparables. Finalmente se define la referencia del mercado que coincide con la estrategia de competitividad del banco y el plan de implementación.

#### Ratios de la Compensación Total Anual

Año	Ratio	Ratio del porcentaje de incremento
2024	13.71	-1.44%
2025	12.86	0.44%

Nota: Para el cálculo de las ratios de compensación total anual correspondientes a 2024 y 2025, se consideró el total de remuneración fija anual incluyendo salarios mensuales, bonificaciones extraordinarias y aguinaldos.

Los cálculos se realizaron con base a la planilla totalizada al cierre de cada período fiscal.

### Salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres 2024 y 2025

La institución no aplica diferencias salariales por género. A continuación, se presentan las 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.

Salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres		
CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑO 2024 RATIO SALARIAL (M/H)	AÑO 2025 RATIO SALARIAL (M/H)
Analistas, ejecutivos de negocios y oficiales	0.98	1.01
Asistentes y auxiliares	1.74	1.58
Ejecutivos	0.32	0.44
Gerentes	0.84	0.72
Mandos medios	1.11	0.91

Definición utilizada para Categorías Profesional	
Analistas, ejecutivos de negocios y oficiales	Puestos técnicos y operativos
Asistentes y auxiliares	Asistentes y auxiliares
Ejecutivos	Directores, Gerentes y Oficiales dependientes de Presidencia
Gerentes	Gerentes dependientes de Ejecutivos
Mandos medios	Subgerentes y oficiales con personal bajo cargo, Jefes, Coordinador, Subjefe y Administradores con personal bajo cargo y Supervisores

Permiso parental 2024 y 2025				
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Colaborador que han tenido derecho al permiso parental	0	20	3	16
Colaborador que se han acogido al permiso parental	0	20	2	16
Colaborador que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	0	20	3	16
Colaborador que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo colaboradores 12 meses después de regresar al trabajo	0	14	3	14
Tasas de regreso al trabajo y de retención de los colaboradores que se acogieron al permiso parental	0%	70%	100%	88%

## 11.2 BENEFICIOS

GRI 401-2, 201-3

El Banco mantiene un esquema integral de beneficios laborales orientados a promover el bienestar, la estabilidad y la calidad de vida de sus colaboradores, en cumplimiento del marco normativo vigente y como parte de su enfoque de sostenibilidad social.

En materia de condiciones laborales, la institución reconoce días de asueto adicionales a los establecidos en el Código de Trabajo, fortaleciendo el equilibrio entre la vida laboral y personal. Así mismo, se contemplan disposiciones diferenciadas según la ubicación geográfica de los colaboradores, en consideración de prácticas culturales y festividades locales.

Como parte de su compromiso con el bienestar financiero y la transición laboral, el Banco implementó el “Plan Diamante”, programa orientado a la preparación de colaboradores próximos a su proceso de jubilación. Este esquema contempla asesorías especializadas en ámbitos legales y financieros, contribuyendo a una planificación estructurada del retiro.

Adicionalmente, el Banco otorga beneficios que superan las prestaciones mínimas establecidas por la ley. Al cierre del 2025, se registró un total de 29 beneficios laborales, de los cuales 23 corresponden a beneficios adicionales.

Dentro de este esquema, se incluyen los centros de atención a la primera infancia (CAPI), reforzando el apoyo integral a las familias de los colaboradores y promoviendo condiciones que favorecen la conciliación laboral y familiar.

Ley	Prestación económica por defunción del colaborador BH equivalente a 60 días de salario
Ley	Días de licencia por paternidad y/o maternidad
Ley	Goce de los descansos legales
Ley	Lactarios en centros de trabajo
Ley	Centro de Atención a Primera Infancia (CAPI), Por medio del pago del beneficio a la persona colaboradora del costo promedio de los servicios de un CAPI debidamente autorizado y seleccionado acorde a sus preferencias educativas y valores
Ley	Licencias otorgadas por el Banco para el cumplimiento de obligaciones legales
Prestación BH	Complemento de salario ordinario que no cubra el subsidio del Instituto Salvadoreño del Seguro Social
Prestación BH	Retiro Voluntario superior al de la ley
Prestación BH	Bono de junio equivalente a un salario mensual
Prestación BH	Bono por resultados.
Prestación BH	Pago de Vacaciones superior al de la ley.
Prestación BH	Derecho a la prestación económica en concepto de indemnización a dependiente o beneficiario de colaborador por diagnóstico de incapacidad total o permanente o fallecimiento del colaborador
Prestación BH	Ayuda económica por defunción en el caso de fallecimiento de padres, cónyuges e hijos
Prestación BH	Pago de aguinaldo equivalente a un salario mensual, superior al exigido por la Ley
Prestación BH	Capacitaciones
Prestación BH	Obsequio de Navidad
Prestación BH	Préstamos con tasas preferenciales para colaborador con más de 6 meses de servicio
Prestación BH	Becas de estudio
Prestación BH	Celebraciones de fechas festivas
Prestación BH	Reconocimiento por años de servicio
Prestación BH	Reconocimiento por logros deportivos
Prestación BH	Permisos con goce de sueldo por enfermedad grave o muerte de padres, cónyuges e hijos hasta por 8 días consecutivos
Prestación BH	Permiso por contraer matrimonio superior a la ley
Prestación BH	Medio día libre en el mes del cumpleaños.
Prestación BH	Horarios Flexibles
Prestación BH	Teletrabajo
Prestación BH	Clínica empresarial
Prestación BH	Seguro Médico - Hospitalario
Prestación BH	Seguro de Vida

La gestión del talento humano es un eje estratégico para el Banco y se desarrolla de manera planificada y responsable. Está alineada con la mejora continua de los procesos y el fortalecimiento de la eficiencia operativa, consolidando una plantilla de colaboradores sólida y comprometida, que contribuye a la sostenibilidad del negocio y al bienestar integral de todo el personal.

En el 2025 se observó una disminución en los egresos totales de personal, que pasaron de 281 en 2024 a 195, reflejando una mayor estabilidad laboral y una gestión del talento más alineada con las necesidades estratégicas del Banco. La reducción de los egresos involuntarios evidencia una planificación más efectiva del equipo humano, mientras que los egresos voluntarios respondieron principalmente a decisiones personales vinculadas a nuevas oportunidades laborales o al retiro por jubilación.

Ingresos (total del año)		
	2024	2025
N° ingresos mujeres	106	112
N° ingreso hombres	98	76
Total	204	188

Egresos (total del año)		
	2024	2025
Voluntarios total (Renuncias)	176	156
N° Egresos mujeres	108	91
N° Egresos hombres	68	65
Involuntarios total (Despidos)	105	39
N° Egresos mujeres	59	18
N° Egresos hombres	46	21
Total Egresos	281	195

### Tasa de rotación

Durante el 2025 se obtuvo una reducción relevante en la rotación de personal, al pasar de 37.63% en 2024 a 27.60%. Esta variación responde principalmente a una disminución significativa de la rotación involuntaria reflejando una mayor estabilidad en las decisiones de gestión y ajuste de personal orientada a la eficiencia, sostenibilidad del negocio para el logro de resultados institucionales.

La rotación voluntaria aumentó de un 17.69% a un 21.16% asociada principalmente a la dinámica de mercado laboral y decisiones individuales de desarrollo profesional.

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

Para calculo de rotación anual

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

Tasa de rotación		
	2024	2025
Voluntaria	17.69%	21.16%
Involuntaria	18.34%	6.22%
Promedio	37.63	27.60

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

Descripción	2024				2025			
	M	H	No binaria	Total	M	H	No binaria	Total
Personal contratado para desarrollos de sistemas de TI	2	1	0	3	0	4	0	4
Personal tester de aseguramiento de la calidad TI	0	2	0	2	1	1	0	2
Personal que realiza la actividad de recolección y entrega de correspondencia entre las unidades y agencias del Banco de la zona metropolitana de San Salvador.	0	5	0	5	0	3	0	3
Agentes de seguridad, destacados en las diferentes agencias y edificio administrativos del Banco	7	83	0	90	7	79	0	86
Personal de Limpieza	93	7	0	100	92	4	0	98

## 11.3 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA

GRI 404 , 404-1, 404-2

Se mantiene un enfoque estructurado de formación y desarrollo de competencias, orientado al fortalecimiento del capital humano y alienado con su estrategia de sostenibilidad institucional.

Capacitación y desarrollo de carrera				
	CAPACITACIÓN 2024		CAPACITACIÓN 2025	
Colaboradores Capacitados	Nº total de horas	Promedio de horas por persona	Nº total de horas	Promedio de horas por persona
Ejecutivos (Alta dirección)	644	35.78	1,151	52.3
Gerentes	782.5	35.57	1,291	64.5
Mandos medios	4,535.70	33.6	8,516	45.1
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	13,765.40	18.5	13,952	27
Asistentes, técnicos y auxiliares	2,532.70	19.33	5,626	21.9
<b>Total</b>	<b>22,260.30</b>		<b>30,536</b>	

Principales programas de formación		
Programa de formación	Participaciones 2024	Participaciones 2025
Capacitación interna BH Learning	13,120	12,299
Capacitación especializada por personal interno	1,696	9,839
Capacitación externa especializada	2,394	2,512
Inducción a personal de nuevo ingreso	222	206

BH Learning				
	2024		2025	
	01-2024	02-2024	01-2025	02-2025
N° cursos	7	9	10	8
N° total de horas	4,246	5,043	4,797	4,427
N° participantes	5,661	6,724	6,396	5,903
Cantidad horas/participante	0.75	0.75	0.75	0.75

En este marco, la institución implementó la plataforma virtual BH Learning, herramienta que centraliza los programas de capacitación disponible para todos los colaboradores. Este esquema integra tanto formaciones de cumplimiento normativo obligatorio como programas transversales dirigidos al fortalecimiento de competencias organizacionales.

Las capacitaciones son diseñadas de manera coordinada entre las áreas responsables del cumplimiento legal o normativo y la unidad encargada de la capacitación y desarrollo del personal, garantizando consistencia, trazabilidad y seguimiento en su ejecución.

Adicionalmente, el banco impulso a capacitaciones especializadas, orientadas a cerrar brechas de competencias identificadas en áreas o colaboradores específicos. Estos programas pueden ser impartidos por especialistas internos o proveedores externos, conforme a la naturaleza de la formación requerida.

Como parte del fortalecimiento de capacidades institucionales, el banco se han desarrollado programas continuos de capacitación en herramientas tecnológicas, promoviendo la actualización de habilidades y la eficiencia operativa

#### **Otros programas de formación:**

Uno de los objetivos del quinquenio es el Desarrollo de una Cultura organizacional que promueva la productividad y la satisfacción del cliente, por lo que dentro de la perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento, durante el 2024 se diseñaron estrategias que permitan reforzar las competencias y habilidades del talento humano del Banco diseñando así programas de capacitación orientadas a fortalecer en los colaboradores la cultura con enfoque a resultados. Dichos programas iniciaron su ejecución durante el 2025 capacitando a todo el personal; donde se impartieron los siguientes temas: 1) Cambio actitudinal: el cambio es individual, 2) Lo que haces impacta, Inteligencia emocional y Comunicación, 3) Trabajo en equipo: Somos un solo equipo, 4) Despertando la Creatividad y Generación de nuevas ideas.

Adicional se realizaron capacitaciones para 193 líderes, mediante el programa: Liderando con valores, para fortalecer aspectos relacionados con la eficiencia, resiliencia, integridad y compromiso, orientados a fomentar la cultura con enfoque a resultados.

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

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

Los temas y contenidos son de acuerdo a siguiente detalle:

Temas	Contenidos	Objetivo
Capacitación de 48 horas para el comité SYSO	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 y, prevención y combate de incendios	Desempeñar eficientemente las tareas de seguridad y salud ocupacional asignadas.
Capacitaciones inherentes al puesto de trabajo	Según los riesgos del puesto de trabajo como trabajos en espacios confinados, trabajo seguro en alturas, manejo seguro de sustancias químicas, riesgos psicosociales y manejo de estrés laboral.	Desempeñar con seguridad los trabajos a los que se ha asignado el trabajador propio del puesto de trabajo

## Evaluación de desempeño

Al 30 de junio de 2025, del total de colaboradores el 87.17% se evaluaron, considerando que a dicha fecha deben poseer al menos 6 meses dentro de la institución. El tipo de evaluación es descendente, de jefe a colaborador; y se evalúan las competencias, valores y actitudes, así como los indicadores desempeño de acuerdo con el perfil del puesto; buscando identificar las brechas y oportunidades de mejora para orientar la formación y desarrollo hacia la mejora en las competencias del talento humano.

	2023		2024-2025	
Mujeres	422	56.7%	381	51.9%
Hombres	321	43.3%	353	48.1%
Total evaluados	743	92.3 %	734	90.1%
(Promedio total de desempeño)				

## 11.4 CONTRATACIÓN RESPONSABLE

GRI 406-1, 3-3

Parte de la cultura organizacional, promueve un entorno de trabajo apto para todo el personal, buscando que cada colaborador practique los valores institucionales: Eficiencia, Resiliencia, Integridad y Compromiso (ERIC)

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, especialmente el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

El RIT es actualizado por parte de la Gerencia de Talento Humano, la Dirección de Asuntos Jurídicos y Gobierno Corporativo y el apoyo de Asesores Laborales externos; es presentado a Presidencia y Junta Directiva y posteriormente al Ministerio de Trabajo para su aprobación. Posterior a ello, es divulgado a todo el personal y publicado en la red de comunicación interna para accesibilidad de todos los colaboradores.

Así mismo, el Código de Ética y Conducta 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.

## 11.5 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

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

### **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional**

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

Se desarrolló ya que es gestión del año anterior un Programa de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional de acuerdo con los requerimientos establecidos en la legislación nacional vigente, dichos requerimientos se listan a continuación:

Requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional:

1. Mecanismos de evaluación periódica.
2. Identificación, evaluación, control y seguimiento de riesgos ocupacionales.
3. Registro actualizado de accidentes y enfermedades profesionales.
4. Diseño e implementación plan de emergencia y evacuación.
5. Entrenamiento de manera teórica y práctica.
6. Establecimiento programa de exámenes médicos ocupacionales.

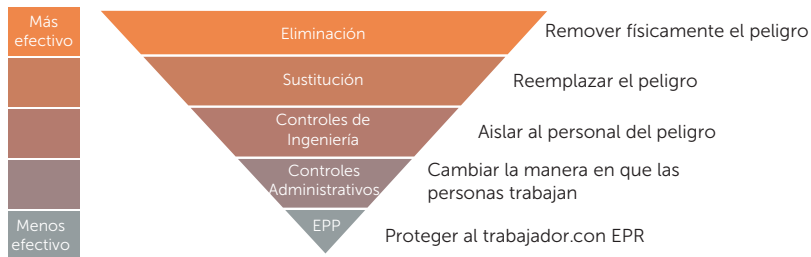
7. Establecimiento de programas educativos en prevención de enfermedades.
8. Planificación de las actividades y reuniones Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.
9. Formulación de un programa de difusión y promoción.
10. Formulación de programas preventivos y de sensibilizaciones (violencia y acoso hacia la mujer).

El Programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales, es aplicable a todos los colaboradores, proveedores y contratistas, que presten sus servicios en cualquiera de las instalaciones físicas.

**Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes y accidentes.**

El proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos se realiza conforme a los requerimientos de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus reglamentos, los cuales se actualiza en los primeros 5 meses de cada año o cuando se realicen cambios significativos en las instalaciones o en las actividades que realizan los colaboradores.

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



Adicionalmente, se promueve la participación de los colaboradores en la detección y notificación de condiciones o situaciones de riesgo, canalizando dichas incidencias a través del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional (SYSO) o los delegados de prevención correspondientes.

Este enfoque preventivo permite fortalecer los mecanismos de control y mitigación de riesgos, contribuyendo a la reducción de incidentes y a la generación de entornos laborales seguros.

**Servicios de salud en el trabajo**

Como parte de la gestión de bienestar laboral, se facilita sus colaboradores el acceso a servicios de salud ocupacional mediante la clínica empresarial, la cual opera bajo la supervisión del el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS),

a través del Sistema de Salud de Atención Empresarial.

Este esquema garantiza el acceso a servicios médicos orientados a la prevención, atención y seguimiento de condiciones de salud de los colaboradores.

Entre los principales servicios disponibles se incluyen:

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

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

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

Actualmente el Banco cuenta con 9 Comités de Seguridad y Salud Ocupacional y 24 Delegados de prevención los cuales son responsables de garantizar el cumplimiento del Programa de Gestión de Prevención de Gestión de Riesgos Ocupacionales, estas estructuras de gestión se reúnen ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente las veces que sea necesario, esto con el fin de, planificar y coordinar todas las actividades relacionadas a la Seguridad y Salud Ocupacional de su respectivo centro de trabajo.

Como parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, se realizan simulacros, los cuales tienen como objetivo: practicar el actuar ante una situación de emergencia (terremoto, conatos de incendios, etc.), en dichos simulacros, se evalúa la capacidad de respuesta de los brigadistas, así como el actuar de los colaboradores al momento de la evacuación

### **Formación de los trabajadores sobre Salud y Seguridad Ocupacional**

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

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

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

### Gestión de accidentabilidad y enfermedades profesionales

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

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

Año	Cantidad de Accidentes	Índice de accidentes
2024	4	4.70%
2025	6	7.05%

La cantidad de accidentes se tomó de los reportes realizados al Sistema Nacional de Notificación de Accidentes. Es importante destacar que los años 2024 y 2025 se cerró sin ningún caso de enfermedad profesional ni fatalidad.

## Atención en consulta médica y entrega de medicamentos

### Periodos 2024 – 2025

La atención médica ocupacional constituye un componente relevante dentro del bienestar laboral, reconociendo su impacto en la salud, estabilidad y productividad de los colaboradores.

Durante el período, se facilitó el acceso a servicios de consulta médica general y entrega de medicamentos, promoviendo la detección temprana de condiciones de salud, el seguimiento de padecimientos crónicos y la continuidad de tratamiento médicos.

En términos comparativos, en 2025 se registró una disminución en el número de consultas médicas respecto a 2024. Esta variación estuvo asociada principalmente a limitaciones temporales en la cobertura del personal de salud, lo que redujo la capacidad de atención durante determinados periodos del año.

No obstante, es importante considerar que las variaciones en la demanda de servicios de salud también pueden estar influenciada por factores como la implementación de medidas preventivas, el seguimiento oportuno de tratamientos y mejoras en la salud general de los colaboradores.

### Evaluaciones Ocupacionales Preingreso

El Banco incorpora evaluaciones ocupacionales de preingreso como parte de su enfoque preventivo de salud y seguridad laboral, orientado a promover entornos de trabajo seguros y sostenibles.

En estas evaluaciones permiten identificar de manera anticipada condiciones de salud relevantes, facilitando la gestión de riesgos ocupacionales y la adopción de medidas que contribuyan al bienestar integral de los colaboradores.

El proceso favorece la adecuada asignación de funciones, la prevención de incidentes laborales y la reducción de factores asociados al ausentismo, fortaleciendo la estabilidad organizacional. Este enfoque contribuye a fortalecer la cultura institucional de prevención, priorizando la protección de la salud de los colaboradores desde las etapas iniciales de vinculación laboral.

Durante el periodo 2024-2025 la institución realizó un total de 465 evaluaciones ocupacionales, reflejando continuidad de las prácticas de monitoreo y gestión preventivo de la salud laboral.

### Evaluaciones ocupacionales:

	Masculino	Femenino	Total
2024	123	119	242
2025	94	129	223

### Jornadas metabólicas

Las jornadas metabólicas constituyen una de las principales estrategias de prevención en salud implementadas por el Banco, enfocadas en la detección temprana de enfermedades no transmisibles.

	Colaboradores atendidos
2024	330
2025	531

El incremento de colaboradores atendidos evidencia un mayor alcance de las iniciativas de salud preventiva y una creciente participación del personal. Estas jornadas permiten la identificación temprana de factores de riesgo asociados a enfermedades crónicas, favoreciendo la intervención oportuna y el control de condiciones de salud.

### Campañas de vacunación

Como parte del enfoque preventivo en Salud Ocupacional, se desarrollaron jornadas periódicas de vacunación en coordinación con el Sistema de Salud Empresarial y el ISSS. Durante el 2025 se ejecutaron campañas dirigidas a la prevención de enfermedades relevantes, fortaleciendo la protección de la salud de los colaboradores y reduciendo riesgos sanitarios. Se logró una participación alta del personal en las campañas de inmunización, destacando un aumento y una tendencia positiva a estas actividades.

	Vacunas aplicadas
Tétano	100
Neumococo	82
Influenza	218
VPH	12

### Jornadas de toma de citología

Las jornadas de citología forman parte de las acciones de salud preventiva orientadas al bienestar integral de las mujeres.

La variación interanual refleja una mayor participación en controles preventivos, así como un fortalecimiento en la concientización sobre la importancia de la detección temprana.

	Colaboradoras
2024	46
2025	53

### Jornadas de donación de sangre

En 2025, la institución retomó las jornadas de donación de sangre tras adecuaciones logísticas y de infraestructura.

Hombre	Mujer	Total
38	36	74

Estas iniciativas refuerzan el compromiso social del banco y promueven valores de solidaridad y responsabilidad colectiva.

Las acciones implementadas en materia de salud durante el período 2024-25. evidencia en la consolidación de un modelo preventivo, orientado a:

- Detección temprana de enfermedades.
- Reducción de riesgos ocupacionales.
- Promoción del bienestar integral.
- Fortalecimiento de la cultura preventiva.

La gestión de la salud continúa siendo un componente estratégico dentro del compromiso institucional con la sostenibilidad y el recurso humano.

## 12. BENEFICIO A LA COMUNIDAD

El Banco tiene como eje prioritario impulsar una bancarización inclusiva y sostenible, facilitando que las comunidades cercanas a través de nuestros puntos de atención accedan a servicios financieros que fortalezcan su capacidad de ahorro y acceso al crédito, contribuyendo así al crecimiento económico y al desarrollo local.

Como miembro del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF), el Banco asumió un rol protagónico en el impulso y consolidación de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF). Su participación se convirtió en un motor clave para impulsar iniciativas que amplíen oportunidades, fortalezcan capacidades y acerquen soluciones financieras a más salvadoreños, para que puedan participar activamente en el sistema financiero formal.

Se realizaron acciones específicas orientadas a los objetivos específicos de cada grupo de trabajo especializado que forma parte del Consejo:

Acciones	2024	2025
Grupo de Apoyo en Temas de Inclusión Financiera (GATIF)	33	12
Grupo de Apoyo en Temas de Educación Financiera (GATEF)	4	4
Hoia de Ruta Finanzas Inclusivas Mujeres (HRFIM)	6	6
Hoia de Ruta Finanzas Inclusivas Mujeres (HRFIV)	6	6
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>28</b>

Estos esfuerzos generaron avances concretos y medibles, con más herramientas para tomar decisiones y con mayores oportunidades para acceder a servicios que impulsan su bienestar económico.

Cada iniciativa facilitó la integración de más salvadoreños mediante soluciones tecnológicas innovadoras. En este contexto, la plataforma de Onboarding Digital, con la cuenta de ahorro "Súmate", se consolidó como una herramienta estratégica al permitir la apertura de cuentas 100% digitales, con acceso inmediato a todos los canales digitales del Banco. Esta innovación no solo simplifica el proceso de incorporación, sino que acerca los servicios

Estos esfuerzos generaron avances concretos y medibles, con más herramientas para tomar decisiones y con mayores oportunidades para acceder a servicios que impulsan su bienestar económico.

Cada iniciativa facilitó la integración de más salvadoreños mediante soluciones tecnológicas innovadoras. En este contexto, la plataforma de Onboarding Digital, con la cuenta de ahorro “Súmate”, se consolidó como una herramienta estratégica al permitir la apertura de cuentas 100% digitales, con acceso inmediato a todos los canales digitales del Banco. Esta innovación no solo simplifica el proceso de incorporación, sino que acerca los servicios financieros a más personas, eliminando barreras tradicionales y promoviendo una experiencia moderna, segura y accesible.

Durante el 2025 el Banco trabajó en la adopción de una aplicación digital inclusiva diseñada especialmente para personas con discapacidad auditiva, reafirmando su compromiso institucional con la accesibilidad universal. Esta herramienta tiene como objetivo facilitar la comunicación y el acceso a información financiera mediante funcionalidades adaptadas, permitiendo que personas con discapacidad interactúen con los servicios del Banco de manera autónoma, segura y sin barreras.

Con ello, el Banco no solo amplía su alcance, sino que también impulsa una experiencia más humana, inclusiva y centrada en las necesidades de cada persona, garantizando que nadie quede excluido de las oportunidades que ofrece la digitalización financiera. El banco espera realizar la implementación de la prueba piloto del uso del aplicativo durante el año 2026.

Con estos resultados, el Banco reafirma su compromiso de impulsar iniciativas que fortalezcan la educación financiera, la inclusión y el acceso equitativo a servicios financieros formales. Su gestión social se consolida como un pilar fundamental del desarrollo económico y social del país, posicionando al Banco como un actor clave en la generación de valor sostenible para la sociedad. A través de soluciones innovadoras, inclusivas y alineadas a las necesidades reales de la población, la institución impulsa iniciativas que mejoran el bienestar presente de las comunidades y crean oportunidades de crecimiento y resiliencia para el futuro, contribuyendo de manera decisiva a un país más equitativo, próspero y sostenible.

## **Educación Financiera**

El Banco desarrolló acciones de educación financiera, alineado con los lineamientos de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) y la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), orientadas a fortalecer conocimientos básicos sobre el uso responsable de productos y servicios financieros.

Durante el periodo los contenidos abordaron temas relacionados con el manejo de crédito, prácticas de ciberseguridad, uso de canales digitales, importancia del ahorro y conocimiento básico para la gestión de emprendimiento y microempresas. Cada material fue diseñado de manera diferenciada para responder a las necesidades específicas de cada público objetivo.

Estas iniciativas estuvieron dirigidas a promover una mejor comprensión de los servicios financieros y apoyar a los participantes en la toma de decisiones financieras más informadas.

Talleres	2024					2025			
	Público objetivo	Cantidad de talleres	Mujeres	Hombres	Total participantes	Cantidad de talleres	Mujeres	Hombres	Total participantes
Educación financiera base	Sociedad	17	471	30	501	36	659	131	790
Escuela de negocios Desarróllate	Clientes	2	188	129	317	4	44	47	91
Webinars	Colaboradores	1	118	81	199	13	314	173	487
	Jóvenes					1	24	9	33
Eventos	Sociedades jóvenes	1	68	76	144	2	108	81	189
GMW	Sociedades jóvenes	1	426	414	840	1	413	402	815
BH learning	Colaboradores	2	880	784	1,664	2	880	783	1,663
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>2,151</b>	<b>1,514</b>	<b>3,665</b>	<b>59</b>	<b>2,442</b>	<b>1,626</b>	<b>4,068</b>

Se participó en el diseño y ejecución del pilotaje para el programa “Todas Sumamos” desarrollado con el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CNIEF), liderado por Banco Central de Reserva de El Salvador y el acompañamiento del programa EFI: ONU Mujeres. Esta iniciativa contó con la participación de 81 mujeres pertenecientes a las zonas oriental y occidental del país, representando a un grupo diverso de mujeres rurales mayores de 60 años con el propósito de fortalecer las capacidades financieras de las participantes mediante contenidos prácticos, actividades guiadas, adaptado a sus necesidades, combinando una formación presencial y acompañamiento digital.

Los principales impactos del programa “Todas Sumamos” a beneficio de estas mujeres:

- Aumento notable de la confianza para abrir una cuenta en un banco.
- Crecimiento considerable en el porcentaje de mujeres que registran sus ingresos y gastos de manera sistemática.
- Mayor claridad para distinguir entre “necesidades” y “deseos”, lo que refuerza decisiones financieras más conscientes.
- Fuerte incremento en la percepción de estar mejor preparadas para evitar estafas o engaños, un tema crítico para este segmento.

Así también, en coordinación con el Instituto Salvadoreño de Pensiones se llevó a cabo el Programa de Educación Financiera para Personas Adultas Mayores, el cual tuvo como propósito empoderar al adulto mayor con conocimientos y herramientas, con el uso de un lenguaje claro y sencillo, priorizando la comprensión y aplicación práctica de los conceptos y herramientas para la administración de sus finanzas, que les permita tomar decisiones informadas y seguras, optimizar la administración de sus recursos y fortalecer su bienestar financiero en esta etapa de la vida.

Como resultado del proceso formativo, los participantes desarrollaron y presentaron, iniciativas empresariales con sus respectivos planes de negocio, evidenciando la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en educación financiera y emprendimiento.

## **Mercadito BH**

Como parte de las iniciativas orientadas a promover la inclusión económica y fortalecimiento del emprendimiento local, durante el 2024 y 2025 se desarrollaron 24 espacios de comercialización, con la participación de más de 100 emprendedores por año.

Estas jornadas de mercadito BH generaron un volumen de ventas aproximado \$ 42,283.00 durante el periodo, evidenciando el aporte del banco en la generación de oportunidades económicas para pequeños negocios.

El programa tiene como objetivo facilitar espacios de visibilidad y acceso a nuevos segmentos de clientes, contribuyendo al desarrollo de capacidades comerciales y el fortalecimiento de la autonomía económica de los participantes, con énfasis en las mujeres.

<b>Año</b>	<b>Ventas aproximadas</b>	<b>Espacios</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total de emprendedores</b>
2024	\$19,759	12	139	10	149
2025	\$22,524	12	113	10	123

A través de esa iniciativa, el Banco consolida su compromiso con el desarrollo productivo local, promoviendo mecanismos que favorecen la dinamización económica, la inclusión y la sostenibilidad de los emprendimientos.

## **Voluntariado**

Durante 2024 y 2025, el Banco desarrollo jornadas de voluntariado ambiental enfocadas en limpieza de playas ubicadas en zonas protegidas, promoviendo la participación de colaboradores y sus familias.

En 2024, se registró la participación de 56 voluntarios, acumulando 336 horas de servicio, orientadas a la reducción de residuos y protección del entorno.

En 2025, se evidenció un incremento significativo en el alcance de esta iniciativa, con la participación de 112 voluntarios y un total de 896 horas de servicio.

El aumento en los niveles de participación refleja el fortalecimiento de la cultura institucional de sostenibilidad y la consolidación del voluntariado como un mecanismo de contribución ambiental y social. Estas acciones contribuyen a la sensibilización sobre prácticas responsables, particularmente en la reducción, reutilización y gestión adecuada de residuos.

## Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. 2024-2025

### Principio 1: Alineación

Banco Hipotecario integra la Sostenibilidad como componente transversal de su estrategia institucional, alineando su gestión con marcos internacionales; como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI.

Asimismo, participa activamente en iniciativas nacionales como el Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF), el Plan Nacional de Cambio Climático, y otras alianzas orientadas a fortalecer su gestión en la educación financiera, inclusión, medio ambiente y desarrollo local.

Este enfoque se articula con la visión institucional orientada al desarrollo de soluciones financieras sostenibles que contribuyan al crecimiento productivo y al bienestar económico del país.

La Sostenibilidad se incorpora en los procesos de toma de decisiones, la gestión integral de riesgos y la relación con los grupos de interés, promoviendo la identificación y gestión de impactos ambientales, sociales y económicos relevantes.

Durante el periodo de reporte, el Banco continuó fortaleciendo la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en su gestión institucional, consolidando avances en inclusión financiera, educación financiera, gestión ambiental interna y financiamiento a sectores productivos.

#### Enlaces y referencias

Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección "Gestión de Sostenibilidad" página 19

## Principio 2: Impacto y definición de objetivos

Durante el período 2024 y 2025, el Banco continuó fortaleciendo la integración de la sostenibilidad en su modelo de negocio, tomando como base su matriz de materialidad y su estrategia institucional estructurada bajo los enfoques de Persona Planeta y Prosperidad. Identificando áreas prioritarias de impacto relacionadas con inclusión financiera, desarrollo de micro y pequeñas empresas, educación financiera y gestión ambiental interna.

En relación con los objetivos previamente definidos en materia climática y de educación financiera, los avances del período se encuentran desarrollados en las secciones específicas del Informe de Sostenibilidad 2024–2025.

En el ámbito climático, el Banco reporta avances a través de la colocación de créditos con destino ambiental y del desarrollo de una nueva línea orientada a la mitigación del cambio climático, actualmente en fase inicial de implementación. Si bien estas iniciativas aún no se estructuran como líneas especializadas independientes, representan un paso relevante en la incorporación progresiva de criterios ambientales en la oferta crediticia.

Asimismo, el Banco ejecuta acciones de ecoeficiencia ambiental enfocadas en el monitoreo y reducción de consumos de recursos y en el fortalecimiento de la gestión ambiental interna. Estos aspectos se detallan en la sección "Finanzas Sostenibles", subsección "Crédito Ecológico", y en la sección "Planeta", subsección "Gestión Ambiental Interna", del Informe.

En materia de educación financiera, el Banco reporta avances relacionados con la ampliación del uso de canales digitales, el crecimiento en el número de personas que acceden a cuentas simplificadas y la ejecución de iniciativas de educación financiera dirigidas a distintos segmentos de la población. La información correspondiente se presenta en la sección "Beneficios a la Comunidad", subsección "Educación Financiera", del Informe.

Adicionalmente, el Banco inició la actualización de su Modelo de Sostenibilidad, que contempla la realización de un análisis de doble materialidad, el cual permitirá fortalecer la identificación de impactos prioritarios y la definición de metas alineadas con la estrategia institucional y los Principios de Banca Responsable.

Estas acciones reflejan un proceso continuo de integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la operación del banco y en la definición de objetivos estratégicos, orientados a generar valor económico y social a largo plazo

### Enlaces y referencias

- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección "Gestión de Sostenibilidad" página 19
- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección "Grupos de Interés y análisis de impacto" página 24
- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección 8 "Finanzas Sostenibles", subsección "Crédito Ecológico" página 48
- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección 5 "Planeta", subsección "Gestión Ambiental Interna" página 54
- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección "Beneficios a la Comunidad", subsección "Educación Financiera" página 82

### Principio 3: Clientes y usuarios

El Banco considera los temas prioritarios definidos en su matriz de materialidad en la gestión de sus productos y en la relación con sus clientes.

En materia ambiental, el Banco da seguimiento a los créditos destinados a actividades que contribuyen a la protección del medio ambiente.

Durante el periodo reportado se avanzó en el diseño de una línea de crédito enfocada en la mitigación del cambio climático.

En el ámbito social, la institución continúa fortaleciendo la inclusión financiera mediante el acceso a productos simplificados, canales digitales y programas de educación financiera dirigido a distintos segmentos de la población.

Durante 2024 se actualizaron lineamientos relacionados con la experiencia del cliente y la venta responsable, reforzando la revisión de la capacidad de pago y la adecuada oferta de productos. En 2025 se incorporaron criterios de atención inclusiva para personas con discapacidad, personas adultas mayores y mujeres embarazadas, fortaleciendo el enfoque de protección al usuario.

El Banco cuenta con distintos medios de comunicación y atención para sus clientes y demás grupos de interés, entre ellos atención en agencias, Contact Center, banca en línea, aplicación móvil, redes sociales institucionales y canales formales para consultas, sugerencias, quejas y reclamos. Estos mecanismos permiten mantener comunicación constante y dar seguimiento oportuno a las solicitudes recibidas.

Estas acciones reflejan el compromiso del Banco con la promoción de práctica financiera responsables y con el fortalecimiento de la relación de confianza con sus clientes.

#### Enlaces y referencias

- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección "Ética", subsección "Experiencia del Cliente" página 42
- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección "Grupos de Interés y análisis de impacto" página 24
- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección 8 "Finanzas Sostenibles" página 48
- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección "Valor de la Cartera" página 31

## Principio 4: Grupos de interes

El Banco mantiene una relación permanente con sus grupos de interés relevantes, entre ellos clientes, colaboradores, accionistas, entes reguladores, proveedores y comunidades, con el propósito de comprender sus expectativas y gestionar adecuadamente los impactos ambientales y sociales asociados a su actividad.

La consulta y el involucramiento se realizan a través de distintos mecanismos, incluyendo mesas de trabajo, procesos formales de retroalimentación, encuestas de satisfacción, espacios con colaboradores, atención a requerimientos regulatorios y canales abiertos para consultas y reclamos. Estos espacios permiten identificar riesgos, oportunidades y áreas de mejora, así como dar seguimiento a temas prioritarios definidos en la matriz de materialidad.

En el ámbito regulatorio, el Banco mantiene coordinación constante con los entes regulatorios y supervisores y participa en espacios técnicos cuando es requerido, contribuyendo al cumplimiento normativo y a la adopción progresiva de mejores prácticas.

Asimismo, el Banco promueve alianzas estratégicas para el desarrollo de iniciativas relacionadas con inclusión financiera, educación financiera y sostenibilidad, en coordinación con instituciones públicas y privadas. Estas alianzas contribuyen a ampliar el alcance de los programas y a fortalecer la gestión de impactos significativos.

### Enlaces y referencias

- Informe de Sostenibilidad 2024-2025, sección "Partes interesadas", pág.25
- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección "Gestión de Sostenibilidad", subsección "Iniciativas y Asociaciones" página 23
- Informe de Sostenibilidad 2024 - 2025, sección "Ética", subsección "Experiencia del Cliente" página 42

## Principio 5: Gobernanza y Cultura

La estructura de gobernanza del banco está conformada por la Junta General de Accionistas, como máximo órgano de decisión, y la Junta Directiva, responsable de su administración y supervisión estratégica.

La composición, funciones y funcionamiento de estos órganos se describen en el apartado de "Gobierno Corporativo" del Informe de Sostenibilidad 2024–2025.

En el marco de los Principios de Banca Responsable, la Junta Directiva mantiene la supervisión general de la estrategia institucional, incluyendo los lineamientos vinculados a sostenibilidad, gestión de riesgos y cumplimiento normativo. La gestión de riesgos ambientales y sociales se realiza desde la Gerencia de Riesgos, como parte del sistema integral de administración de riesgos del Banco y por su parte, la Gerencia de Sostenibilidad coordina el seguimiento de los compromisos asumidos.

Los avances son informados periódicamente a la Alta Gerencia como parte de los mecanismos internos de rendición de cuentas.

Para promover una cultura de banca responsable, el Banco realiza al menos dos jornadas obligatorias de capacitación anuales en temáticas relacionadas con la sostenibilidad. Adicionalmente, se implementan incentivos internos, como actividades para fomentar el ahorro de recursos energéticos, en el cual los colaboradores son reconocidos y premiados por su participación, reforzando su compromiso con la eficiencia y la sostenibilidad.

Durante el período no se registraron cambios estructurales en la gobernanza.

### Enlaces y referencias

- Informe de Sostenibilidad 2024-2025, sección "Gobierno Corporativo", pág. 14
- Informe de Sostenibilidad 2024-2025, sección "Educación Financiera", pág. 82
- Informe de Sostenibilidad 2024-2025, sección "Planeta", Iniciativas internas para una cultura ecoeficiente y sostenible, pág. 60

## Principio 6: Transparencia y Rendición de cuentas

Como parte de su compromiso con la transparencia y rendición de cuentas, el Banco pone a disposición de sus grupos de interés, información institucional relevante a través de sus reportes periódicos entre ellos; la memoria de labores y los diferentes informes de sostenibilidad.

En estos documentos se presentan los principales resultados financieros, operativos y de gestión institucional del periodo.

A la fecha, la información de sostenibilidad incluida en el informe de sostenibilidad 2024-2025 no ha sido de verificación o aseguramiento externo independiente

### Enlaces y referencias

- Memoria de Labores 2024 y 2025 ,
- Link: <https://www.bancohipotecario.com.sv/memoria-de-labores>
- <https://www.bancohipotecario.com.sv/memoria-de-labores>







**BANCO  
HIPOTECARIO**