

# BANCO HIPOTECARIO

Informe anual de  
gobierno corporativo



# I. Informe anual de gobierno corporativo

## Información General

En diciembre de 1934, se emitió el Decreto Legislativo que contiene la Ley del Banco Hipotecario de El Salvador, fundado en 1935 con el apoyo del Estado y con la incorporación de importantes gremiales agrícolas como los cafetaleros y ganaderos, en donde se definieron los objetivos de efectuar préstamos con garantía hipotecaria de bienes inmuebles, y emitir sus propias obligaciones en forma de cédulas hipotecarias, certificados u otros títulos valores. A lo largo de su historia, el Banco se ha caracterizado por el enfoque hacia los sectores productivos del país, con especial énfasis en las PYMES. A partir del mes de septiembre del año 2011, entra en vigencia la Ley del Sistema Financiero para Fomento al Desarrollo, en la cual se refuerza la misión y visión del Banco en apoyo a las PYMES de todos los sectores productivos del país, siendo que dicha ley establece que el Banco se integra a este sistema como aquella institución que cumple con el mandato constitucional de promover el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos, siendo la función principal del Banco la de profundizar la atención de la demanda crediticia de las pequeñas y medianas empresas, de todos los sectores económicos.

Durante el último año, el Banco ha experimentado un nivel de expansión, con el crecimiento continuo en cartera de préstamos como depósitos, con el objetivo de acercar todos los servicios financieros a más salvadoreños y consolidando su liderazgo en el nicho de las PYMES, con un modelo de negocio basado en la atención diferenciada a sus clientes, a través de un contacto personalizado, el cual le permita un crecimiento sostenible en sus proyectos productivos.

## II. Accionistas

El capital social de Banco Hipotecario está conformado por acciones con un valor nominal de \$6.00.

La estructura de la participación accionaria a diciembre de 2019 se detalla a continuación:

1) Composición accionaria:

### CAPITAL SOCIAL DE US\$45,029,454.00

Sectores	Número de Accionistas	Capital	Acciones	% Participación
Empleados	272	\$ 59,898.00	9,983	0.13%
Pequeños Inversionistas (hasta \$11,428.)	863	\$ 246,732.00	41,122	0.55%
Otros Inversionistas (más de \$11,428)	6	\$ 1,380,270.00	230,045	3.07%
FOSAFFI	1	\$ 43,342,554.00	7,223,759	96.2538%
Total:	1,142	\$ 45,029,454.00	7,504,909	100.00%

2) Juntas Generales de Accionistas

- Junta General Ordinaria 21 de febrero de 2019  
7,225,447 Total acciones asistentes  
96.2763% participación
- Junta General Ordinaria 26 de junio de 2019  
7,225,664 Total acciones asistentes  
96.2792% participación

### III. Junta directiva

A continuación detalle de la Junta Directiva y los cambios que se dieron durante 2019:

#### a. Miembros de Junta Directiva 2019:

Nombre	Cargo	Fecha de Nombramiento	
		Del	Hasta
Celina María Padilla de O'byrne	Director Presidente de Junta Directiva	27/06/2019	19/06/2020
Omar Chávez Portal	Director Vicepresidente	27/06/2019	19/06/2020
Sandra Yanira Peña Amaya	Director Secretario	27/06/2019	19/06/2020
María de los Angeles Palomo de Valiente	Primer Director Suplente	27/06/2019	19/06/2020

#### b. Detalle de cambios en el período informado:

#### Ingresos:

Nombre	Cargo	Fecha Ingreso
Celina María Padilla de O'byrne	Director Presidente de Junta Directiva	27/06/2019
Marco David Platero Paniagua	Director Vicepresidente	27/06/2019
Sandra Yanira Peña Amaya	Director Secretario	27/06/2019
Omar Chávez Portal	Primer Director Suplente	27/06/2019
Martha Eugenia Aguilar Sánchez	Segundo Director Suplente	27/06/2019
María de los Ángeles Palomo de Valiente	Tercer Director Suplente	27/06/2019

#### Egresos:

Nombre	Cargo	Fecha Egreso
Oscar Armando Pérez Merino	Director Presidente de Junta Directiva	26/06/2019
Tobías de Jesús Castro Lovo	Director Vicepresidente	26/06/2019
José Rodrigo Aguilar González	Director Secretario	26/06/2019
Nery Ramón Granados Santos	Primer Director Propietario	26/06/2019
Enrique Alberto Portillo Peña	Segundo Director Propietario	26/06/2019
José Hugo Hernández Gutiérrez	Primer Director Suplente	26/06/2019
Jorge Humberto Martínez Quijano	Segundo Director Suplente	26/06/2019
Ramón Antonio Manzano Morán	Tercer Director Suplente	26/06/2019
Antonio Juan Javier Martínez Escobar	Cuarto Director Suplente	26/06/2019
Gladys Jeannette Melara de Jovel	Quinto Director Suplente	26/06/2019
Martha Eugenia Aguilar Sánchez	Segundo Director Suplente	04/07/2019
Marco David Platero Paniagua	Director Vicepresidente	29/08/2019

#### Cambios:

Nombre	Cargo	Fecha de Nombramiento	
		Del	Hasta
Omar Chávez Portal	Primer Director Suplente	27/06/2019	29/08/2019
	Director Vicepresidente	29/08/2019	19/06/2020
María de los Angeles Palomo de Valiente	Tercer Director Suplente	27/06/2019	29/08/2019
	Primer Director Suplente	29/08/2019	19/06/2020

#### c. Detalle de sesiones de Junta Directiva celebradas

La Junta Directiva sesionó en 57 ocasiones durante el año 2019.

Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha
J.D. No.01/2019	9/1/2019	J.D. No.06/2019	6/2/2019	J.D. No.10/2019	6/3/2019	J.D. No.14/2019	3/4/2019
J.D. No.02/2019	10/1/2019	J.D. No.07/2019	13/2/2019	J.D. No.11/2019	13/3/2019	J.D. No.15/2019	10/4/2019
J.D. No.03/2019	16/1/2019	J.D. No.08/2019	20/2/2019	J.D. No.12/2019	20/3/2019	J.D. No.16/2019	11/4/2019
J.D. No.04/2019	23/1/2019	J.D. No.09/2019	27/2/2019	J.D. No.13/2019	27/3/2019	J.D. No.17/2019	24/4/2019
J.D. No.05/2019	30/1/2019						

Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha
J.D. No.18/2019	2/5/2019	J.D. No.23/2019	5/6/2019	J.D. No.28/2019	3/7/2019	J.D. No.33/2019	8/8/2019
J.D. No.19/2019	8/5/2019	J.D. No.24/2019	12/6/2019	J.D. No.29/2019	10/7/2019	J.D. No.34/2019	15/8/2019
J.D. No.20/2019	15/5/2019	J.D. No.25/2019	19/6/2019	J.D. No.30/2019	17/7/2019	J.D. No.35/2019	21/8/2019
J.D. No.21/2019	22/5/2019	J.D. No.26/2019	25/6/2019	J.D. No.31/2019	24/7/2019	J.D. No.36/2019	28/8/2019
J.D. No.22/2019	29/5/2019	J.D. No.27/2019	28/6/2019	J.D. No.32/2019	31/7/2019		

Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha
J.D. No.37/2019	4/9/2019	J.D. No.42/2019	2/10/2019	J.D. No.48/2019	6/11/2019	J.D. No.53/2019	4/12/2019
J.D. No.38/2019	11/9/2019	J.D. No.43/2019	9/10/2019	J.D. No.49/2019	13/11/2019	J.D. No.54/2019	11/12/2019
J.D. No.39/2019	12/9/2019	J.D. No.44/2019	16/10/2019	J.D. No.50/2019	21/11/2019	J.D. No.55/2019	13/12/2019
J.D. No.40/2019	18/9/2019	J.D. No.45/2019	23/10/2019	J.D. No.51/2019	25/11/2019	J.D. No.56/2019	18/12/2019
J.D. No.41/2019	27/9/2019	J.D. No.46/2019	25/10/2019	J.D. No.52/2019	27/11/2019	J.D. No.57/2019	26/12/2019
		J.D. No.47/2019	31/10/2019				

#### d. Política de nombramiento de los miembros de Junta Directiva

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

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

e. Operaciones con otras partes vinculadas

Para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 203, 204 y 205 de la Ley de Bancos en relación con la norma NPB3-09 "Normas sobre el otorgamiento de créditos a personas relacionadas con los Bancos"; nuestra institución a través de la Gerencia de Gestión Integral de Riesgos elabora un "Reporte de Créditos Vinculados" el cual se envía mensualmente a la Superintendencia del Sistema Financiero.

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

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

La permanencia o rotación de los miembros de la Junta Directiva está definida de acuerdo con lo establecido en el Pacto Social, redactado conforme a lo establecido en las leyes y normativa nacional.

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

Como parte de la buena práctica y para el mejor desempeño de sus funciones, durante el 2019 se capacitó a los miembros de Junta Directiva y la Alta Gerencia en las siguientes temáticas:

- Riesgos asociados al Lavado de Dinero, sus efectos en la Institución y responsabilidades para Junta Directiva y Alta Gerencia.
- Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos.

## IV. Alta gerencia

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

a. Miembros de la Alta Gerencia

<b>José Mario Hernández Cruz</b>	Director de Sistemas y TI
<b>Herbert de Jesús Hernández Chicas</b>	Director Interino de Gestión Integral de Riesgos
<b>José Raúl Cienfuegos Morales</b>	Director de Operaciones y Finanzas
<b>Joseph Boris de Jesús Cerón Menjivar</b>	Director de Banca Comercial
<b>José Alejandro Herrera Martínez</b>	Director Interino de Auditoría Interna
<b>Max Eduardo Estévez Urrutia</b>	Oficial de Cumplimiento Suplente Temporal
<b>Silvia Magdalena Vega de Díaz</b>	Directora de Banca Pyme

b. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

FECHA INGRESO	NOMBRE	CARGO
07/02/2019	Armando Masferrer Tenorio	Director Interino de Banca Comercial
16/06/2019	José Francisco Irigoyen Umanzor	Director Interino de Sistemas y TI
25/07/2019	Joseph Boris de Jesús Cerón Menjivar	Director de Banca Comercial
01/10/2019	José Mario Hernández Cruz	Director de Sistemas y TI
23/10/2019	Max Eduardo Estévez Urrutia	Oficial de Cumplimiento Suplente Temporal
13/11/2019	Herbert de Jesús Hernández Chicas	Director Interino de Gestión Integral de Riesgos
11/12/2019	José Alejandro Herrera Martínez	Director Interino de Auditoría Interna

Egresos:

FECHA EGRESO	NOMBRE	CARGO
31/01/2019	Joseph Boris de Jesús Cerón Menjivar	Director de Banca Comercial
06/06/2019	Carlos Alberto Castillo Contreras	Director de Sistemas y TI
24/07/2019	Armando Masferrer Tenorio	Director Interino de Banca Comercial
30/09/2019	José Francisco Irigoyen Umanzor	Director Interino de Sistemas y TI
25/10/2019	Miguel Francisco Parada Alvarenga	Director de Gestión Integral de Riesgos
25/10/2019	Alfredo Ernesto Alvayero Hernández	Oficial de Cumplimiento
11/12/2019	Luis Rafael Alvarenga Castaneda	Director de Auditoría Interna
31/12/2019	José Alejandro Herrera Martínez	Director Interino de Auditoría Interna

## Nombramientos:

FECHA	NOMBRE	CARGO
01/08/2019	José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Operaciones y Finanzas

## Gerencia

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

## Miembros de la Gerencias

<b>Douglas Salvador Solís López</b>	Gerente Administrativo
<b>Julio Ernesto Bran Rodas</b>	Gerente Agropyme
<b>Nelson Ulises Campos Flores</b>	Gerente Banca Pyme
<b>Armando Masferrer Tenorio</b>	Gerente Comercial
<b>Fernando Alfredo Mónico Rodríguez</b>	Gerente de Análisis Financiero
<b>Mario Alberto Zelaya Paz</b>	Gerente de Canales Digitales
<b>Natanael Antonio Siciliano Canizalez</b>	Gerente de Contabilidad
<b>Delmy Guadalupe Mejía Lopez</b>	Gerente de Gestión de La Calidad
<b>Herbert de Jesús Hernández Chicas*</b>	Gerente de Gestión Integral De Riesgos
<b>José Antonio Muñoz Martínez</b>	Gerente de Operaciones
<b>Francisco Ernesto Costa López</b>	Gerente de Planificación y Finanzas
<b>Alexie Oswaldo Arévalo Benítez</b>	Gerente de Productos, Servicios y Canales
<b>Norma Eugenia Linares de Rivas</b>	Gerente de Recuperación
<b>José Francisco Irigoyen Umanzor</b>	Gerente de Servicios TI
<b>Ana Vilma Mata de Fagoaga</b>	Gerente Internacional
<b>Salvador Viale Salazar</b>	Gerente Legal
<b>Felipa Mercedes Payes de García</b>	Gerente de Desarrollo Humano
<b>José Alejandro Herrera Martínez</b>	Gerente de Auditoría
<b>José Raúl Morales Cruz</b>	Gerente de Auditoría

\*Actualmente ejerce el cargo de Director Interino de Gestión Integral de Riesgos.

## Detalle de cambios en el período informado

## Ingresos:

FECHA INGRESO	NOMBRE	CARGO
07/10/2019	Francisco Ernesto Costa López	Gerente de Planificación y Finanzas

## Egresos:

Durante el periodo informado no hubo egresos a reportar.

## Nombramientos:

FECHA	NOMBRE	CARGO
15/11/2019	Felipa Mercedes Payes de García	Gerente de Desarrollo Humano

Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.

El plan de trabajo de Auditoría Interna, en su conjunto está orientado a evaluar el cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por Junta Directiva; a fin de proveer seguridad razonable sobre el grado de efectividad del sistema de control interno y de la gestión de los riesgos en los procesos y áreas funcionales.

## V. Comité de Auditoría

### a. Funciones Principales

Apoyar en el diseño, aplicación y supervisión de la estructura del control interno del Banco, dar seguimiento a las funciones y actividades de Auditoría Interna y Externa, conocer y evaluar los procesos de información financiera, velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva y de las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) y del Banco Central de Reserva (BCR).

### b. Temas corporativos conocidos en el período

- Evaluación técnica al servicio de auditoría externa y fiscal 2018.
- Propuesta a la Junta Directiva de nombramiento de los auditores externos y del auditor fiscal para el año 2019.
- Informes de las evaluaciones de aseguramiento y consultoría de Auditoría Interna.
- Seguimiento a los acuerdos del Comité de Auditoría y Junta Directiva.
- Seguimiento a las observaciones de la SSF.
- Análisis mensual de los aspectos más importantes de: 1) ingresos, costos y gastos; 2) cuentas por cobrar y 3) cuentas por pagar.
- Plan de trabajo de Auditoría Interna correspondiente al año 2020

### c. Miembros del Comité

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité
Celina María Padilla	Director Presidente de Junta Directiva	Presidente
Omar Chávez Portal	Director de Junta Directiva	Vicepresidente
María de los Ángeles Palomo de Valiente	Director de Junta Directiva	Miembro
José Alejandro Herrera Martínez	Director Interino de Auditoría Interna	Secretario

### d. Detalle de cambios en el período informado: Ingresos:

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité	Fecha Ingreso
Armando Masferrer Tenorio	Director Interino de Banca Comercial	Miembro	07/02/2019
Celina María Padilla	Director Presidente de Junta Directiva	Presidente	27/06/2019
Marco David Platero Paniagua	Director de Junta Directiva	Vicepresidente	27/06/2019
María de los Ángeles Palomo de Valiente	Director de Junta Directiva	Miembro	27/06/2019
Omar Chávez Portal	Director de Junta Directiva	Miembro	27/06/2019
José Alejandro Herrera Martínez	Director Interino de Auditoría Interna	Secretario	11/12/2019

### Egresos:

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité	Fecha Egreso
Joseph Boris Cerón Menjivar	Director de Banca Comercial	Miembro	31/01/2019
José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Operaciones y Finanzas	Miembro	01/06/2019
Silvia Magdalena Vega de Díaz	Directora de Banca Pyme	Miembro	01/06/2019
Armando Masferrer Tenorio	Director Interino de Banca Comercial	Miembro	01/06/2019
Miguel Francisco Parada Alvarenga	Director de Gestión Integral de Riesgos	Miembro	01/06/2019
Tobías de Jesús Castro Lovo	Director de Junta Directiva	Presidente	26/06/2019
Oscar Armando Pérez Merino	Director Presidente de Junta Directiva	Miembro	26/06/2019
Gladys Jeannette Melara de Jovel	Director de Junta Directiva	Miembro	26/06/2019
José Rodrigo Aguilar González	Director de Junta Directiva	Vicepresidente	26/06/2019
Marco David Platero Paniagua	Director de Junta Directiva	Vicepresidente	29/08/2019
Luis Rafael Alvarenga Castaneda	Director de Auditoría Interna	Secretario	11/12/2019
José Alejandro Herrera Martínez	Director Interino de Auditoría Interna	Secretario	31/12/2019

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

Durante el 2019, se realizaron 24 sesiones del Comité de Auditoría, según detalle:

#### PRIMER SEMESTRE 2019

ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
15	29	12	26	12	26	09	30	14	28	11	25

#### SEGUNDO SEMESTRE 2019

JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
16	30	13	27	10	25	15	29	12	26	10	19

## VI. Comité de Riesgos

### a. Funciones Principales.

Informar a Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por el Banco, velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de los mismos; proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo y las metodologías de gestión; así mismo requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.

### b. Temas corporativos conocidos en el período.

- Resúmenes sobre la gestión de los diferentes tipos de riesgos, metodologías y herramientas desarrolladas.
- Análisis económicos sectoriales.
- Informe económico mensual.
- Seguimiento a la gestión de riesgo operacional, Riesgo Legal y Cumplimiento Normativo.
- Exposición del Banco al riesgo de crédito, niveles de exposición y límites de concentración por actividad económica.
- Exposición del Banco al riesgo de mercado y liquidez.
- Modificación a las políticas de crédito.
- Seguimiento a excepciones a políticas de crédito
- Seguimiento al sistema de Gestión de Continuidad de Negocios.
- Seguimiento a la gestión de Seguridad de la Información.
- Seguimiento a la Gestión de la Prevención y Detección de Fraude.
- Seguimiento a los acuerdos tomados por el Comité de Riesgos
- Informe de evaluación de los 50 mayores deudores

### c. Miembros del Comité

Durante el 2019, se realizaron 12 sesiones del Comité de Riesgos, y está integrado de la siguiente manera:

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité
Celina María Padilla	Director Presidente de Junta Directiva	Presidente
Sandra Yanira Peña Amaya	Director de Junta Directiva	Miembro
Omar Chávez Portal	Director de Junta Directiva	Miembro
Silvia Magdalena Vega de Díaz	Director de Banca Pyme	Miembro
Joseph Boris Cerón Menjivar	Director de Banca Comercial	Miembro
José Raúl Cienfuegos Morales	Director de Operaciones y Finanzas	Miembro
Max Eduardo Estévez Urrutia	Oficial de Cumplimiento Suplente Temporal	Miembro
Salvador Viale Salazar	Gerente Legal	Miembro
Herbert de Jesús Hernández Chicas	Director Interino de Gestión Integral de Riesgos	Secretario
Ana Elisabeth Rodríguez Mazariego	Coordinadora de Riesgo Legal y Gobierno Corporativo	Miembro

### d. Detalle de cambios en el período informado:

#### Ingresos:

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité	Fecha Ingreso
Armando Masferrer Tenorio	Director Interino de Banca Comercial	Miembro	07/02/2019
Celina María Padilla	Director Presidente de Junta Directiva	Presidente	27/06/2019
Sandra Yanira Peña Amaya	Director de Junta Directiva	Miembro	27/06/2019
Omar Chávez Portal	Director de Junta Directiva	Miembro	27/06/2019
Joseph Boris Cerón Menjivar	Director de Banca Comercial	Miembro	25/07/2019
Max Eduardo Estévez Urrutia	Oficial de Cumplimiento Suplente Temporal	Miembro	23/10/2019

#### Egresos:

Nombre	Rol dentro del Banco	Cargo en el Comité	Fecha Egreso
Joseph Boris de Jesús Cerón	Director de Banca Comercial	Miembro	31/01/2019
Carlos Alberto Castillo	Director de Sistemas y TI	Miembro	03/04/2019
José Antonio Muñoz	Gerente de Operaciones	Miembro	03/04/2019
Oscar Armando Pérez Merino	Director Presidente de Junta Directiva	Presidente	26/06/2019
Ramón Antonio Manzano	Director de Junta Directiva	Miembro	26/06/2019
Nery Ramón Granados Santos	Director de Junta Directiva	Miembro	26/06/2019
Jorge Humberto Martínez Quijano	Director de Junta Directiva	Miembro	26/06/2019
Armando Masferrer Tenorio	Director Comercial Interino	Miembro	24/07/2019
Miguel Francisco Parada Alvarenga	Director de Gestión Integral de Riesgos	Secretario	25/10/2019
Alfredo Ernesto Alvayero Hernández	Oficial de Cumplimiento	Miembro	25/10/2019

## VII. Gobierno Corporativo y Estándares Éticos

### Código de Gobierno Corporativo

El 20 de febrero de 2019, Junta Directiva aprobó la actualización y adecuación del sistema de Gobierno Corporativo del Banco.

Los principales cambios realizados se detallan a continuación:

- Actualización de comités conforme a la estructura del Banco.
- Omisión de la parte reglamentaria de los comités de apoyo, la cual se incorpora como anexo del Código de Gobierno Corporativo.
- Armonización integral de la normativa interna al Código de Gobierno Corporativo.

### Código de Ética

Durante el 2019, el Código de Ética no sufrió modificaciones.

## VIII. Transparencia y revelación de Información

### Atención de los clientes

Banco Hipotecario, a través de sus canales de atención y servicio al cliente, pone a disposición canales análogos y digitales de recepción de reclamos, quejas y sugerencias con el objeto de facilitar, al cliente o usuario, un seguimiento oportuno de sus denuncias, compartir informe de gestiones a entidades reguladoras que lo requieran y dar a conocer al público en general el dato estadístico de resoluciones a través de sitio web institucional.

Para la atención de quejas o reclamos, los clientes y usuarios tienen a su disposición los siguientes canales de atención:

- Nuestras agencias de forma presencial o telefónica en el horario de 8:30. am. a 4:30 pm., los días de lunes a viernes y sábado de 8:30 a.m. a 12:00 m.; así como en los horarios extendidos que, para beneficio de los clientes, puedan implementarse por parte de Banco Hipotecario, exceptuando días festivos.
- Contact Center 2250-7000 los 365 días del año en consultas referente a ubicación de agencias, horarios, productos y servicios bancarios, reportes de viaje y reserva de cheques.
- Sitio Web de la institución en <http://www.bancohipotecario.com.sv> donde encontrará información relacionada con los servicios y actividades de esta.
- Atención por escrito, a las consultas realizadas por medio de cartas o canales digitales, a través del correo electrónico [servicio.cliente@hipotecario.com.sv](mailto:servicio.cliente@hipotecario.com.sv) y [grupo.ebanking@hipotecario.com.sv](mailto:grupo.ebanking@hipotecario.com.sv), formulario de sitio web, chat en línea en el mismo sitio y WhatsApp 7856-2093; en el horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. los días lunes a viernes.



BANCO HIPOTECARIO  
2019