



Informe de Gestión Anual 2022



Mensaje del Presidente



1 MENSAJE DEL PRESIDENTE

Apreciados accionistas, clientes y colaboradores:

Es para mí un gran honor presentarles el Informe de Gestión Anual del Banco de Ahorro y Crédito Fihogar, S.A., correspondiente al ejercicio fiscal comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2022, en el que resumimos los logros, desafíos y proyecciones de nuestra institución.

En medio de un contexto económico complejo y desafiante, nuestro banco ha logrado mantenerse firme en su compromiso con la excelencia, la innovación y el servicio al cliente, experimentando una cada vez mayor capacidad de adaptación. Nuestro enfoque en la transformación digital y en la mejora continua de nuestros procesos ha permitido que podamos adaptarnos rápidamente a los cambios y desafíos del mercado. Es así como la implementación de soluciones tecnológicas innovadoras nos ha permitido mejorar la experiencia de nuestros clientes, ofreciendo servicios financieros más accesibles, eficientes y personalizados.

Además, la gestión de riesgos y el control interno han sido pilares fundamentales para garantizar nuestra visión de crecimiento y estabilidad. Hemos apoyado la gestión de riesgos a los fines de que pueda avanzar hacia una gestión proactiva y de resultados que agregue valor para la toma de decisiones en un entorno cada vez más volátil y complejo.

Los resultados financieros que hemos alcanzado en este particular periodo reflejan esta visión, con un crecimiento significativo en el volumen de cartera de créditos, rentabilidad del patrimonio, activos totales, los depósitos y el resultado del ejercicio, todo lo cual se acompaña de un enfoque eficiente de riesgos y control, y refleja la madurez de la Alta Gerencia en la ejecución de sus estrategias.

Pero más allá de los números, lo que nos llena de satisfacción es el compromiso y la dedicación de todos nuestros colaboradores, que día a día

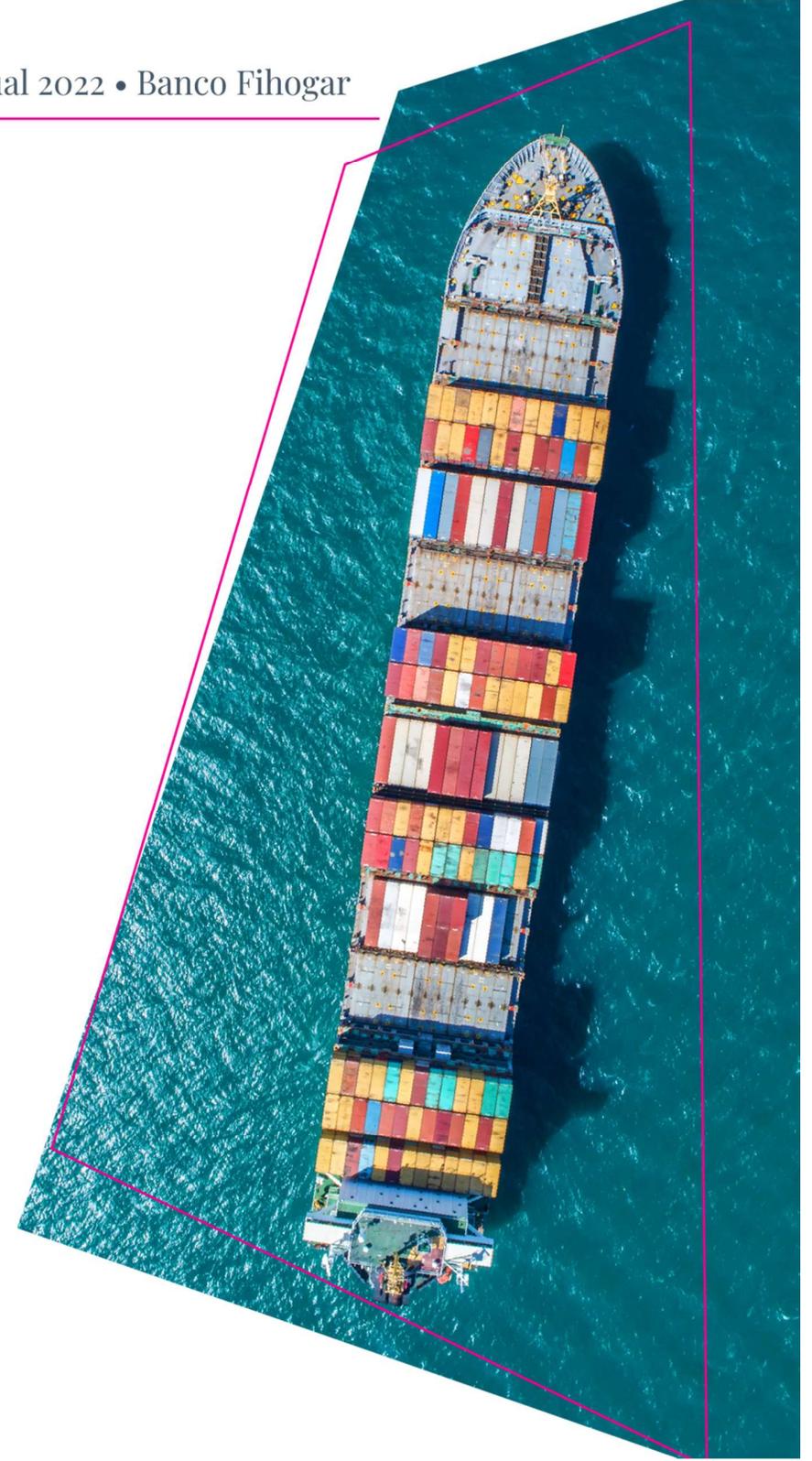
trabajan para brindar un servicio de calidad y para fortalecer la cultura y los valores de nuestra organización. Es gracias a su esfuerzo y su pasión por lo que hacemos que podemos seguir avanzando y construyendo una entidad de intermediación financiera más sólida y sostenible de cara al futuro. Podemos decir con orgullos que contamos con un equipo diverso y talentoso, capaz de enfrentar los desafíos de un entorno cambiante y exigente.

En conclusión, quiero agradecer a todos los que han hecho posible que nuestro banco siga creciendo y consolidándose como una institución de arraigo en el mercado. Estamos convencidos de que, con una visión clara y un compromiso renovado con nuestros clientes y colaboradores, seguiremos alcanzando nuevos logros y generando valor para nuestros accionistas y la sociedad en su conjunto.

Atentamente,

Darío A. Muñoz Rosado
Presidente Ejecutivo

Entorno Económico y Contexto Internacional



2 ENTORNO ECONÓMICO Y CONTEXTO INTERNACIONAL

Con base en informes de organismos oficiales a diciembre de 2022, apreciamos que el entorno económico y contexto internacional de la República Dominicana sigue siendo desafiante, pero con algunos avances y oportunidades.

La República Dominicana es una de las economías de más rápido crecimiento en América Latina y el Caribe en la última década. El PIB real creció un 4,9 % en 2022, impulsado por los servicios. El sector de hoteles, bares y restaurantes creció un 24 por ciento durante el mismo período, respaldado por una activa campaña de vacunación del gobierno y una recuperación en el turismo mundial. La política fiscal expansiva también contribuyó al crecimiento.

Si bien el PIB se ha recuperado por completo de la pandemia, la posición fiscal se ha debilitado. La deuda pública se mantiene por encima de los niveles previos a la pandemia y la factura de intereses ya absorbió el tres por ciento del PIB en 2022. El espacio fiscal reducido ha reforzado la tendencia a la baja de la inversión pública (del 3,9 al 2,8 por ciento del PIB entre 2005 y 2021).

Las crecientes tasas de inflación están afectando los medios de subsistencia de la población, principalmente de los más vulnerables. La inflación de fin de año alcanzó el 7,8 % en 2022, impulsada por el impacto de las interrupciones en las cadenas de suministro internacionales y el aumento de los precios de las materias primas para alimentos y transporte.

En 2022, el empleo creció un 2 % y la informalidad disminuyó 1,9 puntos porcentuales en comparación con 2021. Se espera que la tasa de pobreza de ingreso medio alto (US\$6,85 PPA por día 2017) continúe disminuyendo en 2023 a 21,6 por ciento.

Perspectivas de crecimiento

Se espera que el crecimiento económico de la República Dominicana se desacelere del 4,9 % al 4,4 % en 2023 debido a condiciones financieras más estrictas, la consolidación fiscal continua y la desaceleración económica mundial. Sin embargo, se espera que las reformas estructurales en energía, agua y asociaciones público-privadas, así como los esfuerzos para mejorar el capital humano y atraer inversión extranjera directa, mantengan el potencial de crecimiento en el mediano plazo. Como resultado, se proyecta que el crecimiento se acelere al 5 por ciento después de 2023.

El escenario macroeconómico enfrenta riesgos tanto de demanda como de oferta. Los principales riesgos económicos provienen principalmente de invasión de Rusia a Ucrania, cuyo efecto principal ha sido el aumento de los precios de los bienes y servicios (RD es un importador neto de petróleo, gas natural, soja, sorgo, trigo y maíz), lo que puede afectar a los hogares más pobres.

La normalización de la política monetaria en Estados Unidos puede conducir a condiciones financieras más restrictivas. El aumento de los precios de los combustibles podría ampliar los balances fiscales y poner riesgos adicionales a la reforma energética. Asimismo, el cambio climático ha intensificado la exposición a desastres naturales, lo que, dado el bajo grado de protección financiera del país frente a estos riesgos, podría incrementar sustancialmente los pasivos fiscales contingentes.

Información Institucional



3 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

3.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA

Los inicios de Fihogar se remontan a los años 70 cuando se fundó Financiadora del Hogar (Fihogar), entidad que se dedicaba a otorgar préstamos personales con garantía de muebles y artículos del hogar.

Durante la siguiente década la empresa se dedicó a identificar y ofrecer soluciones de financiamiento en los sectores desatendidos por las instituciones financieras tradicionales y se consolidó como una de las principales instituciones que ofertaba pequeños financiamientos de consumo, lo que le permitió expandirse regionalmente a través de la apertura de agencias en algunas de las principales ciudades del país. En 1986 se inician las operaciones de préstamos comerciales instalándose el programa de créditos pyme.

A partir de 1987, Fihogar abandonó el financiamiento de artículos del hogar para concentrarse mayormente en otorgar financiamientos personales con vehículos en garantía y el financiamiento para la adquisición de vehículos usados.

Durante la década de los 90 se mantiene el crecimiento regional con la apertura de nuevas oficinas y la incursión en importantes sectores como son el financiamiento de equipos pesados de construcción y el financiamiento a pymes. A finales de la década la empresa se interna en un proceso de modernización tecnológica y rediseño de procedimientos que le permitieron crear las bases del crecimiento futuro y que marcan el inicio de una amplia tradición de innovación



En sus 45 años de existencia, Banco Fihogar se ha ido transformado en una entidad de fuerte base institucional, con un crecimiento sostenible apoyado en la diversificación de productos, en el establecimiento de políticas y procesos claros y en la capacidad y talento de su talento humano, además la aplicación de políticas de negocios innovadoras garantiza la permanencia en el tiempo y maximizan la experiencia ganada a través de los años y siempre buscando el fortalecimiento de la institucionalidad y la planeación estratégica, así como con la implementación de programas de administración de riesgos y gobierno corporativo, que proporcionan una base sólida para un desarrollo sostenido.

Durante los últimos años la combinación de la banca tradicional con la transformación digital han sido los pilares que han permitido ofrecer a nuestros clientes y relacionados productos, servicios y valores agregados ágiles, seguros y eficientes. Una de las actividades más relevantes ha sido el fortalecimiento de la unidad de Innovación, la cual funciona con independencia, pero alineada a los lineamientos estratégicos del banco, que busca seguir ofreciendo productos y servicios financieros, apoyados en herramientas tecnológicas e innovadoras que permiten dar grandes pasos en el ecosistema de desarrollos tecnológicos que se está viviendo en la actualidad.

3.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Ofrecer a nuestros clientes servicios financieros flexibles e innovadores de manera personalizada y eficiente, para satisfacer sus necesidades en el menor tiempo posible.

VISIÓN

Ser una empresa líder en nuestro mercado, a través de la calidad del servicio y la eficiencia operativa, logrando un crecimiento rentable y sostenible.

VALORES



INTEGRIDAD

Es la forma de proceder que nos hace confiables como personas y como empresa.



EFICIENCIA

Es nuestra capacidad de lograr un fin usando los mejores medios posibles.



SEGURIDAD

Es el compromiso que tenemos de ofertar bienestar y tranquilidad a nuestros clientes.



COMPROMISO

Es lo que nos conecta como parte de un mismo equipo y nos encamina en una dirección u objetivo en común sector.



INNOVACION

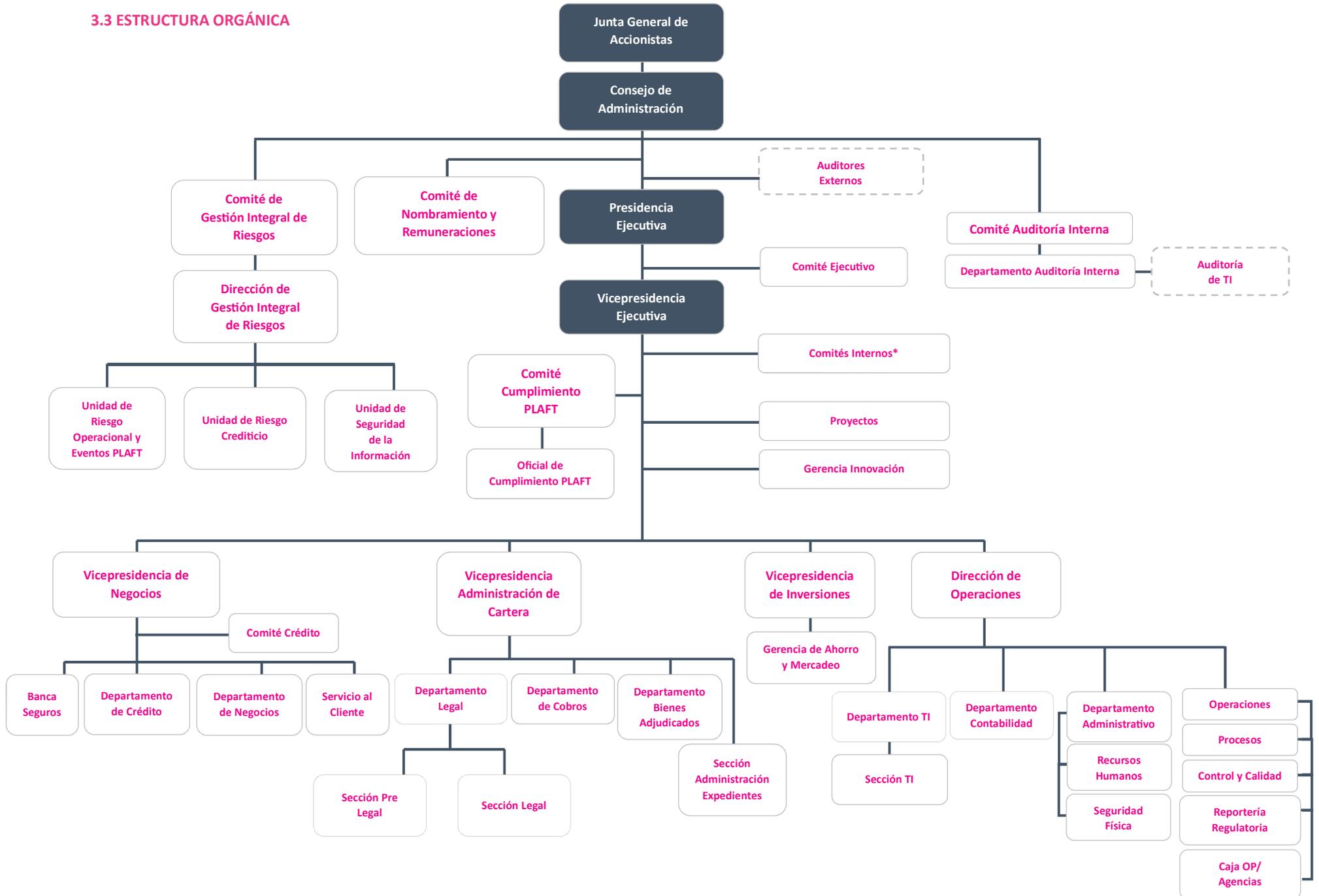
Es incursionar en el desarrollo de nuevos programas dirigidos a cubrir nichos latentes en el sector.



DILIGENCIA

Es la dedicación que tenemos de resolver las necesidades de nuestros clientes con prontitud.

3.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA



3.4 DIRECTORIO DE OFICINAS

Ofrecer a los clientes fácil acceso a los servicios del Banco ha sido una de las estrategias reforzadas durante el año 2022, logrando tener al cierre del año 2022 más de 250 subagentes bancarios en adición a 8 oficinas propias

localizadas en las principales zonas del país que permiten estar más cerca de nuestros clientes y usuarios. Además de ofrecer servicios digitales a través del Internet Banking Web, App Móvil, chat multicanal y redes sociales.

Localidades de las oficinas.



OFICINA PRINCIPAL

Av. San Martín No.253,
Ensanche La Fé
809-566-2187/89
809-549-5311



OFICINA LA BOLERA

Agencia
Av. Roberto Pastoriza esq. Abraham
Lincoln, Plaza La Bolera, 1er piso
829-893-0011



OFICINA STO. DGO. ORIENTAL

Agencia
Av. San Vicente de Paul No. 122
809-598-1790
809-597-1916 Ext.37



OFICINA SANTIAGO

Agencia
Av. Estrella Sadhalá, esq.
República del Líbano
809-582-8077 y 809-583-5008
809-226-1843



OFICINA PUERTO PLATA

Agencia
Av. Manolo Tavares Justo No. 72
809-586-3997
809-586-3997



OFICINA HIGÜEY

Agencia
José Audilio Santana No. 91
809-554-2459
809-554-4876



OFICINA SAN FRANCISCO DE MACORÍS

Agencia
Av. Presidente Guzmán,
No. 82 Plaza Deres Mall
809-588-7114
809-588-1253



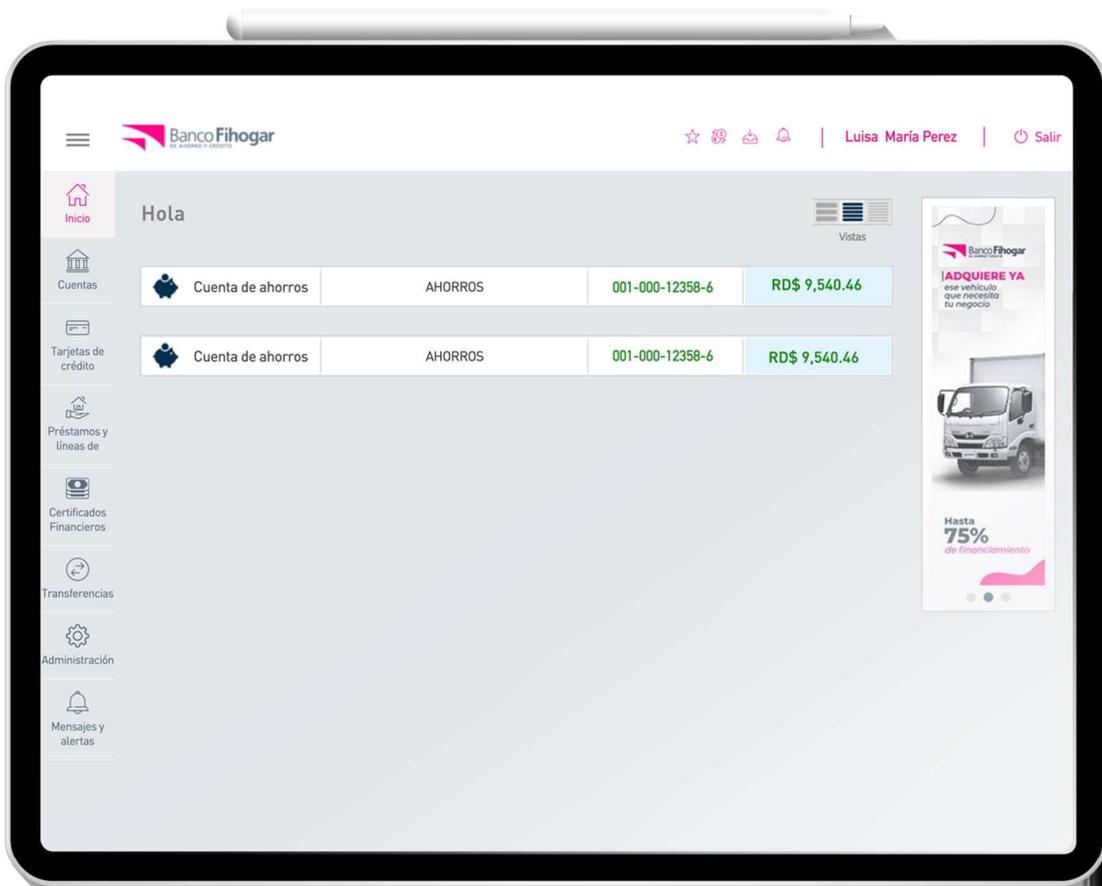
OFICINA SAN PEDRO DE MACORÍS

Agencia
Av. Alberto Caamaño No. 33
809-529-5591
809-529-5591



INTERNET BANKING

Nueva plataforma



REDES SOCIALES

Banco Fihogar



3.5 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.5.1 PRODUCTOS DE CRÉDITO

3.5.1.1 PRÉSTAMOS COMERCIALES



Este producto está disponible para la compra y reparación de camiones y equipos pesados o el incremento de capital de trabajo y está dirigido a empresarios del sector de la construcción y transporte de carga con necesidades de financiamiento rápido.

Los conocimientos especializados que poseemos en este sector combinados con la rapidez en el trámite, nos permiten brindarle la mejor oferta del mercado.



Diseñado para empresas vendedoras de productos o servicios que tienen la necesidad de aumentar sus ventas y tienen facturas pendientes de cobro de empresas reconocidas con buen historial de pago.

Mediante este servicio le otorgamos una línea de crédito para descuento de facturas que le servirá para recibir desembolsos al endosar facturas de clientes aprobados que estén pendientes de cobro, facilitándole de esta manera aumentar sus ventas sin esperar a realizar los cobros de facturas pendientes.

CRÉDITOS PREFERENCIALES

Préstamo pre-aprobado, sin ningún costo ni compromiso para el cliente, el cual mantiene su aprobación permanentemente en el tiempo y está disponible para su desembolso cuando el cliente lo desee con trámites reducidos de aprobación definitiva.

Estos préstamos cuentan con una variedad de planes de pago que se ajustan a la necesidad de cada cliente o comercio.



Este producto ofrece facilidades a los micro, pequeños y medianos empresarios para cubrir sus necesidades de capital de trabajo, construcción, adquisición de equipos, inventarios, maquinarias, vehículos, o cualquier otra necesidad que facilite el crecimiento de sus actividades productivas.

3.5.1.2 PRÉSTAMOS DE CONSUMO



Financiamiento de vehículos nuevos o usados para uso personal o de trabajo. Procesos de solicitud y aprobación en línea y un amplio listado de dealers afiliados a nivel nacional nos permite canalizar las solicitudes de préstamos a la mayor brevedad posible.



Crédito 911 es un programa de préstamos de consumo dirigido a personas con interés de consolidar deudas o cualquier necesidad inmediata de fondos. Los clientes acceden mediante una plataforma Web o Móvil a la solicitud de dicho crédito y reciben respuesta inmediata a sus solicitudes.

PRÉSTAMOS PERSONALES

Dirigido a personas que requieren cubrir necesidades personales en el menor tiempo posible. Al respaldar su préstamo con la garantía de su vehículo o fiador solidario el cliente tiene acceso a fondos para utilizarlos en el momento que lo requiera.

EXTRALÍNEA

Balance disponible en adición al monto del préstamo originalmente otorgado. Esta ExtraLínea está disponible para cuando el cliente la necesite, solo debe pasar o llamar a nuestras oficinas para activar y formalizar su desembolso.

3.5.1.3 PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS



Préstamo concedido a personas físicas amparado en su totalidad con garantía del mismo inmueble y que puede ser utilizado para la adquisición, reparación, remodelación, ampliación o construcción de viviendas.

3.5.2 VALORES AGREGADOS

Tu préstamo ahora es más fácil con



Es una herramienta para el proceso de tramitación digital de préstamos, que permite integrar la solicitud, tramitación y aprobación de créditos desde la página web de Banco Fihogar, resultando en una reducción importante del tiempo de tramitación y un incremento en el número de solicitudes tramitadas.



Montatediunave.com es una plataforma digital exclusiva para promover la compra y financiamiento de vehículos a través de una amplia red de dealers afiliados con condiciones preferenciales para el cliente.

3.5.3 PRODUCTOS DE DÉPOSITO

3.5.3.1 CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS



Los Certificados de Depósito le permiten realizar inversiones a plazo fijo, con tasas competitivas dentro del mercado. El monto mínimo de apertura es de RD\$10,000.00, y el cliente escoge el plazo y condiciones que más se ajuste a sus necesidades.

3.5.3.3 CUENTAS PROM MANAGER



La Cuenta Prom Manager está destinada a administrar los fondos de promociones de colegios y cubrir las necesidades de gestión de fondos de la promoción ofreciendo una serie de beneficios adicionales con valores agregados que ayudan a gestionar los fondos de manera eficiente, maximizan la generación de intereses, provee servicios de educación financiera a los estudiantes y les proporciona un portal web para uso exclusivo de la promoción.

3.5.3.2 CUENTAS DE AHORROS



Las Cuentas de Ahorro Fihogar están diseñadas para proveer a nuestros clientes la seguridad y flexibilidad de un producto de ahorros, proveyendo rendimientos atractivos en moneda local. La cuenta puede ser:

- Cuenta de Ahorro Personal
- Cuenta de Ahorro Comercial
- Cuenta de Ahorro Infantil
- Cuenta de Ahorro Preferencial

3.5.3.4 TARJETA PREPAGADA VIRTUAL RESET



La Tarjeta Prepagada Virtual Reset es un instrumento de pago que emite una cuenta de tipo tarjeta prepagada de manera 100% digital, desde una aplicación móvil. Con Reset, el usuario puede crear su cuenta con vinculación desde el celular y utilizarla para realizar transferencias persona a persona sólo usando el número de teléfono, realizar pagos en comercios con código QR, realizar recargas y retiros en efectivo o transferir a cualquier cuenta bancaria nacional.

Gobernabilidad Corporativa



4 GOBERNABILIDAD CORPORATIVA

Durante el año 2022, se fortaleció la gestión del Gobierno Corporativo de Banco Fihogar manteniendo el compromiso de salvaguardar los intereses de todas las partes interesadas y relacionados, tomando en consideración la transparencia y trabajo en equipo.

El Consejo de Administración, junto a los comité de apoyo y la Alta Gerencia del Banco son los principales responsables del Gobierno Corporativo, ejecutando acciones apegadas a las buenas prácticas y dando cumplimiento a las disposiciones legales y regulatorias.

Cabe destacar que cada Comité del Consejo y de apoyo a la Alta Gerencia cuenta con su propio Reglamento en el cual se definen claramente sus funciones y competencias, así como las normas y procedimientos para su regulación.

4.1 COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración, al 31 de diciembre de 2022, está conformado por cinco (5) miembros, como se detalla a continuación:

Nombre	Cargo	Categoría del Miembro
Darío A. Muñoz Rosado	Presidente	Interno o Ejecutivo
Oricel Caminero	Secretario	Externo Independiente
Cristian Muñoz Llinás	Miembro	Externo Independiente
Carlos Ramírez Díaz	Miembro	Externo Independiente
Ángel Vásquez Perdomo	Miembro	Externo Independiente

Para dar cumplimiento a su responsabilidad de supervisión el Consejo de Administración tiene el apoyo de tres comités conformados de manera exclusiva por miembros del mismo y dirigido por miembros externos independientes. Los comités del Consejo de Administración son:

Comité de Auditoría

Asesora y apoya al Consejo de Administración en el seguimiento y correcto funcionamiento del control interno del Banco, además de la supervisión de la ejecución de las políticas, normas, leyes y regulaciones establecidas y el seguimiento y vigilancia de la información financiera, de los informes de los auditores internos y externos, y de los riesgos asumidos, contribuyendo al cumplimiento de la misión y objetivos generales de la institución.

Comité de Gestión Integral de Riesgos

Sirve de apoyo al Consejo de Administración y a la Alta Gerencia mediante la administración y evaluación continua de los riesgos a que se encuentra expuesta la institución, además de verificar continuamente que la realización de las operaciones de la entidad se ajusten a los objetivos, lineamientos y políticas para la administración integral de riesgos.

Comité de Nombramientos y Remuneraciones

Asesora y apoya al Consejo de Administración en las funciones de nombramiento, remuneración, reelección y cese de los miembros del Consejo y de la Alta Gerencia, así como en la fiscalización de las compensaciones del equipo gerencial, asegurando que las mismas se correspondan con la política establecida y los objetivos estratégicos.

4.2 EJECUTIVOS DE ALTA GERENCIA

La Alta Gerencia se considera responsable de planificar, dirigir y controlar las estrategias y las operaciones generales del Banco, previamente aprobadas por el Consejo de Administración, con el objetivo de garantizar el crecimiento y estabilidad del Banco.

Este órgano cuenta con la autonomía suficiente para el desarrollo de las funciones asignadas, dentro del marco de las políticas del Consejo y bajo su control, asegurando la implementación efectiva de las directrices trazadas en todos los niveles de la organización.

Sus miembros son los siguientes:

Darío A. Muñoz Rosado

Presidente Ejecutivo

Darío A. Muñoz Mejía

Vicepresidente de Negocios

Yudely Reynoso

Auditor Interno

Alan D. Muñoz Mejía

Vicepresidente Ejecutivo

Daniel Escolástico Martínez

Director Gestión Integral de Riesgos

Nathalie Escolástico

Cumplimiento Regulatorio y PLAFT

José Jiménez Montás

Vicepresidente Administración de Cartera

Álvaro Feliz

Director de Administración de Crédito

Rafaela Ortiz Collado

Vicepresidente de Inversiones

Solimar Castro

Directora de Operaciones

Los ejecutivos de la Alta Gerencia realicen las funciones de control interno de manera colegiada por medio de comités internos de trabajo que supervisan y coordinan las principales actividades del banco.

Los comités internos del banco son:

1. Comité Ejecutivo

2. Comité de Activos y Pasivos

3. Comité de Crédito

4. Comité de Cumplimiento de Prevención del Lavado de Activos

5. Comité de Continuidad del Negocio

6. Comité de Tecnología de la Información

7. Comité de Riesgo Operacional

4.3 GESTIÓN DE ÓRGANOS DE APOYO Y CONTROL

4.3.1 GESTIÓN DE RIESGOS

En el año 2022, la gestión integral de riesgos en Banco Fihogar continuó siendo un pilar importante en el proceso diseñado para identificar con anticipación eventos potenciales que puedan afectar sus operaciones, procurando gestionar oportunamente los riesgos dentro de los niveles aceptados y proporcionar una seguridad razonable para el logro de los objetivos trazados.

La gestión integral de riesgos implica la identificación, evaluación, mitigación y supervisión de todos los riesgos asociados a las operaciones de la entidad, incluyendo los riesgos de crédito, de mercado, de liquidez, operativos, reputacionales, estratégico, de ciberseguridad, así como de eventos potenciales de lavado de activos y FT. Los anteriores, representan el universo de riesgos contemplados y gestionados por la Dirección de Gestión Integral de Riesgos

Durante el año 2022, Banco Fihogar prosiguió su proceso de fortalecimiento de la gestión del riesgo, contemplando algunos principios que rigen dicho proceso, entre ellos:

- Comprensión del contexto
- Enfoque basado en riesgos
- Estructura de gobernanza
- Mejora continua

Independencia de la función de riesgos
Integración de la cultura de riesgo
Alineación de la estrategia de negocio y el apetito de riesgo

De igual modo, las principales acciones que sustentaron la gestión del año 2022 se resumen de la manera siguiente:

1. Remisión oportuna y cumplimiento cabal de toda la Reportería regulatoria.
2. Monitoreo del riesgo de mercado a través del comportamiento del valor en riesgo (VaR).
3. Monitoreo permanente de indicadores claves de riesgos por tipos de riesgos.
4. Aplicación y seguimiento de los planes de contingencia para riesgo de liquidez.
5. Iniciativas para el fortalecimiento de la cultura de riesgo y control interno.
6. Análisis de base de datos de pérdidas, para identificar controles adicionales.
7. Revisión y actualización de las políticas y procedimientos para la gestión de la seguridad de la información y Ciberseguridad.
8. Acciones de cultura de riesgos relacionadas a la concientización de Phishing para todos los colaboradores de la institución.

9. Seguimiento y respuesta a incidentes de Ciberseguridad del Centro de Monitoreo de Seguridad.
10. Identificación y registro de eventos operacionales.
11. Actualización y capacitación a gestores de riesgo operacional.
12. Cálculo de la exposición de riesgo de mercado por concepto de tasa de interés.
13. Cálculo y presentación de los activos y pasivos sensibles a tasas de interés.
14. Cálculo y presentación de la exposición al riesgo de liquidez, a través de la razón de liquidez ajustada.
15. Análisis de vencimientos de los activos y pasivos financieros.
16. Monitoreo de la concentración de depositantes y deudores.
17. Análisis de la calidad de la cartera de créditos, a través de la Determinación de la tasa histórica de impago.
18. Realización del Informe de autoevaluación de capital.

En conclusión, vista la reseña de actividades efectuadas, el curso de acción que tenemos por delante se resume en el objetivo de alinear y consolidar la gestión integral de riesgos, de acuerdo con el marco de gestión establecido por la regulación y mejores prácticas. Así se ha concebido en el plan estratégico de la entidad.

4.3.2 GESTIÓN DE OPERACIONES

Desde la Dirección de Operaciones se gestionan y se controlan las áreas de Operaciones, Control Interno, Contabilidad, Tecnología, Seguridad Física, Servicios Administrativos, Reportería Regulatoria, Procesos, y Gestión de Tarjetas, los cuales son los encargados de dar apoyo al conjunto de procesos que conforman el modelo de negocios de la Entidad, proporcionando los recursos necesarios para garantizar un funcionamiento adecuado de sus actividades.

Durante el 2022 nuestro principal objetivo estuvo abocado a fortalecer y simplificar las políticas y procedimientos de los procesos que forman parte de la cadena de valor de la Entidad, así como definir las acciones para hacer cumplir cabalmente con las nuevas regulaciones y dar apoyo a las unidades de negocios para lograr afianzar nuestros productos y servicios con un enfoque hacia la innovación, desarrollo y seguridad tecnológica,

lo que conllevó a incluir mejores prácticas en nuestra normativa interna para asegurarnos de que disponemos de directrices adecuadas para fomentar la eficiencia en todos los procesos y en nuestras operaciones en general.

Por otro lado, durante el año 2022, continuamos dando soporte al área de innovación con la definición de políticas y controles eficientes en el desarrollo de nuevos productos y servicios que agreguen valor a nuestros clientes, en consonancia con el plan estratégico de la Entidad.

A nivel de control interno alineamos las tres líneas de defensa y su buen funcionamiento, evitando la existencia de vacíos, la duplicidad innecesaria de esfuerzos y brindando mayores posibilidades para alcanzar una gestión adecuada mediante la interacción entre las unidades de negocio y soporte y las de control y

prevención, facilitando el logro de los objetivos organizacionales y brindando seguridad razonable para los distintos grupos de interés sobre el control interno en general.

En tal sentido, nuestro sistema de control interno se encuentra en permanente evolución, mejorando los controles y su ejecución, buscando proporcionar y mantener la mayor seguridad y calidad posible en nuestras transacciones e información, y en su revelación. Continuamos apoyando a las unidades de negocio y soporte en la implementación de nuevos controles de forma permanente de manera tal que sobre los controles que operan se mantenga su eficacia y eficiencia en la mitigación de los riesgos y el aseguramiento de los objetivos operacionales, de cumplimiento e información como parte de las mejores prácticas de control interno.

4.3.2.1 GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

La Gestión Humana para el Banco Fihogar se ha convertido en uno de los principales aliados estratégicos de la Alta Gerencia para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Durante el año 2022, con el objetivo de continuar fortaleciéndonos como Entidad, realizamos una revisión de nuestra estructura organizacional, resultando una estructura más consolidada y eficiente, que nos direcciona hacia una cultura de innovación, desarrollo y cumplimiento.

Para el año 2023 los esfuerzos están orientados a que el área de Recursos Humanos optimice sus procesos internos a modo de que permita transformar nuestra cultura organizacional, adaptándose a una serie de comportamientos que aseguren su liderazgo en un entorno de cambio y transformación, potenciando la productividad de nuestros colaboradores, con impacto positivo en el clima laboral, contribuyendo en la generación de una percepción positiva respecto al trabajo que desempeñan, reforzando el sentido de pertenencia con la Entidad.

4.3.2.2 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Las tendencias e Innovaciones tecnológicas constituyen un elemento equalizador en la industria de servicios financieros, permitiendo que entidades de menor tamaño puedan ofertar servicios en condiciones de eficiencia y calidad similares a entidades mayores. En Banco Fihogar, mantenemos el uso adecuado e intensivo de tecnología como uno de los objetivos generales de nuestro Plan Estratégico y dedicamos el esfuerzo de mantener el desarrollo continuo de las capacidades tecnológicas del banco como parte de la gestión de nuestra misión de innovación y eficiencia.

Con las tendencias internacionales de la Transformación Digital, hemos continuado nuestro impulso tecnológico en toda la trayectoria del 2022, para afianzar uno de los pilares de la 4ta revolución industrial, los que nos ha permitido superar los efectos que aún permanecen de la pandemia del Covid-19.

Los principales proyectos trabajados durante el año 2022 incluyen:

- Fortalecimiento de Redes Locales (OP y Agencias), Enlaces remotos seguros, ampliación de VPN P2P y para usuarios móviles, migración infraestructura contingente.
- Profundizamos la implementación de controles en base a mejores prácticas internacionales.
- Mejoras en políticas, procedimientos y herramientas con la finalidad de fortalecer la seguridad de la Información y continuidad del negocio.
- Fortalecimiento en los Canales alternos, gestión de cambios y mejoras entorno a las Transferencias Automáticas vía LBTR y los Desembolsos vía LBTR y las Gestiones de incorporación a las Redes de Subagentes Bancarios (GCS), incorporación de transacciones Visanet y Pagos de Servicios desde Reset.
- Ajustes a los Sistemas del CORE para adecuaciones a los requeridos por la Junta Monetaria al sector financiero como los efectos del cambio de Catalogo Contable del 2021.
- Gestión de los recursos Tecnológicos en el cumplimiento del marco regulatorio de la nueva Ley de Ciberseguridad y requerimientos Swift.
- Gestión Interfaz de los sistemas de Prevención de Lavado de Activos y Perfil de Clientes con el Core.
- Fortalecimiento de los aspectos de seguridad de la información, mejoras y mantenimientos al Firewall y antivirus corporativo, Certificados SSL VE paginas principal y Sub-dominios, gestión de soft token, actualizaciones de plataformas Windows Server y SQL Server, Remote Desktop Service y configuración e implementación de nueva versión del SIEM.
- Procesos de migración del procesador de Tarjetas de Débito.
- Soporte de TI al proceso ampliación y mejoras de la Tarjeta Prepagada Virtual, RESET.
- Fortalecimiento de los sistemas de colaboración, movilidad, gestión de proyectos y Business Intelligence.
- Implementación proyecto Remesas Virtuales.

4.3.3 GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

La Gestión de Auditoría Interna ha venido transformándose en los último 3 años, siendo el cambio más significativo en el 2022, en el cual, hemos logrado fortalecer el equipo, robusteciendo así todo el proceso de ejecución

- Fortalecimos el proceso de las actividades de auditoría.
- Ampliamos los recursos económicos y horas de trabajo con fines de fortalecer las prácticas de auditoría.

El programa de Auditoría Interna realizó más de 37 actividades para el año 2022, logrando su cumplimiento con mínimas reprogramaciones, con un

de las actividades de auditoría, agregando valor al Banco. Dentro de los hitos logrados en este 2022 referimos los siguientes:

- Continuamos fortaleciendo las líneas de comunicación desde y hacia el Consejo de Administración, así como con la Alta Gerencia.
- Hemos desarrollado cambios importantes en el Plan de auditoría, lo cual ha contribuido a fortalecer la gestión de forma integral.

incremento de las auditorías relacionadas en todos los procesos, los relacionados a Tecnología de la Información y Seguridad de la Información.

4.3.4 GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO Y PLAFT

La Gestión de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT durante el año 2022 mantuvo su compromiso velando por el cumplimiento normativo tanto a nivel Regulatorio como en materia de Prevención de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, incluyendo la aplicación de mejores prácticas internacionales, con el apoyo permanente del Comité de Cumplimiento PLAFT, a través de las sesiones dadas durante el año 2022, mediante las cuales se abordaron las estadísticas, logros y metas ejecutadas, entre otros tópicos.

Mantuvo la labor en conjunto de la Encargada de Eventos Potenciales de Riesgos de Lavado de Activos, con las implementaciones del Marco de Gestión de Eventos Potenciales de Riesgo de Lavado de Activos en cumplimiento a lo establecido en el Instructivo para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y de la Proliferación de Armas de

Destrucción Masiva establecido en la circular SB: No. 003-18.

Desarrolló y ejecutó el Programa de Capacitación en Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PLAFT/PADM), logrando reforzar los conocimientos de nuestros colaboradores de manera presencial y/o virtual.

En lo referente al Cumplimiento Regulatorio, mantuvo el seguimiento a las regulaciones emitidas durante al año 2022 por los Autoridades Competentes y al cumplimiento de las disposiciones de las mismas, en los casos aplicables.

Asimismo, cumplió con las revisiones establecidas por la normativa en cuanto a la Auditoría Externa de la mano de firma Sotero

Peralta & Asociados SRL, así como la Auditoría Interna, cuyos resultados muestran los avances obtenidos y las mejoras para el fortalecimiento de nuestro programa de cumplimiento.

Se tomaron las medidas correspondientes en virtud de la puesta en vigencia de la Circular 005/2022 que aprueba la tercera versión del “Instructivo sobre Debida Diligencia”, definiendo un plan de acción para atender estos cambios que impactan tanto los procesos internos como ajustes en cuanto a sistemas tecnológicos.

Finalmente, nuestra plataforma tecnológica está siendo adecuada para que sea más robusta y ágil, con la inclusión e implementación de Segmentación de Clientes, calibración de matriz transaccional, monitoreo transaccional de empleados y depuración de proveedores.

4.4 ACUERDOS Y PROYECTOS DESARROLLADOS



Visa

Con el objetivo de crear nuevas líneas de negocios en el Banco y diversificar las fuentes de ingresos, durante el 2022 se avanzó en las gestiones de un acuerdo de cooperación y apoyo de crecimiento con Visa para obtener la licencia de Miembro Principal, para culminar el proceso en el primer trimestre del año 2023.



Procesamiento de Tarjeta de Novopayment

En conjunto con el pase a Miembro Principal en Visa, se seleccionó a Novopayment como partner estratégico en el procesamiento de pagos.

NUEVO INTERNET BANKING >

Cambio de Plataforma de Internet Banking

Se implementó una nueva y versátil plataforma de Internet Banking en versiones web y apps móviles, para proveer mayor seguridad, flexibilidad y ampliar los niveles de servicios a los clientes.



Segundo Desembolso de Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

El Banco de Ahorro y Crédito Fihogar y el laboratorio de innovación del Banco Interamericano de Desarrollo, BID Lab, en seguimiento a las acciones del acuerdo de cooperación técnica que se tiene, se realizó el segundo desembolso de fondos, luego de agotados los procesos de reporte de ejecución de los fondos recibidos en el primer desembolso.

4.5 BREVE RESEÑA HISTORICA DE LAS ASAMBLEAS CELEBRADAS

Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas de fecha 09 de diciembre de 2022.

- Conoce el informe sobre los Estados Financieros elaborados por los Auditores Externos Deloitte RD, SRL., respecto al ejercicio fiscal comprendido entre el 01 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021.
- Conoce el Informe de Gestión Anual presentado por el Consejo de Administración.
- Conoce la distribución de beneficios acumulados durante el ejercicio social cerrado en fecha 31 de diciembre del 2021.
- Conoce informe sobre el cumplimiento y ejecución del sistema para la Gestión de Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- Designa a las personas que estarían conformando el Consejo de Administración para el periodo 2022 – 2024.
- Designa el Comisario de Cuentas del Banco.

Comportamiento Operacional



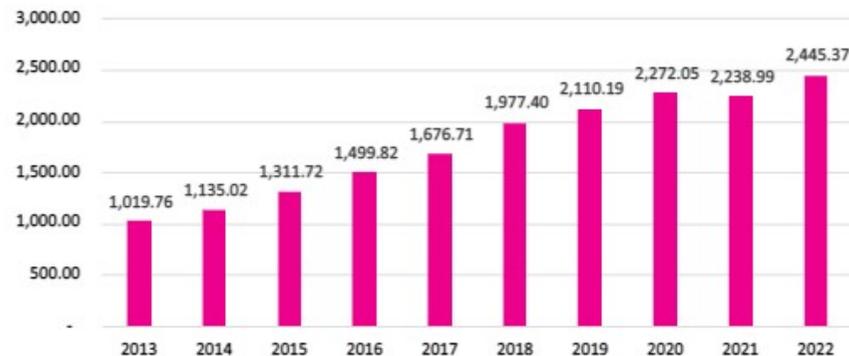
5 COMPORTAMIENTO OPERACIONAL DEL PERIODO

5.1 PRINCIPALES INDICADORES

Desembolsos de Préstamos
Millones de RD\$



Activos Totales
Millones de RD\$



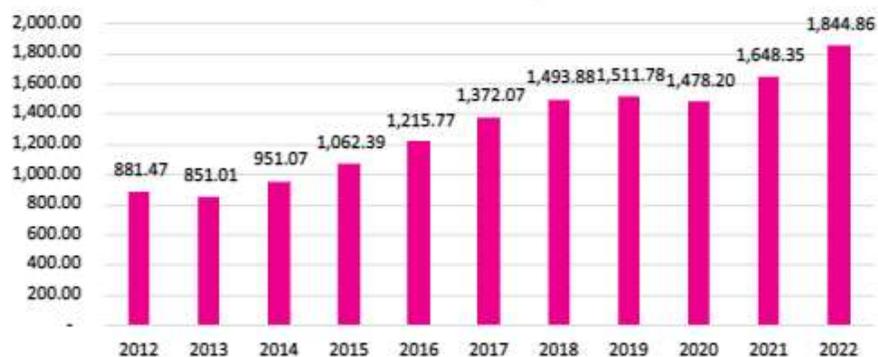
Cartera de Créditos
Millones de RD\$



5 COMPORTAMIENTO OPERACIONAL DEL PERIODO

5.1 PRINCIPALES INDICADORES

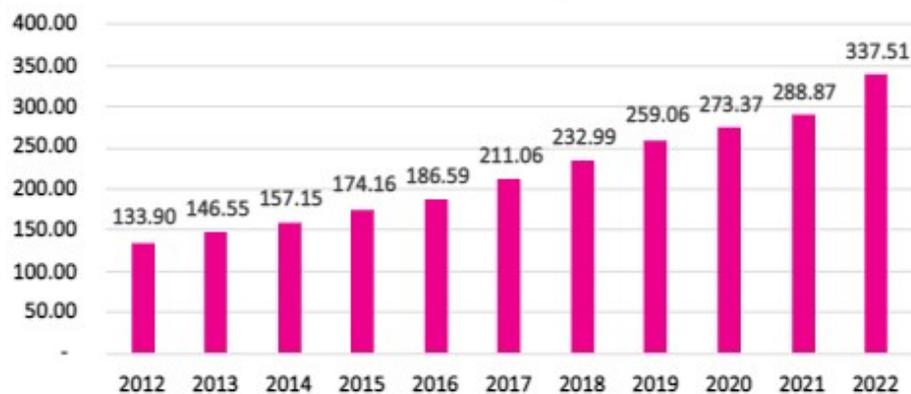
Cartera de Depósitos a Plazos
Millones de RD\$



Cartera de Depósitos de Ahorros
Millones de RD\$



Patrimonio Neto
Millones de RD\$



5.2 ANÁLISIS FINANCIERO

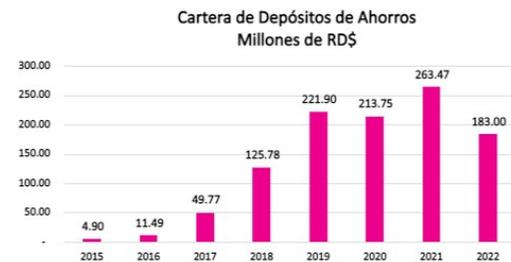
Al 31 de diciembre de 2022, el Banco presentó activos netos totales por 2,445.37 millones. El índice de Rentabilidad Patrimonial (ROE) fue de 19.37 % en el 2022 y 7.57 % en el 2021, reflejando un aumento considerable de la rentabilidad financiera.



Mientras que el índice que muestra la Rentabilidad de los Activos (ROA) fue de 3.69% presentando un aumento al ser comparado con el 1.03% para el 2021 que hace notable la eficiencia en el manejo de los recursos reflejada en el retorno que generan los activos.

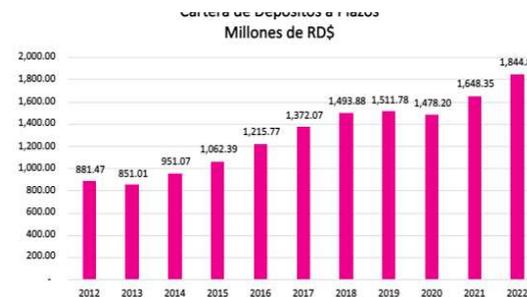
La cartera de créditos neta incrementó un 29.85%, registrando un monto de 1,932.96 millones al cierre de 2022, representando un

79.27% del total de los activos netos. La composición de los valores en circulación es en un 91.15% en títulos y valores en poder del público y las cuentas de ahorro presentaron un balance de 180.31 millones al cierre del año 2022.



Por otro lado, las Disponibilidades sobre Captaciones, vistas como un indicador parcial de liquidez que mide la capacidad inmediata de la entidad para responder a eventuales retiros del público fue de 16.59 % en 2022.

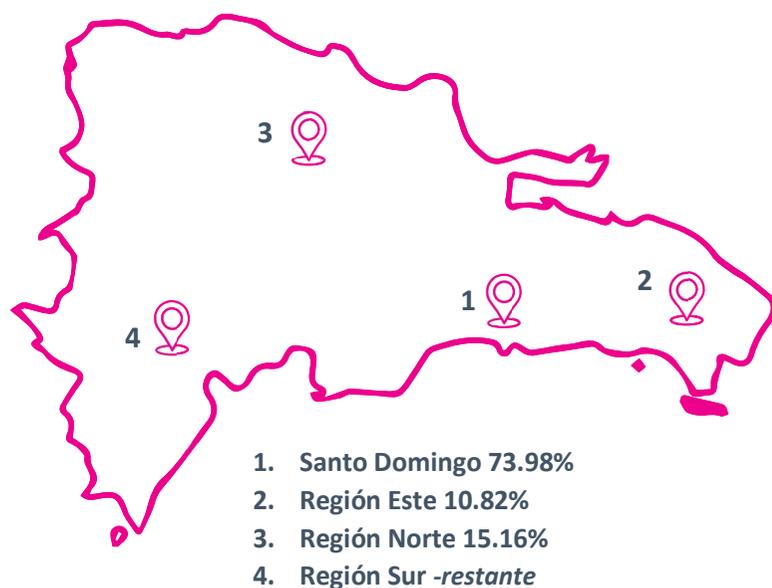
Para el análisis de la estructura del capital, el índice de solvencia de la Entidad reflejó un indicador de 12.74 %.



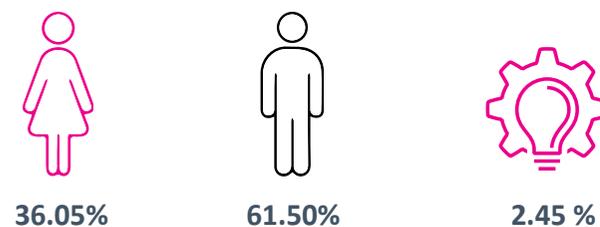
La Provisión de Cartera de Crédito sobre Cartera de Crédito, que muestra qué porcentaje representan las provisiones reservadas para cubrir las pérdidas esperadas de la cartera de crédito bruta, fue de 3.80 % en 2022 en comparación a un promedio de 3.79% para los Bancos de Ahorro y Crédito en 2021.

5.3 PERFIL DE CRÉDITO

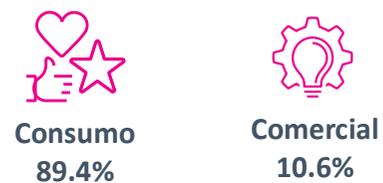
Distribución Geográfica de la Cartera de Crédito



Distribución de Cartera de Créditos por Género

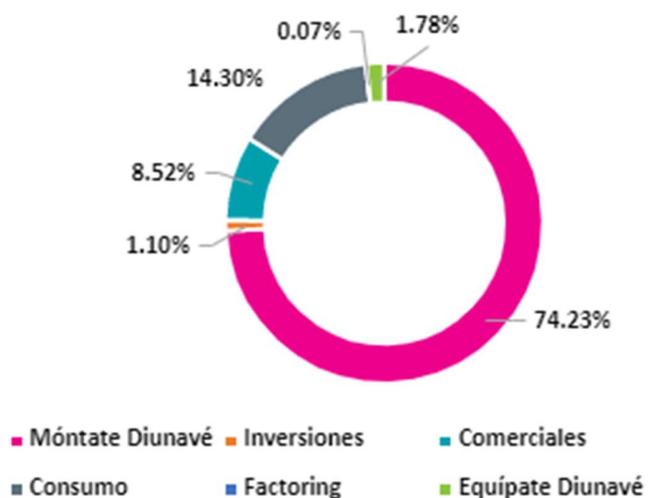


Composición de la Cartera de Crédito por Tipo

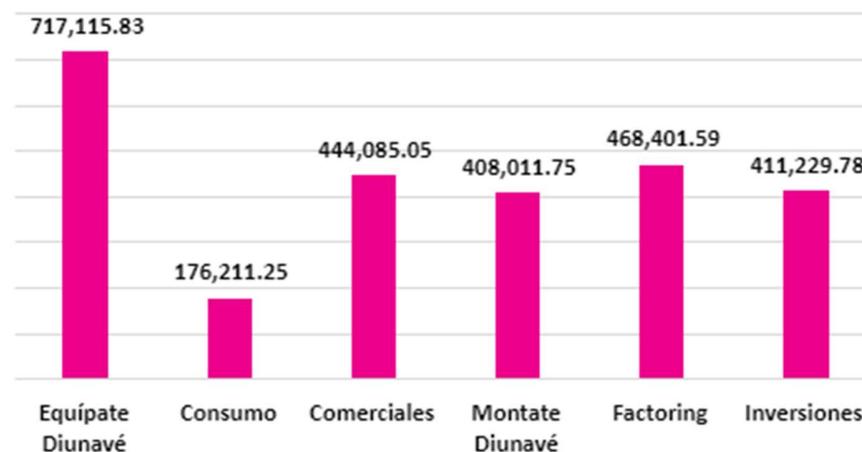


5.3 PERFIL DE CRÉDITO

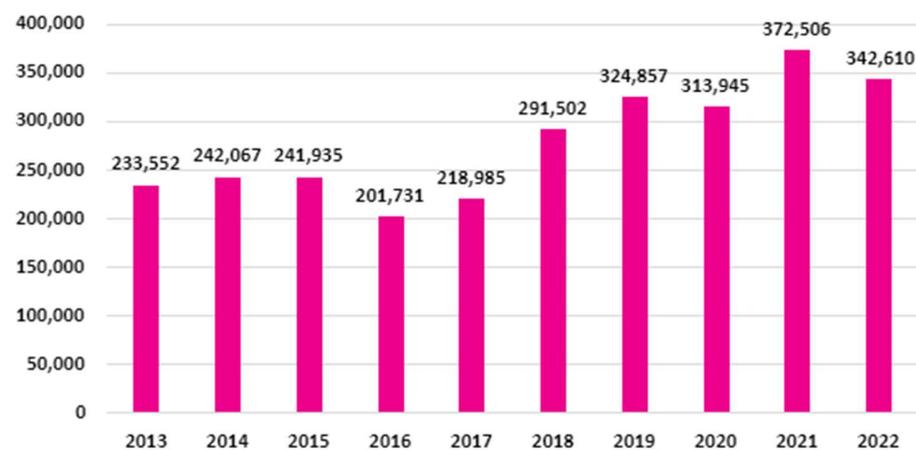
Composición de la Cartera de Créditos por Programas



Monto Promedio de Desembolsos por Programa



Monto Promedios de Préstamos



Perspectiva de la Entidad, la Economía y el Sistema Financiero



6 PERSPECTIVAS DE LA ENTIDAD, LA ECONOMÍA Y EL SISTEMA FINANCIERO

Para el periodo que nos toca analizar, observamos que el sistema de pronósticos del BCRD indica que la economía crecerá alrededor de 4.5 % en 2023, con lo que registraría una de las mayores tasas de crecimiento de la región latinoamericana, influenciada por el impulso del consumo privado y el buen desempeño del sector externo. Para 2023, en un contexto de deterioro de la demanda mundial, se espera que la actividad económica se expanda en 5 %, uno de los crecimientos más altos de América Latina.

Con relación a las perspectivas del entorno internacional a lo largo de 2022, se registró un deterioro de las perspectivas de crecimiento mundial, ante la prevaleciente incertidumbre asociada al conflicto bélico entre Rusia y Ucrania, y dadas las medidas monetarias restrictivas, por parte de los bancos centrales, para hacer frente a la elevada inflación. Para 2023, se proyecta una mayor desaceleración económica, con un crecimiento mundial de 1.5 %. Sin embargo, se prevé que la inflación mundial se modere hasta 5.1 % en 2023, en línea con lo observado en algunas economías en meses recientes.

A sabiendas de las perspectivas macroeconómicas, el cual apunta hacia una aparente estabilidad, el Banco Fihogar tiene previsto para el año 2023 aprovechar esas perspectivas para llevar a cabo las acciones siguientes:

1. Procurar un crecimiento rentable y diversificado con nuestros productos de mayor ventaja comparativa.
2. Fortalecer la oferta de los productos de captaciones del público.
3. Desarrollar productos y servicios financieros innovadores a través de un incremento en el uso de la tecnología.
4. Eficientizar el control de los gastos generales.
5. Fortalecer la posición de solvencia de la entidad.
6. Fortalecer la satisfacción de los clientes a través de productos y servicios ágiles y de calidad.
7. Fortalecer el proceso de planificación y toma de decisiones.
8. Fortalecer la gestión integral de riesgos de la entidad.
9. Fortalecer y modernizar la excelencia del personal para ofrecer productos y servicios de calidad.