

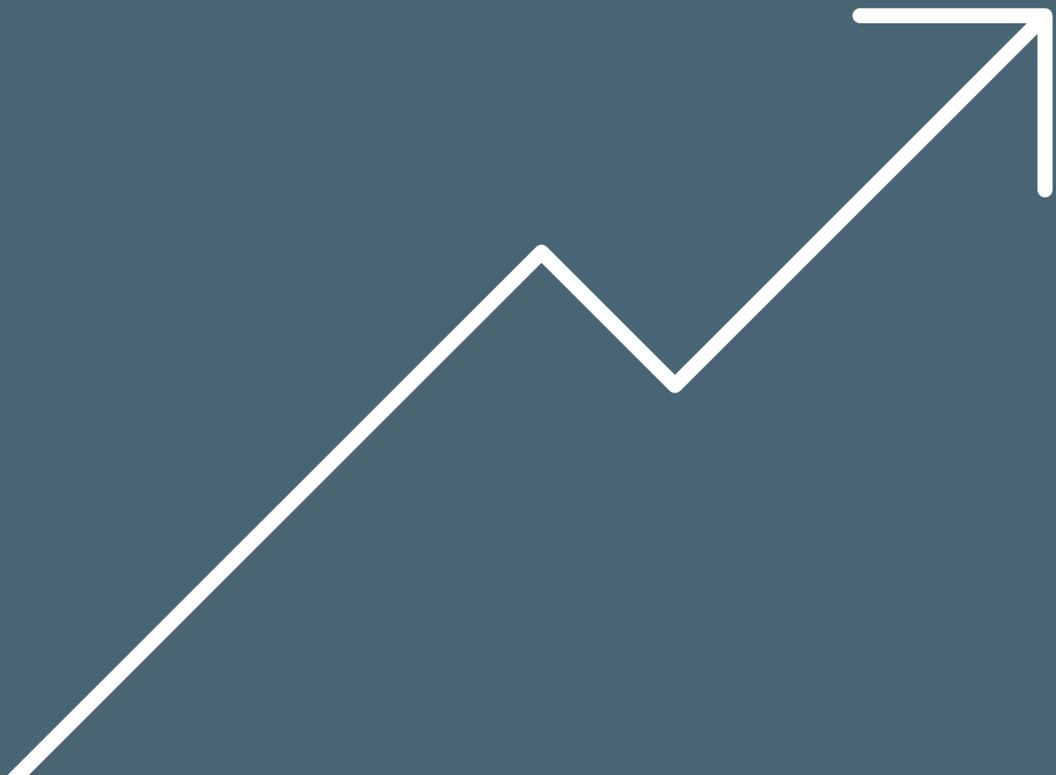


INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2019

TABLA DE CONTENIDO

1. MENSAJE DEL PRESIDENTE	02
2. ENTORNO ECONÓMICO Y CONTEXTO INTERNACIONAL	05
3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	06
3.1. Breve Reseña Histórica	07
3.2. Misión, Visión y Valores Institucionales	08
3.3. Estructura Orgánica	09
3.4. Directorio de Oficinas	11
3.5. Portafolio de Productos y Servicios	12
4. GOBERNABILIDAD CORPORATIVA	16
4.1. Composición y Estructura del Consejo de Administración	17
4.2. Ejecutivos de Alta Gerencia	18
4.3. Gestión de Órganos de Apoyo y Control	19
4.4. Convenios, Acuerdos y Proyectos Desarrollados	24
5. COMPORTAMIENTO OPERACIONAL DEL PERIODO	25
5.1. Principales Indicadores	26
5.2. Análisis Financiero	28
5.3. Perfil del Crédito	29
6. PERSPECTIVAS Y ESTRATEGIAS DE LA ENTIDAD	32
7. INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES	33
8. ESTADOS FINANCIEROS	35

MENSAJE DEL PRESIDENTE



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Apreciados accionistas, clientes y relacionados:

Después de un periodo de gestión, rendir cuentas con transparencia siempre será la mejor evidencia que una entidad pueda mostrar a sus asociados, autoridades que la regulan y supervisan, así como a todos los demás veedores en la sociedad. En tal virtud, sentimos profunda satisfacción en compartir con ustedes el presente Informe de Gestión Anual, el cual reseña los resultados más destacados del Banco Fihogar, correspondiente al ejercicio fiscal comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

El 2019 fue un año de un entorno macroeconómico muy favorable y de completa estabilidad, gracias a la acertada y prudente gestión de nuestras autoridades monetarias y financieras. En este contexto, nuestros activos totales se situaron en **2.110** mil millones de pesos, lo cual representa una tasa de crecimiento de **6.72%**, para un incremento absoluto de **RD\$132,792,354.00** millones. Dentro de este comportamiento de activos, cabe destacar el crecimiento que experimentó la cartera de créditos neta, al registrar un aumento de **RD\$125,572,334.00**.

Otra cifra que complementa el notable resultado alcanzado en el año 2019 es el de las utilidades después de impuestos, las cuales totalizaron una variación significativa de **RD\$16,564,812.00**, equivalente a un aumento de **174%**, respecto del año 2018, alcanzando el monto total de **RD\$26,068,680**. Igual comportamiento de crecimiento, y que sólo nos complace mencionar exhibieron indicadores como el de rentabilidad de los activos (ROA), rentabilidad del patrimonio (ROE), activos productivos, entre otros. Todos estos resultados estuvieron acompañados de una posición de solvencia equivalente a **12.66%**.

Como se puede apreciar, las cifras del banco Fihogar reflejan un desempeño operacional prudente, equilibrado y sostenido, acompañados de proyectos y objetivos claramente definidos, los cuales garantizan la sostenibilidad de la institución en el futuro. Como parte de nuestra comprensión y responsabilidad corporativa, hemos entendido que más allá de cualquier cifra, existen otros renglones que merecen y deben ser gestionados con una visión de futuro. Entre ellos, la reputación y confianza, las alianzas que realizamos, el fortalecimiento continuo de la gestión de riesgos, la construcción de una cultura cada vez más sólida, así como nuestra agenda de innovación. En ese sentido, el 2019 ha sido el año en que concentramos nuestros mayores esfuerzos hacia el cumplimiento de los planes estratégicos en materia de tecnología e innovación, procurando dinamizar nuestra propuesta de nuevos productos, servicios y experiencia, de cara a las nuevas exigencias del mercado. Desde sus inicios, Banco Fihogar ha sido una entidad orientada a la innovación. De hecho, hace cuatro años que venimos con una agenda de transformación digital y de colaboración con Fintechs locales e internacionales para la implementación continua de productos y servicios innovadores. En ese contexto, llegamos a desarrollar un área de innovación con la misión de diseñar y desarrollar proyectos de innovación que vayan alineados a las estrategias general del Banco.

En este orden de ideas, mención especial merece el desarrollo de un nuevo producto denominado RESET, el cual se constituye en la primera cuenta bancaria 100% digital en el sistema financiero dominicano, permitiendo manejar todos sus servicios están dentro de una misma App, lo que hace posible que el usuario tenga un banco en sus propias manos sin tener que hacer presencia física para el envío de dinero de persona a

persona, realizar pagos rápidos y seguros con código QR, realizar transferencias bancarias desde el móvil, así como efectuar retiros y depósitos en puntos físicos. Reset concluyó en 2019 un período de investigación, desarrollo y pruebas de cerca de dos años y terminó al cierre del año listo para su lanzamiento al público realizado en inicios de 2020.

Obviamente, el avance que experimentamos durante 2019 no hubiese sido posible sin la contribución y esfuerzo de nuestro talento humano. Continúa siendo un privilegio liderar esta institución sabiendo que el activo más preponderante que tenemos es su gente. Aprovecho para extender mi más profundo agradecimiento a todo el personal, nuestros accionistas, Consejo de Administración, clientes y relacionados.

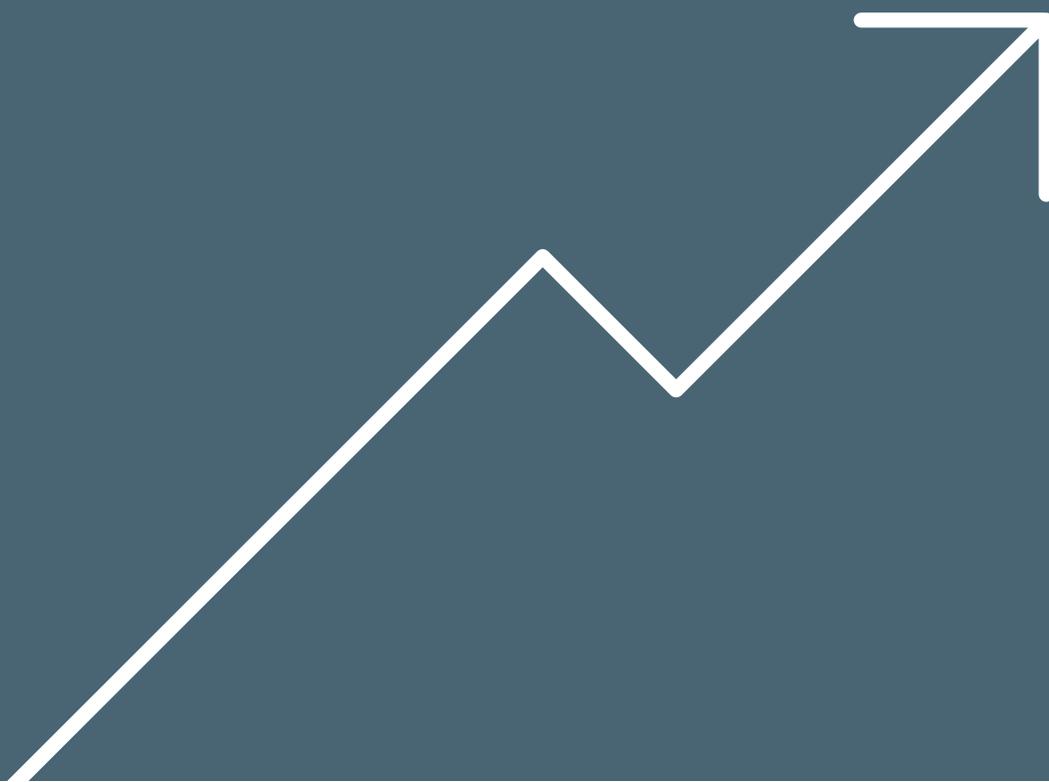
Será un honor seguir construyendo un modelo de trabajo que nos permita contribuir al desarrollo de nuestro querido país. Hasta un próximo encuentro, si Dios lo permite.

Atentamente,

DARÍO A. MUÑOZ ROSADO

Presidente Ejecutivo

ENTORNO ECONÓMICO Y CONTEXTO INTERNACIONAL



ENTORNO ECONÓMICO Y CONTEXTO INTERNACIONAL

Como se indicó en nuestro mensaje de apertura, el Banco Fihogar llevó a cabo su gestión operacional en un entorno nacional favorable. Comentando un poco más sobre esta realidad y considerando las cifras del Banco Central de la República Dominicana, observamos que el Producto Interno Bruto (PIB) real mostró un crecimiento de **5.1%**, lo cual fue posible a través de la implementación de medidas de flexibilización monetaria que permitieron una dinamización del crecimiento económico en la segunda mitad del periodo. No cabe duda de que en 2019 la economía dominicana registro la mayor tasa de crecimiento de Latinoamérica, un hito alcanzado en los últimos años.

Las actividades productivas que mostraron mayor dinamismo al cierre de 2019 fueron Construcción (10.5%), Servicios Financieros (9.0%) y Energía y Agua (7.4%). A pesar del repunte en el nivel de crecimiento, la inflación se mantuvo por debajo del rango meta establecido por el Banco Central en su Programa Monetario de **4% ± 1%**, situándose en **3.7%**.

Sumado a lo anterior, merece citar el desempeño de los sectores generadores de divisas, especialmente la inversión extranjera directa y las remesas, los cuales permitieron un aumento de las reservas internacionales de US\$8,781 millones, equivalente a cerca de cinco meses de importación. Dicho comportamiento contribuyo a la estabilidad relativa del tipo de cambio, alineado a la estructura de la economía del país.

En su reporte de la economía dominicana en 2019, el Fondo Monetario Internacional (FMI) saludó los avances para el fortalecimiento del marco monetario y financiero, destacando aspectos como la plataforma electrónica para transacciones en moneda extranjera, las reformas para reforzar la ciberseguridad, así

las mejoras alcanzadas para combatir el fraude y la evasión fiscal.

Otro aspecto relevante en el comportamiento de la economía dominicana significó la emisión de bonos soberano en el mercado de capitales efectuado por el Estado Dominicano por US\$2,500 millones, de los cuales US\$1,000 millones (RD\$50,523 millones) fueron colocados en pesos dominicanos a una tasa de 9.75% y un plazo de 7 años, siendo esta la segunda ocasión en la que el país emite bonos en moneda local en los mercados internacionales, reflejando así la confianza que tienen los inversionistas en la economía del país.

Cabe resaltar también que, durante el año 2019, el Banco Central implementó una política monetaria expansiva, combinando una reducción de la tasa de política monetaria con una liberalización de recursos. La tasa de interés de política monetaria (TPM) se redujo en tres ocasiones consecutivas entre junio y agosto 2019, acumulando una disminución de 100 puntos básicos; pasando de 5.50% a 4.50% anual. Esto se tradujo en una mayor canalización de préstamos con fondos propios, por parte de la banca; reflejada en la cartera del Sistema Financiero, con una variación de 10.6% respecto al mes de diciembre del año 2018.

En relación al sector financiero, el sistema medido por el total de activos experimentó un crecimiento de un 11% con relación al 2018, y los pasivos de 11.6%, y manteniendo niveles adecuados en los indicadores de calidad de la cartera de crédito y suficiencia patrimonial. La cartera de crédito total bruta experimento un crecimiento en RD\$117,034.8 millones (10.3%), y las inversiones totales en RD\$112,406.9 millones (35.4%).

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL



3.1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA

En 1977 se fundó Financiadora del Hogar (Fihogar), con la finalidad de otorgar préstamos personales con muebles y artículos del hogar en garantía. Durante los siguientes diez años la empresa se dedicó a ofertar soluciones de financiamiento en un sector tradicionalmente desatendido por las instituciones financieras tradicionales y se consolidó como una de las principales instituciones ofertando pequeños financiamientos de consumo. Durante esa primera década de operaciones la empresa se expandió 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.

El banco se ha transformado a lo largo del tiempo en una entidad de fuerte base institucional, con un equipo, productos, políticas y procesos que crean las condiciones para facilitar un crecimiento sostenible

y garantizar la permanencia en el tiempo, a través de la aplicación de políticas de negocios conservadoras que maximizan la experiencia ganada a través de los años.

Hoy en día Banco de Ahorro y Crédito Fihogar ofrece una vasta base de productos de préstamos y depósitos a sus clientes. Luego de 42 años de vida institucional, la entidad ha consolidado su experiencia en el sector con programas dirigidos al fortalecimiento de la institucionalidad y la planeación estratégica, así como con la implementación de amplios programas de administración de riesgos y gobierno corporativo, que proporcionan una base sólida para un desarrollo sostenido.

Conscientes de los retos presentados por las condiciones cambiantes del mercado, la entidad ha priorizado durante los últimos años la aceleración de su proceso de transformación digital. Como parte de este proceso de digitalización, el banco creó una Unidad de Innovación que funciona con independencia, alineada a los lineamientos estratégicos del banco, en el diseño, desarrollo y testeado de productos innovadores que marquen el camino del futuro de los servicios e ingresos del banco.

3.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES



MISIÓN

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

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.

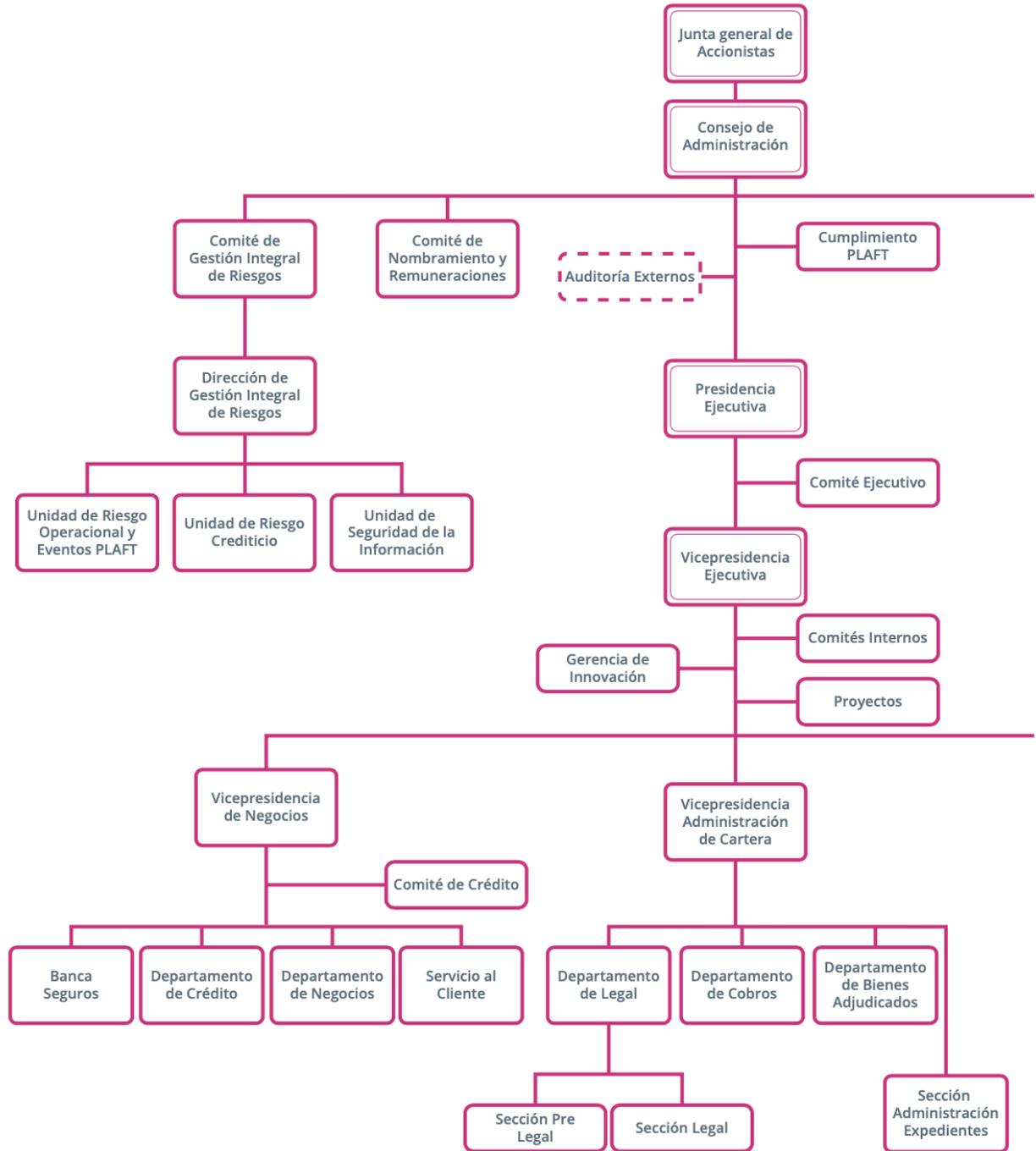


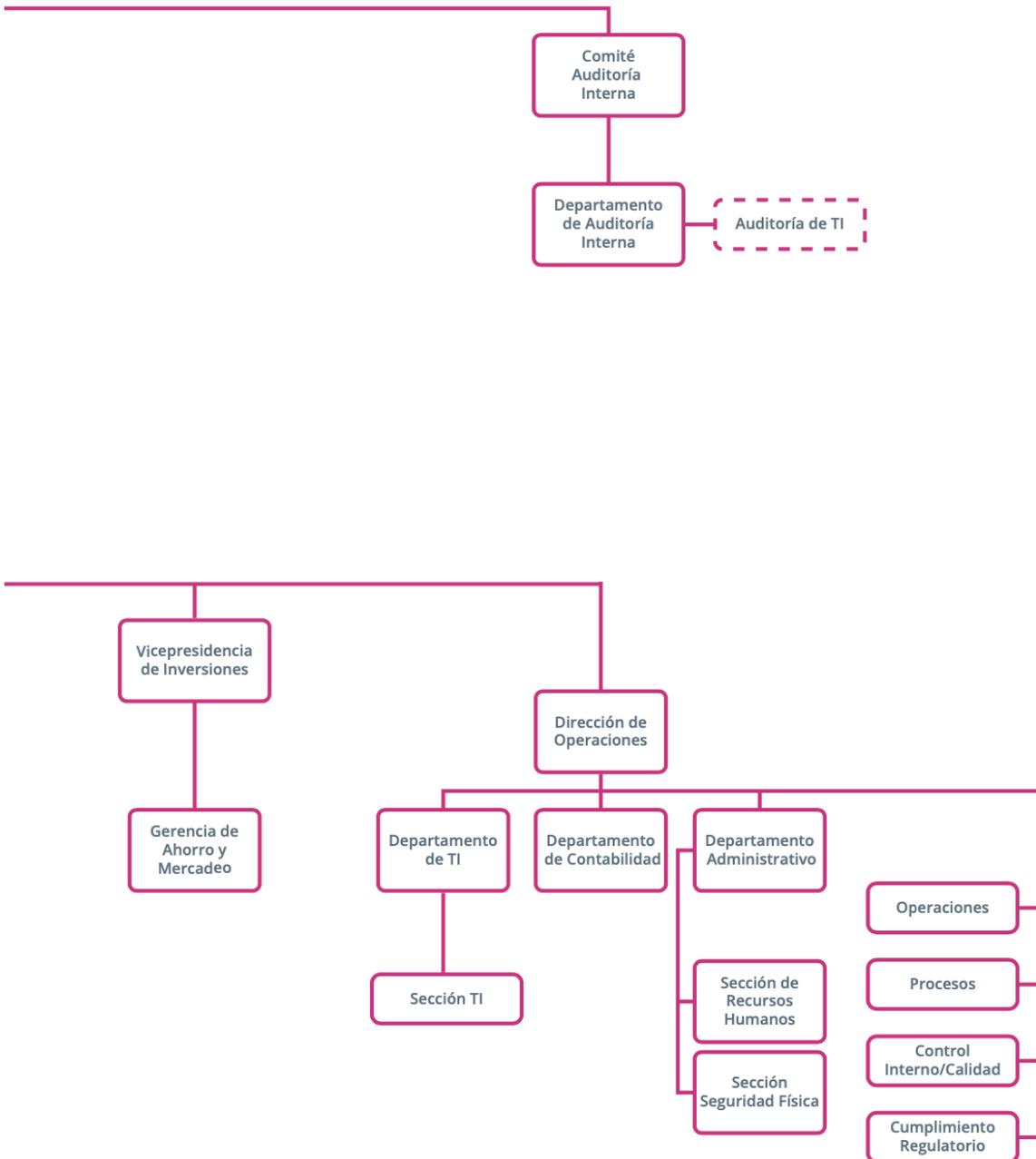
VALORES

VALORES INSTITUCIONALES

- **INTEGRIDAD** Es la forma de proceder que nos hace confiables como personas y como empresa.
- **INNOVACIÓN** Es incursionar en el desarrollo de nuevos programas dirigidos a cubrir nichos latentes en el sector.
- **COMPROMISO** Es lo que nos conecta como parte de un mismo equipo y nos encamina en una dirección u objetivo en común.
- **SEGURIDAD** Es el compromiso que tenemos de ofertar bienestar y tranquilidad a nuestros clientes.
- **EFICIENCIA** Es nuestra capacidad de lograr un fin usando los mejores medios posibles.
- **DILIGENCIA** Es la dedicación que tenemos de resolver las necesidades de nuestros clientes con prontitud.

3.3. ESTRUCTURA ÓRGANICA





3.4. DIRECTORIO DE OFICINAS

El 2019 ha marcado un período de profundización de las estrategias de apoyar las operaciones de ventanilla y digitales por medio de una red de puntos de pago y subagentes bancarios que faciliten los servicios de pago de préstamos, depósitos y retiros a los clientes de la entidad, dando capilaridad a la cobertura nacional actualmente servida a través de agencias del banco. Al cierre de 2019, el banco cuenta con una red 8 oficinas propias, 550 puntos de pago y 235 subagentes bancarios para ofertar sus servicios a nivel nacional.

 <p>OFICINA PRINCIPAL Av. San Martín No. 253, Ensanche La Fé 809.566.2187/89 809.549.5311</p>	 <p>OFICINA SAN FRANCISCO DE MACORÍS Av. Presidente Guzmán Fdez. #82, Plaza Deres Mall 809.588.7114 809.588.1253</p>
 <p>OFICINA STO. DGO. ORIENTAL Av. San Vicente de Paul No. 122 809.598.1790 809.597.1916 Ext. 37</p>	 <p>OFICINA HIGÜEY Jose Audillo Santana #91 809.554.2459 809.544.4876</p>
 <p>OFICINA SANTIAGO Av. Bartolomé Colón, Plaza Barcelona, Módulo 201 809.582.8077 y 809.583.5008 809.226.1843</p>	 <p>OFICINA PUERTO PLATA Av. Manolo Tavares Justo #72 809.586.3997 809.586.3997</p>
 <p>OFICINA SAN PEDRO DE MACORÍS Av. Alberto Caamaño #33 829.529.5591 829.529.5591</p>	 <p>OFICINA LA BOLERA Av. Roberto Pastoriza Esq. Abraham Lincoln, Plaza la Bolera 1era piso. 829.893.0011</p>

3.5. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTOS DE CRÉDITO



Este producto está dirigido a empresarios del sector de la construcción y transporte de carga con necesidades de financiamiento rápido. Este servicio está disponible para la compra de camiones y equipos pesados, así como para la reparación de los mismos o el incremento de capital de trabajo. Los conocimientos especializados que poseemos en este sector combinados con la rapidez en el trámite, nos permiten brindarle la mejor oferta del mercado.



— PRESTAMOS — COMERCIALES

Dirigidos a apoyar el desarrollo de micro, pequeños y medianos empresarios a través de facilidades que les permitan cubrir necesidades como capital de trabajo, construcción, adquisición de equipos, inventarios, maquinarias, vehículos, o cualquier necesidad que facilite el crecimiento de sus actividades productivas.

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.



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.

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.

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.



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

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.



Préstamo concedido a personas físicas para la adquisición, reparación, remodelación, ampliación o construcción de viviendas, pagadero generalmente en cuotas iguales y sucesivas y están amparados en su totalidad con garantía del mismo inmueble.

PRODUCTOS DE DEPÓSITO



CERTIFICADOS DE DÉPOSITO

Los Certificados de Depósito le permiten realizar inversiones a plazo fijo, con tasas competitivas dentro del mercado, y con la seguridad que por 40 años le ha brindado Banco Fihogar. 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.



CUENTAS DE AHORRO

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 individual o mancomunada y genera intereses por su balance disponible, no monto mínimo requerido. La misma puede ser: Cuenta Personal, Cuenta Infantil, Cuenta Comercial o Cuenta Preferencial.



CUENTAS PROM MANAGER

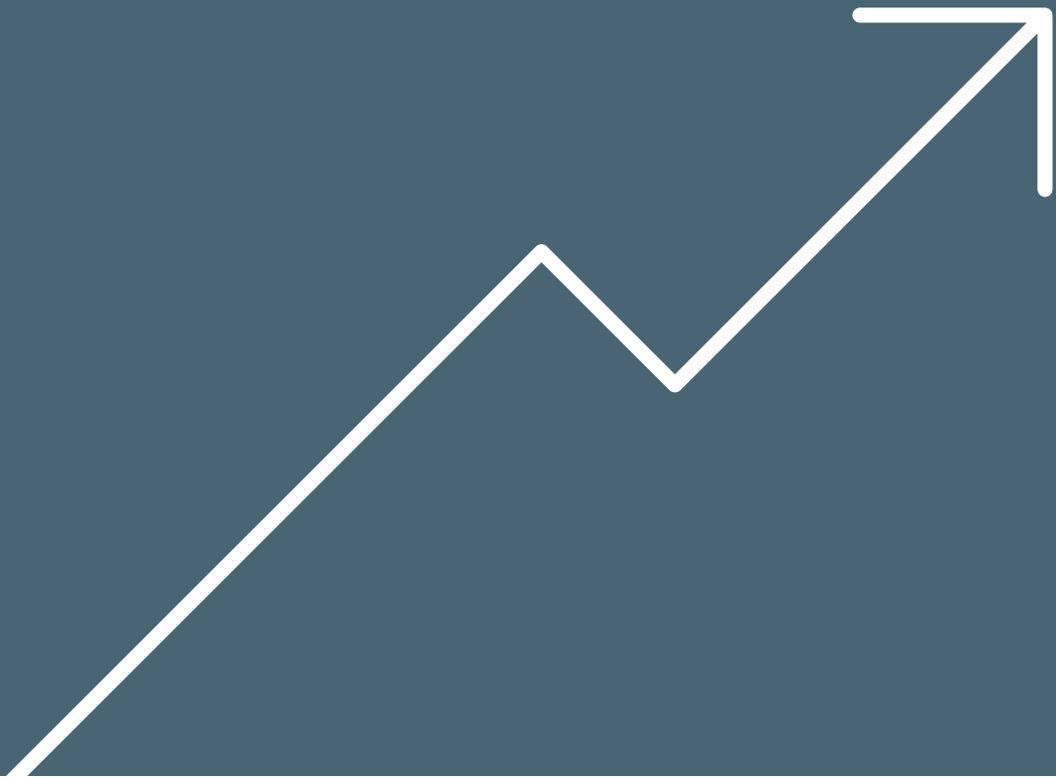
La Cuenta Prom Manager está destinada a administrar los fondos de promociones de colegios y cubrir las necesidades de gestión de fondos de la promoción ofreciendo una serie de beneficios adicionales con valores agregados que ayudan a gestionar los fondos de manera eficiente, maximizan la generación de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



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



GOBERNABILIDAD CORPORATIVA

El Gobierno Corporativo del Banco Fihogar está conformado por el conjunto de normas que ordenan el comportamiento de todos sus grupos de interés. El objetivo del mismo es proteger los intereses de accionistas, clientes y colaboradores de forma transparente. Esto es posible mediante las acciones de los diversos comités que apoyan la gestión del Consejo de Administración.

Cabe destacar, que en cumplimiento con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, 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 2019, ESTÁ CONFORMADO POR CINCO (5) MIEMBROS, COMO SE DETALLA A CONTINUACIÓN:



El Consejo de Administración se asiste en su responsabilidad de supervisión de tres comités del Consejo de Administración conformados de manera exclusiva por miembros del mismo y dirigido por miembros externos independientes. Los comités del Consejo de Administración son:

- **Comité de Auditoría**
- **Comité de Gestión Integral de Riesgos**
- **Comité de Nombramientos y Remuneraciones**

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. 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

Alan D. Muñoz Mejía
Vicepresidente Ejecutivo

José Jiménez Montás
Vicepresidente Administración de Cartera

Rafaela Ortiz Collado
Vicepresidente de Inversiones

Darío A. Muñoz Mejía
Vicepresidente de Negocios

Daniel Escolástico Martínez
Director Gestión de Riesgos y Cumplimiento

Solimar Castro
Directora de Operaciones

Eloisa Méndez
Auditor Interno

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:

- Comité Ejecutivo
- Comité de Activos y Pasivos
- Comité de Continuidad del Negocio
- Comité de Riesgo Operacional
- Comité de Cumplimiento de Prevención del Lavado de Activos
- Comité de TI
- Comité de Crédito

4.3. GESTIÓN DE ÓRGANOS DE APOYO Y CONTROL

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de riesgo en Banco Fihogar se concibe como un proceso integrado, diseñado para reconocer con anticipación eventos potenciales que puedan afectar sus operaciones, procurando gestionar y trabajar oportunamente los riesgos dentro de los niveles aceptados y proporcionar una seguridad razonable para el logro de los objetivos trazados.

Como cualquier otra entidad de intermediación financiera, el Banco Fihogar está expuesto a diversos tipos de riesgos, que provienen de fuentes internas y externas, y que a su vez se manifiestan de diferentes formas. En virtud de la naturaleza de las operaciones del Banco Fihogar, los riesgos que son contemplados y gestionados por la Dirección de Gestión Integral de Riesgos son los siguientes:

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Mercado
- Riesgo Operacional
- Riesgo de Cumplimiento
- Riesgo Reputacional
- Riesgo Estratégico
- Riesgo Tecnológico (Riesgo de Ciberseguridad)
- Riesgo de Eventos Potenciales de Lavado de Activos y FT

En el contexto y proceso de los riesgos gestionados, el Banco Fihogar cuenta con un marco global para la gestión integral de riesgos, que comprenden un conjunto de estrategias, políticas, procesos y procedimientos, así como una estructura organizacional, sistemas de información, metodologías y herramientas, que les permite identificar, cuantificar, evaluar, monitorear, mitigar e informar de manera oportuna todos los riesgos materiales a los que se encuentra expuesto.

Es de nuestra comprensión que el gran reto siempre será tener pleno conocimiento del nivel de riesgo inherente a cada decisión y estar preparados para afrontarlos, tanto en situaciones normales, como en periodos de estrés.

Otro gran reto que nos presenta la gestión de riesgos en Banco Fihogar es la de conocer el riesgo que trae consigo cada negocio y cada nuevo producto. No deja de ser un camino complejo, pero resulta bien interesante que todas las áreas recorramos juntos el camino de entender cuál es la estrategia del negocio y cuáles riesgos están relacionados con esa estrategia.

A modo de precisar lo que acabamos de plantear en el párrafo anterior, podemos decir que el Banco Fihogar trae desde hace algunos años una agenda estratégica orientada a la transformación digital. Dicha agenda ya ha empezado a cosechar sus frutos. En consecuencia, desde la Dirección de Gestión Integral de Riesgos, poco a poco nos hemos ocupado en entender la referida estrategia y hemos estado involucrados en la identificación, medición y evaluación de los riesgos asociados a los nuevos productos de tecnología, lo que ha permitido una integración interesante de la gestión de riesgos con los procesos de la organización y la toma de decisiones.

Finalmente, queremos destacar que el Banco Fihogar no ha escatimado esfuerzos en fortalecer su programa de seguridad de la información y ciberseguridad, adoptando e incorporando a su actividad de gestión de riesgos los requerimientos del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información del Banco Central de la República Dominicana.

En estos momentos, la entidad ha venido cumpliendo cabalmente con las etapas de implementación. De igual modo, ha podido desarrollar las capacidades técnicas y procedimentales para el monitoreo, detección y gestión de incidentes de ciberseguridad.

GESTIÓN DE OPERACIONES

La Dirección de Operaciones del Banco Fihogar, tiene bajo su responsabilidad la adecuada gestión y control de los departamentos de Operaciones, Contabilidad, Tecnología, Seguridad Física, Servicios Administrativos, Procesos, y Control Interno, 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.

Los servicios, procesos operativos y tecnológicos eficientes, confiables y seguros, son la base fundamental para el funcionamiento de los negocios; asimismo, la mejora continua de procesos y sistemas es el elemento clave para la innovación de las instituciones financieras. En este sentido la Dirección de Operaciones del Banco Fihogar durante el año 2019 estuvo trabajando en diferentes acciones para alinear las áreas de soporte hacia la estrategia de transformación digital del Banco, con la visión de prepararse para una transformación de su modelo operativo y de gestión en los próximos años.

Esto implicó poder ejecutar adecuada y eficientemente las diferentes actividades y tareas para garantizar la continuidad operativa y tecnológica del Banco; así como preparar la plataforma tecnológica, los procesos y la estructura organizativa para implementar los nuevos servicios y canales a ofrecer, con calidad y seguridad, apoyando metodológicamente la ejecución del portafolio de proyectos e iniciativas claves del negocio. Adicionalmente, contribuimos con las iniciativas de implementación de nuevos productos y servicios, asistiendo en la normalización de los procesos y políticas, así como en la identificación y definición de los controles internos que garanticen que los riesgos identificados se encuentran debidamente mitigados.

Durante el año 2019, el área de procesos enfocó sus esfuerzos en concluir el mapa de procesos de la Entidad lo cual permite entender la operatividad completa del Banco desde el punto de vista de Procesos Estratégicos, Negocio y de Soporte. Con base a ello, se actualizó de la documentación que soporta nuestras políticas y procedimientos, a modo de robustecer la misma con el fin de que la Entidad cuente con documentos completos que permita identificar entre otros: los controles claves de los procesos, relaciones inter departamentales, responsabilidades claras, manejo de la información, reportes utilizados o generados en las diferentes actividades, sistemas de información y posibles oportunidades de mejora que se convierten en requerimientos para evaluar la implementación de soluciones digitales que puedan hacer más eficientes y medibles los procesos relacionados al ciclo de vida del colaborador.

En los aspectos de establecer un adecuado Sistema de Control Interno, durante el 2019 no hemos escatimado esfuerzos en revisar y reforzar nuestra metodología interna, a modo de alinearla a las mejores prácticas internacionales, según el estándar de COSO 2013. En virtud de lo anterior, esperamos mantener en el 2020 el avance en la consolidación de un sistema de control interno alineado a los estándares internacionales establecidos para el tamaño y complejidad de las operaciones de banco, cuyo objetivo primordial sea mitigar la probabilidad de que se produzcan irregularidades (control preventivo), por un lado, y por otro, que las que pudieran producirse se identifiquen, reporten, controlen y resuelvan con celeridad, mitigando su eventual impacto (control detectivo y correctivo).

Por otro lado, se mantuvieron otras prácticas de monitoreo constante, tales como el seguimiento a cuentas contables sensibles, revisión de áreas críticas tales como caja y manejo de efectivo y la automatización de controles manuales o nuevos controles, todo esto como parte de la validación de las acciones ejecutadas y planes de acción relacionados con auditorías internas y externas, elementos que demuestran el compromiso de Fihogar de contar con procesos fuertes de gestión de riesgos y un enfoque holístico de adecuadas medidas de supervisión del sistema de control interno.

PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

La gestión de Prevención del Lavado de Activos presentó grandes avances para este año 2019, destacando el fortalecimiento de la herramienta tecnológica que permite un mayor control en las operaciones realizadas por nuestros clientes para mitigar los riesgos del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva que puedan afectar a la Entidad.

Fueron realizadas las Capacitaciones anuales en temas de Prevención de Lavado de Activos, tanto a todo el personal como al Consejo de Administración y Alta Gerencia del Banco.

Asimismo, fue fortalecido el Plan Anual del Departamento de Cumplimiento, el cual abarca nuevas iniciativas a desarrollar en el año 2020. En conclusión, el año 2019 fue un período de mejoras y fortalecimiento, todos con la finalidad de mejorar la eficiencia, lograr un desempeño efectivo, tanto en la gestión general de las normativas externas e internas, como en las acciones que mejoran las buenas prácticas para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

El Banco Fihogar entiende que la Gestión Humana se ha convertido en uno de los principales aliados estratégicos de la Alta Gerencia en el cumplimiento de la visión y misión institucional, orientando los esfuerzos para desarrollar y potenciar las capacidades de los colaboradores a modo de fidelizarlos y fomentar el sentido de pertenencia y orgullo hacia nuestra Institución.

Para el año 2019, el reforzamiento de las competencias básicas en el personal, el fortalecimiento de los controles claves en los procesos de Gestión Humana, así como la maximización de los recursos y la reducción de costos siguieron constituyeron el objetivo principal del Área.

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 2019, para afianzar uno de los pilares de la 4ta revolución industrial.

Los principales proyectos trabajados durante el año 2019 incluyen:

- Fortalecimiento de Redes Locales (OP y Agencias), Enlaces remotos seguros, ampliación de VPN.
- Importantes cambios a los Sistemas del CORE para adecuaciones a complejos cambios requeridos por la Junta Monetaria y DGII al sector financiero.
- Proyecto Tarjetas de Débito- Avances (Actualización del VPN, Pruebas y actualizaciones de Web Service y gestión de interfaz con el Conector de BSC).
- Inicio de integración del sistema de tramitación de solicitudes con el core bancario.
- Fortalecimiento de servicios de Internet Banking, Gestión de cambio Radical de la Aplicación Móvil de IB (en pruebas), Canales alternos (Gestión de nuevas transacciones de Pagatodo) e 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.
- Mejoras en políticas, procedimientos y herramientas con la finalidad de fortalecer la seguridad de la Información y continuidad del negocio.
- Gestión Interfaz de los sistemas de Prevención de Lavado de Activos y Perfil de Clientes con el Core.
- Fortalecimiento de los sistemas de colaboración, movilidad, gestión de proyectos, analítica de datos e inteligencia de negocios.
- Inicio de proyecto de implementación de nuevo sistema de gestión de cobros.
- Fortalecimiento de los aspectos de seguridad de la información.
- Adquisición e implementación de sistema para monitoreo y evaluación continua y preventiva de las capacidades de nuestras Redes e Infraestructura.
- Inicio de actividades para la implementación del marco regulatorio de la nueva regulación de Ciberseguridad.
- Implementación y lanzamiento de Tarjeta Prepagada Virtual RESET.

GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

El Departamento de Auditoría Interna de la Entidad, durante el año 2019, ha presentado grandes avances en el proceso de implementación y fortalecimiento de su metodología, la cual es realizada con un enfoque basado en riesgos, tomando muy en cuenta las normativas y regulaciones vigentes, las buenas prácticas de la industria financiera bancaria, así como las políticas y procedimientos internos, atendiendo además a las matrices de riesgos de los diferentes procesos, productos y servicios auditados. Esto, en procura de que la Entidad siga logrando los objetivos de su planeación estratégica.

Como parte de este proceso para este periodo, conforme a mejores prácticas y acogiéndonos al reglamento establecido por la Superintendencia de Banco para las Auditorías Externos emitido en fecha 22 de enero del 2019, y publicado el 28 de marzo 2019, realizamos un concurso para la selección de firma de auditores externos, realizando ganadores la firma Deloitte.

Velamos por el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría basado en Riesgos, aplicando las medidas de lugar y recomendando acciones oportunas para atender las oportunidades de mejoras. Así mismo, en cumplimiento de dicho plan, aprobado por el Comité de Auditoría, emitimos informes y realizamos seguimiento sobre los planes de acción establecidos por los responsables, asegurando la mejora continua del control interno de la Entidad.

El Comité de Auditoría efectuó supervisión y seguimiento a nuestra gestión de Auditoría Interna a través de los informes periódicos que le presentamos durante el año, sobre la ejecución del plan de auditoría, resultados de las auditorías realizadas, nuestra independencia y objetividad en el desarrollo de cada una de nuestras funciones, y estado de los planes de acción a nivel de procesos.

4.4. CONVENIOS, ACUERDOS Y PROYECTOS DESARROLLADOS

GESTIÓN DEL RIESGO

- **Tarjeta Prepagada Virtual Reset**

Se concluyó el desarrollo y pruebas piloto del producto Tarjeta Prepagada Virtual Reset.

- **PrestaClick**

Se desarrolló un proceso de tramitación digital de préstamos denominado PrestaClick, que permitió integrar la solicitud, tramitación y aprobación de créditos desde la página web del banco, resultando en una reducción importante del tiempo de tramitación y un incremento en el número de solicitudes tramitadas.

- **Automatización conexión a red bancaria Swift**

Se automatizó el proceso de conexión a la red bancaria Swift integrando los procesos de generación de pagos y desembolsos de préstamos, desde el core bancario a la red de transferencias LBTR.

- **Creación de red de subagentes bancarios**

Se dio inicio al proyecto de desarrollo de red de subagentes bancarios por vía de la red MiPunto con la aprobación de 235 nuevos subagentes bancarios para apoyar las operaciones de pago de préstamos, depósitos y retiros de cuentas de ahorros a nivel nacional.

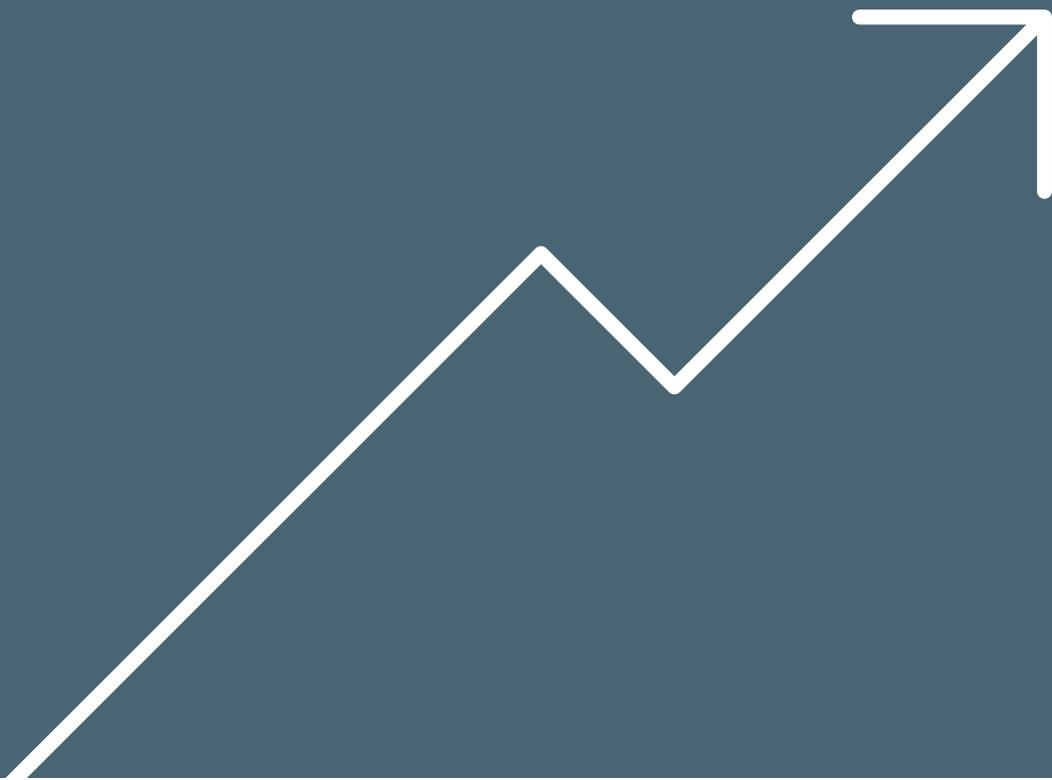
- **Proyectos de Innovación**

Se profundizó en el desarrollo del proyecto de transformación digital del banco, profundizando en la creación de nuevos productos como PrestaClick y proyectos de eficientización de servicios como la integración de chatbot en las plataformas digitales del banco.

- **Afiliación a Visa**

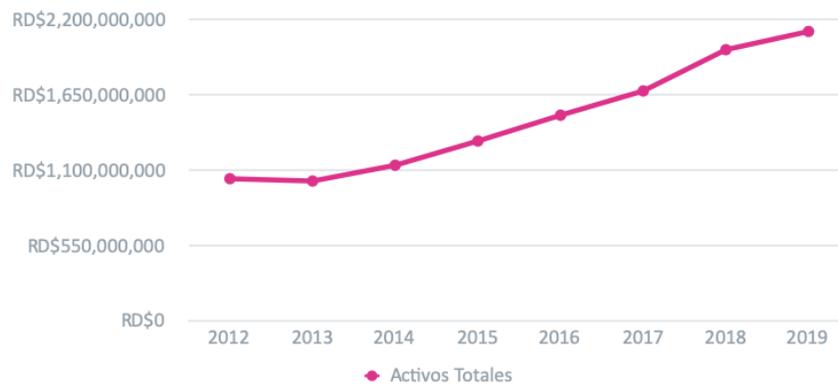
Se obtuvo la aprobación de ingreso a la red Visa para la emisión de tarjetas de débito.

COMPORTAMIENTO OPERACIONAL DEL PERIODO

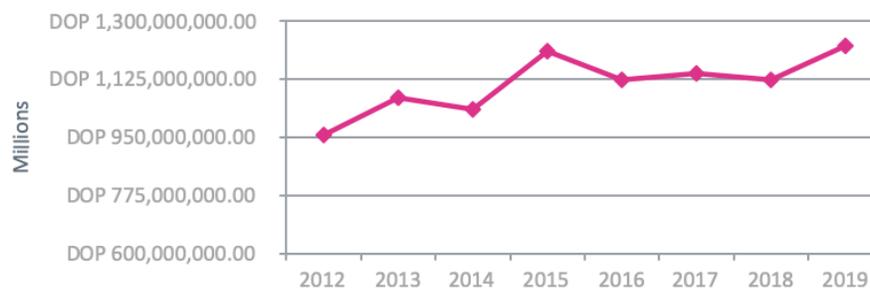


5.1. PRINCIPALES INDICADORES

ACTIVOS TOTALES



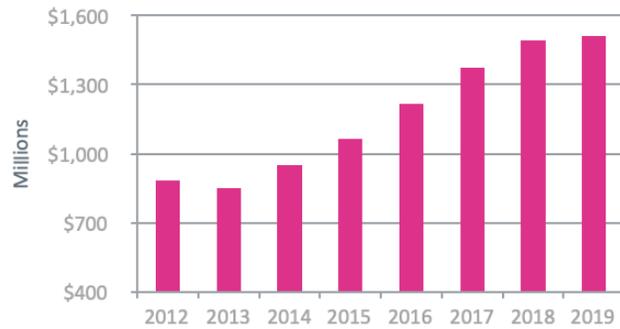
DESEMBOLSOS DE PRÉSTAMOS



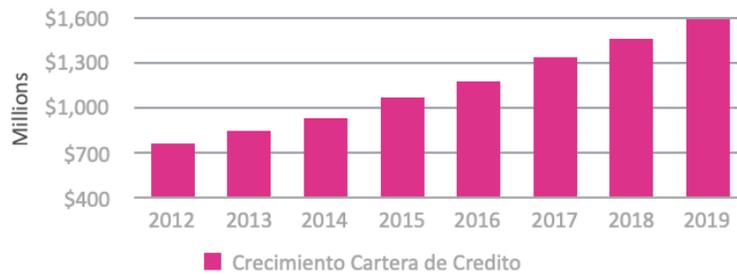
CARTERA DE DEPÓSITO DE AHORROS



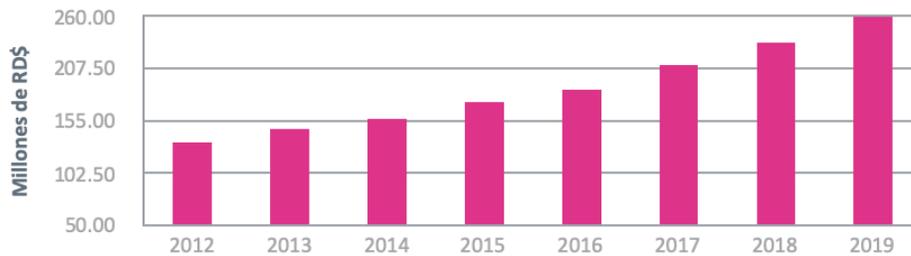
CARTERA DE DEPÓSITO A PLAZO



CARTERA DE CRÉDITOS



PATRIMONIO NETO



5.2. ANÁLISIS FINANCIERO

Al 31 de diciembre de 2019, el Banco presentó activos netos totales por 2,110.19 millones, representando esta cifra un aumento de 6.72 % con relación al año anterior (1,977.40). El índice de rentabilidad patrimonial (ROE) fue de 15.80 % en el 2019 y 9.84 % en el 2018. En la misma proporción, el índice que muestra la Rentabilidad de los Activos (ROA) fue de 1.90 % comparado a 1.21% en el 2018.

La cartera de créditos neta creció un 8.81% al cierre de 2019, representando un 73.50 % del total de los activos netos. Así mismo, al cierre del periodo, el 99.60% de los valores en circulación, corresponden a títulos y valores en poder del público, los cuales incrementaron en RD\$17.91 millones, equivalentes a un 1.20% con relación al año anterior. Las cuentas de ahorros fueron más del doble de su balance para el 2018, presentando un saldo de 221.90 millones al cierre de 2019.

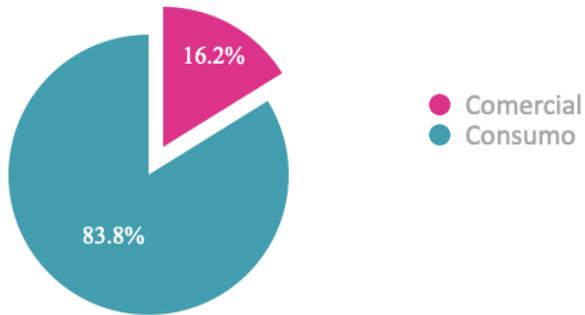
Por otro lado, las Disponibilidades sobre Captaciones, vistas como un indicador parcial de liquidez que mide la capacidad inmediata de la entidad para responder a eventuales retiros del público, tanto de instrumentos de corto plazo, como de largo plazo, fue de 26.53% en 2019. Este porcentaje fue mayor que en el año 2018 (24.08%) y mayor al promedio de los Bancos de Ahorro y Crédito 2019 (18.76%). Para el análisis de la estructura del capital el índice de solvencia de la Entidad reflejó un indicador de 12.73%.

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 4.5% en 2019; mayor al porcentaje 2018 (4.26%) y mayor al promedio 2019 (3.27%).

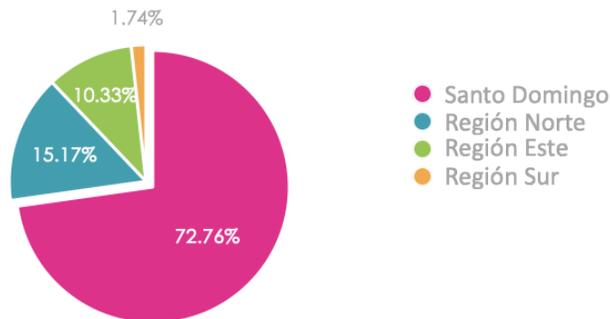
El Total de Gastos Generales y Administrativos sobre el Total de Captaciones, que muestra qué porcentaje representa el total de gastos generales y administrativos del total de captaciones, fue menor en 2019 (15.92%) en relación al año 2018 (16.57%) y también en relación al promedio del sector 2019 (16.71%).

5.3. PERFIL DEL CRÉDITO

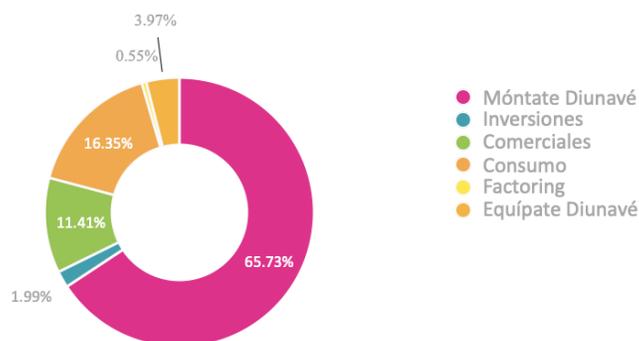
COMPOSICIÓN DE LA CARTERA POR TIPO



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

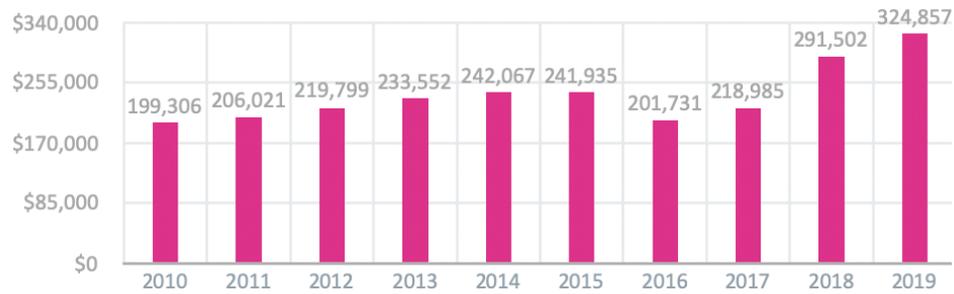


COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS POR PROGRAMA

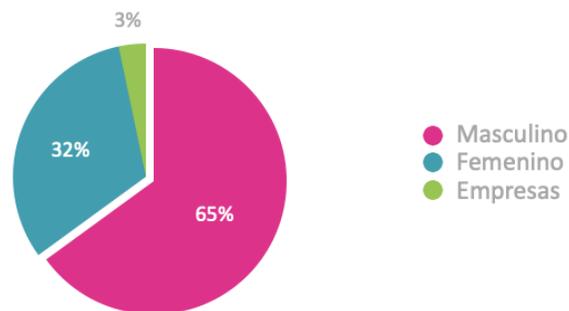


5.3. PERFIL DEL CRÉDITO

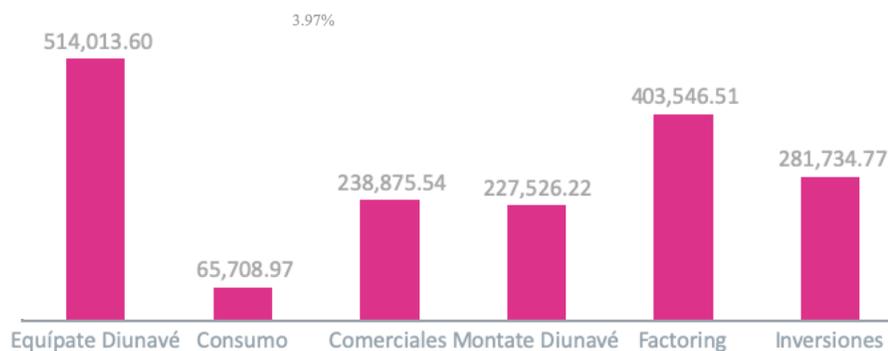
MONTO PROMEDIO DE PRÉSTAMOS



DISTRIBUCIÓN DE CARTA DE GENERO



MONTO PROMEDIO DE DESEMBOLSO POR PRODUCTO



PERSPECTIVAS Y ESTRATEGIAS DE LA ENTIDAD



PERSPECTIVAS Y ESTRATEGIAS DE LA IDENTIDAD

El 2019 marca el inicio de un nuevo período de planificación estratégica a mediano plazo de la entidad que abarca los años 2019-2021, y como parte de su proceso de planificación el banco ha analizado el mercado y su trayectoria a los fines de adecuar su gestión para enfrentar los retos y oportunidades presentados en este nuevo período.

En tal sentido, Las perspectivas y estrategias que vislumbra el Banco Fihogar, tomando en cuenta las premisas de crecimiento sustentadas por las autoridades monetarias, nos llevan a cierto nivel de optimismo, claro, sin dejar de prever lo incidentado que pudiese ser el año 2020 debido al proceso electoral venidero. Otro elemento a considerar sería la estimación de decrecimiento que pende sobre la economía mundial estimada en alrededor de 1.5%, asimismo, el sostenido endeudamiento que presentan las economías emergentes y en desarrollo.

A pesar del panorama indicado, creemos que cada año trae sus retos y desafíos particulares. Lo importante es tener claro hacia dónde queremos dirigirnos y cómo lo vamos a lograr. En tal sentido, nuestro plan estratégico institucional seguirá concibiendo la ruta hacia una transformación digital más robusta con la idea de que la experiencia al cliente sea ágil, más familiar y en consonancia con su expectativa. Proyectamos que la incorporación de nuevas tecnologías hará posible que identifiquemos y desarrollemos nuevos modelos de negocios en nuevos nichos de mercado, todo lo cual redundará en un desempeño y posición financiera más fuerte.

En otro orden, seguiremos adaptando nuestra estructura organizacional para fortalecer la gestión integral de riesgos, dando más apoyo a las acciones de prevención del cibercrimen, alineados a la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y en consonancia con el Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información, aprobado por la Junta Monetaria. Desde hace un tiempo, incorporamos en nuestro esquema de gestión integral de riesgos la mitigación de los riesgos cibernéticos, con el propósito de proteger las informaciones de nuestros clientes, así como nuestra plataforma digital. En ese mismo tenor, vamos a seguir fomentando la cultura de riesgo y control interno en todas las áreas de la entidad. En ese ámbito, tenemos contemplado seguir fortaleciendo el área de cumplimiento regulatorio conjuntamente con la de prevención de lavado para así lograr sinergias positivas en beneficio del banco.

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



