

Informe de Gestión Anual **2021**



CONTENIDO

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2021

MENSAJE DEL PRESIDENTE	03
ENTORNO ECONÓMICO Y CONTEXTO INTERNACIONAL	05
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	07
3.1. Breve Reseña Histórica	08
3.2. Misión, Visión y Valores Institucionales	09
3.3. Estructura Orgánica	10
3.4. Directorio de Oficinas	11
3.5. Portafolio de Productos y Servicios	12
GOBERNABILIDAD CORPORATIVA	16
4.1. Composición y Estructura del Consejo de Administración	18
4.2. Ejecutivos de Alta Gerencia	19
4.3. Gestión de Órganos de Apoyo y Control	20
4.4. Convenios, Acuerdos y Proyectos Desarrollados	23
COMPORTAMIENTO OPERACIONAL DEL PERIODO	25
5.1. Principales Indicadores	26
5.2. Análisis Financiero	27
5.3. Perfil del Crédito	28
PERSPECTIVAS Y ESTRATEGIAS DE LA ENTIDAD	29
INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES	32

MENSAJE DEL PRESIDENTE



1. MENSAJE DEL PRESIDENTE

Apreciados accionistas, clientes y relacionados:

Me complace hoy comparecer ante ustedes para presentar a su consideración 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 2021.

Como cada año, hago propicia esta ocasión para hacer mención conjunta de algunos aspectos relacionados con la economía y el desempeño financiero de nuestra entidad. Debemos precisar que el año 2021 fue un año de recuperación de la economía dominicana, la cual exhibió un crecimiento de un 12.3 %, uno de los más altos de América Latina. Durante igual periodo, se ha observado un proceso de adaptación y vuelta a la normalidad de todo el país tras enfrentar los desafíos y retos del 2020. Aún más, esa misma realidad se observa también en el contexto mundial vista la recuperación de los mercados.

Siendo más puntual, el propio sistema financiero en el que operamos presenta un comportamiento de completa estabilidad. Dicha estabilidad se refleja en la evolución creciente de los activos totales, en la recuperación de la cartera de créditos, en la normalización de la solvencia, en la trayectoria del patrimonio técnico, en la posición de liquidez, acorde con las medidas de política monetaria, en los niveles de morosidad con tendencia a la baja, entre otros indicadores.

Nos parece que esta importante recuperación de la economía dominicana que aquí destacamos tiene su origen en la exitosa combinación de políticas de salud pública, así como de políticas fiscales y monetarias, las cuales incidieron en una mayor confianza de muchos sectores.

En el plano de nuestra entidad, el periodo 2021 cierra un ciclo con resultados financieros cónsonos con nuestra estrategia de negocios y plan general estratégico. Ambos en coherencia con las expectativas de recuperación mostradas por la economía.

Entre dichos resultados, destacamos el crecimiento de la cartera con RD\$131,937,886.00, equivalente a un 9.5%. Esta evolución satisfactoria de la cartera estuvo asociada a un permanente monitoreo de la gestión de riesgos, así como con reducciones importantes de la cartera vencida, niveles de morosidad y coberturas adecuadas de provisiones. En ese mismo orden, al cierre del periodo, la entidad alcanzó un resultado del ejercicio neto de impuestos ascendente a RD\$15,546,192.00, equivalente a 21.7%, comparado con el periodo anterior. En dicho resultado, destacamos el importante impacto hacia la baja que experimentaron partidas como los gastos financieros, gastos por provisiones, entre otros.

Sumado a los resultados financieros antes presentados, también podemos mencionar que nuestra entidad cerró el 2021 con niveles de solvencia y liquidez que apuntan hacia una capacidad de respuesta suficientes como para responder a las fluctuaciones de mercado.

Otro elemento a destacar inseparable a los resultados antes expuestos, lo constituye el avance logrado en materia de innovación tecnológica, Innovación que nos ha permitido diseñar procesos más eficientes y responder a las necesidades de nuestros clientes en tiempo y en satisfacción. En este aspecto, merece particular mención la ampliación y fortalecimiento de nuestros canales alternos y productos digitales.

En conclusión, por todo lo antes reseñado, presento toda mi gratitud para ustedes señores accionistas, del Consejo de Administración y de la Alta Gerencia del Banco Fihogar. Gracias por la confianza y apoyo siempre brindado. Asimismo, vayan mis reconocimientos para todos aquellos empleados que con su esfuerzo hacen posible un Banco Fihogar para el presente y para el mañana.

Atentamente,

Darío A. Muñoz Rosado

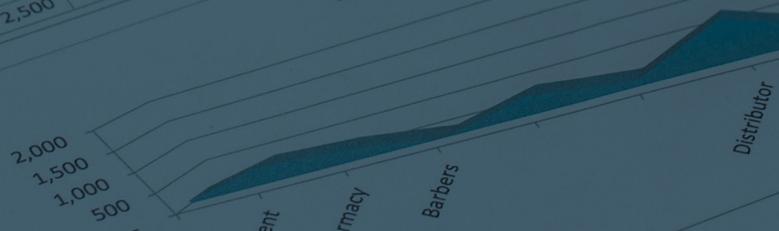
Presidente Ejecutivo

ENTORNO ECONÓMICO Y CONTEXTO INTERNACIONAL

on sales Vita For



Number of boxes



2. ENTORNO ECONÓMICO Y CONTEXTO INTERNACIONAL

El año 2021 fue un periodo de muchos cambios a nivel local e internacional, debido al proceso de recuperación que presentó la economía luego de la caída en crisis de algunos sectores durante la pandemia COVID 19, por lo que, como parte del presente informe de gestión institucional, consideramos oportuno reseñar los aspectos más relevantes ocurridos en el entorno económico local e internacional.

El rendimiento económico de la República Dominicana mostró un importante crecimiento interanual de 12.3 %, superando las proyecciones oficiales que se tenían para cierre de año. El valor de los bienes y servicios finales mostró un crecimiento de 4.7 % durante el año 2021 en relación al año 2019, indicando una reactivación real de la actividad productiva. Esto le permitió al país lograr una posición importante dentro de la región de América Latina, alcanzando uno de los mejores desempeños relativos con respecto a la pandemia.

El desempeño doméstico alcanzado refleja la incidencia de las medidas monetarias y fiscales implementadas con el fin de mitigar el impacto económico de la crisis sanitaria, lo cual ha propiciado la recuperación del rendimiento económico. El plan de estímulos desplegado por las autoridades monetarias desde el inicio de la pandemia de unos RD\$215 mil millones estuvo dirigido a los sectores productivos, beneficiando a más de 92 mil usuarios de crédito.

El Banco Central de la República Dominicana (BCRD), continuando con la ejecución de la política monetaria en el país, inició el plan gradual de normalización aumentando la tasa de política monetaria (TPM) en 50 puntos básicos (pbs.) durante el mes de noviembre de 2021 y 100 (pbs.) en el siguiente mes de diciembre, luego de haber mantenido un mínimo histórico de 3.00 % anual durante los primeros diez meses. De esta forma, al cierre de año la TPM se ubicó en el nivel en que se encontraba previo a la pandemia del coronavirus (4.50 % anual).

Al desglosar el rendimiento de la economía para el año 2021, encontramos que los sectores que registraron aumentos más significativos en su valor agregado real respecto al 2020 fueron hoteles, bares y restaurantes; construcción; manufactura de zonas francas; transporte y almacenamiento y comercio.

A nivel internacional, los factores inflacionarios que implican una tendencia alcista de los precios han provocado que los principales bancos centrales apuesten por un desmonte gradual y programado en sus medidas de flexibilización cuantitativa que vendría acompañado de posteriores aumentos en las tasas de interés para 2022. Por su parte, las autoridades monetarias de las economías en vía de desarrollo han iniciado alzas sostenidas de las tasas de interés de política monetaria desde mediados de 2021.

Para la región de América Latina y el Caribe, las cifras de proyecciones por parte de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) correspondientes al cierre de año 2021 estiman que la economía crecerá un 6,2 %, resultando un incremento mayor al esperado a inicios de año, mientras las perspectivas de crecimiento de la región para 2022 han sido revisadas a la baja marcando una desaceleración (2,1 %), según su Balance Preliminar de Economías de América Latina y el Caribe edición 2021.

Por otro lado, el Fondo Monetario Internacional asegura que la recuperación económica en América Latina y el Caribe (ALC) está en marcha, aunque la pandemia aún presenta nubarrones para la región. Proyectan que el PIB real crezca 6,3 por ciento en 2021, y que luego se modere a 3 por ciento en 2022, previendo que el desempeño económico no retornará a las tendencias previas a la pandemia debido a las persistentes debilidades en los mercados de trabajo.

A photograph of a business meeting. A man in a dark suit and blue tie is seated at a table, looking at a laptop. Another person's hands are visible, holding a pen and a tablet. The table is covered with various business documents, including bar charts and line graphs. A black piggy bank is prominently placed on the table. The background shows a whiteboard and office equipment.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

3. 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.

Banco Fihogar, en 44 años de vida institucional, se ha ido transformado 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 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.

Las constantes condiciones cambiantes del mercado han contribuido a que la entidad priorice la aceleración de su proceso de transformación digital, tanto para ofrecer a nuestros clientes los productos, servicios y valores agregados como a nivel interno mediante el uso de herramientas y métodos que permiten que se puedan llevar a cabo procesos ágiles, seguros y eficientes. Una de las actividades más relevantes es 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.

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

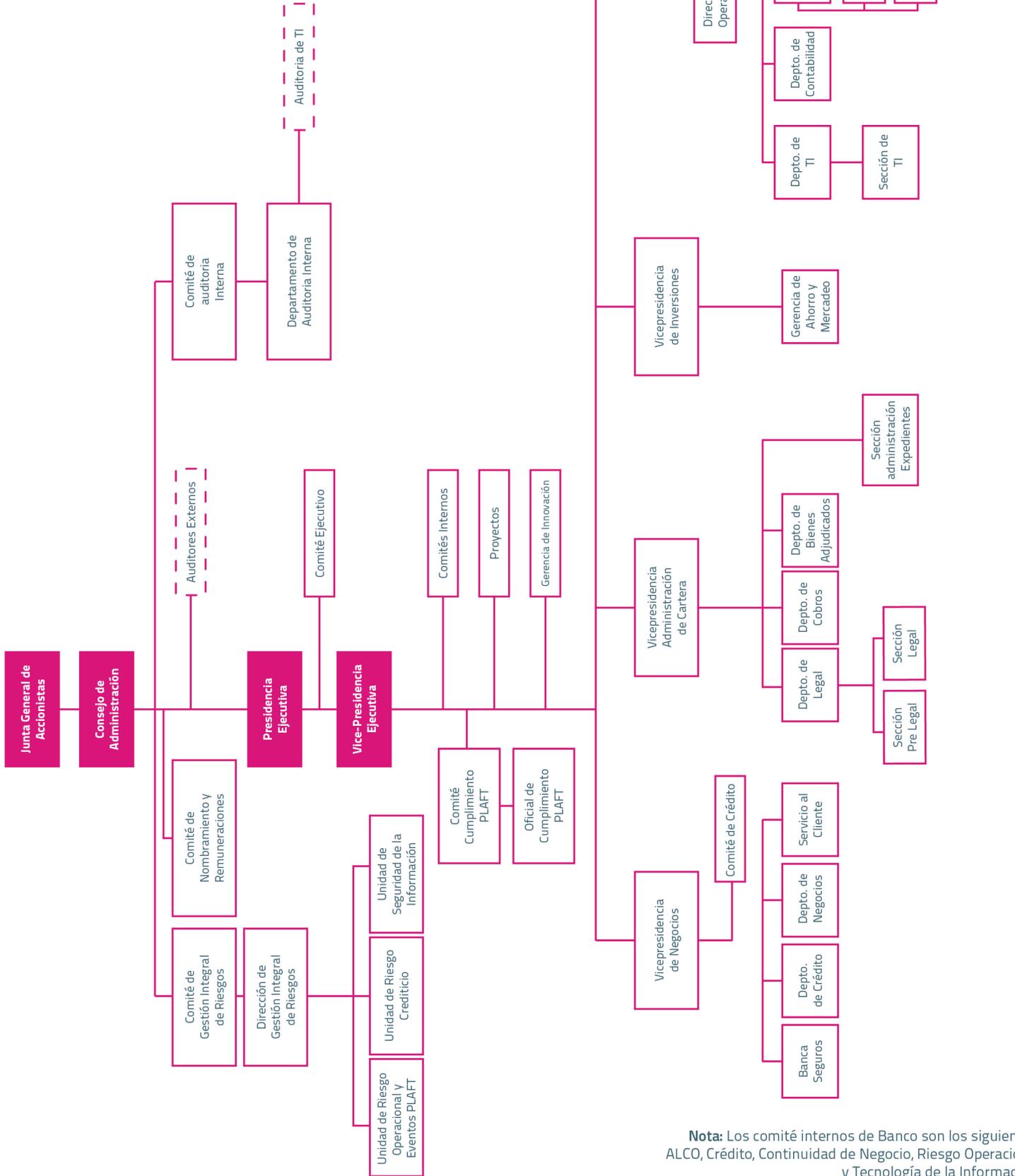
COMPROMISO: Es lo que nos conecta como parte de un mismo equipo y nos encamina en una dirección u objetivo en común.

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 ORGÁNICA



Nota: Los comité internos de Banco son los siguientes: ALCO, Crédito, Continuidad de Negocio, Riesgo Operacional y Tecnología de la Información.

3.4 DIRECTORIO DE OFICINAS

El año 2021 se consolidó el crecimiento de canales alternos por los que el cliente pueda tener acceso a los servicios del banco, fortaleciendo el crecimiento de la red de subagentes bancarios como puntos de contacto.

Al cierre del año 2021, el Banco cuenta con una red de 8 oficinas propias distribuidas en las principales zonas del país, más de 700 puntos de pago y más de 200 subagentes bancarios para ofertar sus servicios a nivel nacional, y ofrece servicios digitales por vías Internet Banking web y app móvil, chat multicanal y redes sociales.

Oficina Principal
 Av. San Martin No. 253, Ensanche La Fé.
 809.566.2187/89
 809.549.5311

Oficina Higüey (Agencia)
 Jose Audillo Santana #91
 809.554.7114
 809.588.1253

Oficina La Bolera (Agencia)
 Av. Roberto Pastoriza Esq. Abraham Lincoln,
 Plaza la Bolera 1er piso.
 829.893.0011

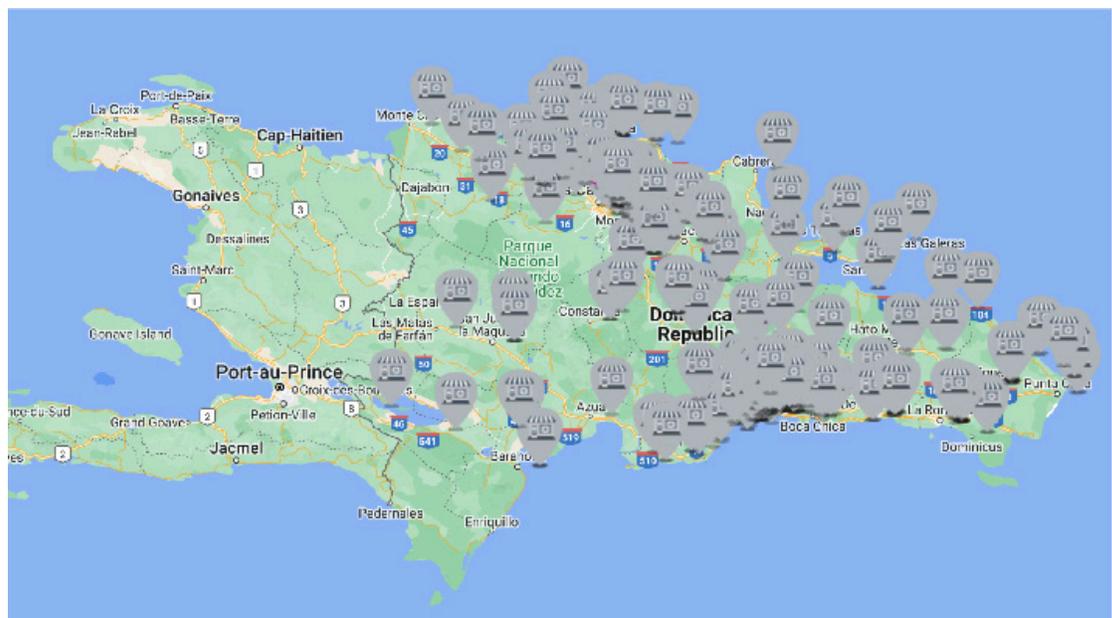
Oficina Santiago (Agencia)
 Av. Bartolomé Colón, Plaza Barcelona,
 Módulo 201. 809.582.8077
 809.583.5008 y 809.226.1843

Oficina Sto. Dgo. Oriental (Agencia)
 Av. San Vicente de Paul No. 122
 809.598.1790
 809.597.1916 Ext.37

Oficina Puerto Plata (Agencia)
 Av. Manolo Tavares Justo #72
 809.586.3997
 809.586.3997

Oficina San Pedro de Macorís (Agencia)
 Av. Alberto Caamaño #33
 829.529.5591
 829.529.5591

Oficina San Francisco de Macorís (Agencia)
 Av. Presidente Guzmán Fdez. #82,
 Plaza Deres Mall. 809.588.7114
 809.588.1253



3.5 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.5.1 PRODUCTOS DE CRÉDITO

3.5.1.1 PRÉSTAMOS COMERCIALES



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



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.

PRODUCTOS DE CRÉDITO

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.

PRODUCTOS DE CRÉDITO

3.5.1.3 PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS



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.

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, 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.

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 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.

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.

3.5.3.4 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



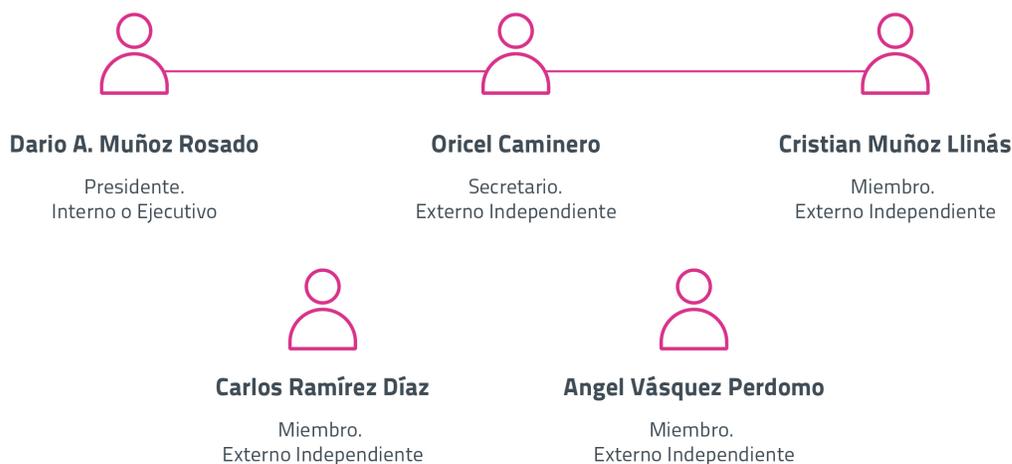
4. GOBERNABILIDAD CORPORATIVA

El Gobierno Corporativo en Banco Fihogar está conformado por el conjunto de normas que ordenan el comportamiento de todos sus grupos de interés, y tiene como objetivo proteger los intereses de accionistas, clientes y colaboradores de forma transparente. Esto es posible mediante la implementación de acciones definidas en su Programa de Gobierno Corporativo, ejecutadas por la Alta Gerencia del banco, bajo la supervisión del Consejo de Administración y los diversos comités que apoyan su gestión.

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 2021, 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

Asesora y apoya al Consejo de Administración en la supervisión de la ejecución de las políticas, normas, leyes y regulaciones establecidas, así como en 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 en la toma de decisiones pertinentes a la evaluación de los riesgos inherentes del negocio, supervisando que la gestión de los riesgos en la entidad esté alineada a los objetivos y estrategias.

▪ 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.

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 Integral de Riesgos

Solimar Castro

Directora de Operaciones

Yudely Reynoso

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:

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

La gestión integral de riesgos en Banco Fihogar se concibe como un proceso integrado, diseñado para identificar 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 ocurre con las actividades 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 Reputacional
- Riesgo Estratégico
- Riesgo Tecnológico (Riesgo de Ciberseguridad)
- Riesgo de Eventos Potenciales de Lavado de Activos y FT

Durante el año 2021, Banco Fihogar continuó su proceso de fortalecimiento de la gestión del riesgo, adaptado y concibiendo la nueva realidad de pandemia que impactó el curso de nuestras actividades. En ese sentido, las acciones más relevantes fueron las siguientes:

- a- Promoción de una cultura de riesgos y control.
- b- Fortalecimiento de la gestión integral de riesgos como segunda línea de defensa.
- c- Monitoreo continuo de los indicadores de calidad de la cartera.

d- Seguimiento permanente de indicadores y variables de los riesgos de liquidez y mercado.

e- Determinación y seguimiento de los planes de contingencia para el riesgo de liquidez.

f- Monitoreo de la concentración de riesgo

g- Análisis de brecha o gap de vencimiento

h- Identificación de eventos de pérdidas económica.

i- Identificación y tratamiento de riesgos emergentes por periodos

j- Maduración de la gestión de eventos potenciales de riesgos de lavado.

k- Robustecimiento de la gestión de seguridad cibernética y de la información.

En conclusión, vista la reseña de actividades efectuadas, el curso de acción que tenemos por delante se resumen 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.

4.3.2 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.

Durante el año 2021 la gestión de la Dirección de Operaciones estuvo acompañada de retos propios de la pandemia que, sumados a las oportunidades preexistentes para incrementar la eficiencia y mejorar la forma de trabajar, nos llevó a la adecuación y mejora de controles permitiendo eficientizar las operaciones en la Entidad.

En tal sentido, conscientes de la importancia de actualizar y mejorar nuestros procesos internos para ofrecer un mejor servicio, en el año 2021 actualizamos una parte significativa de nuestros procesos operativos y de soporte a modo de hacerlos más simples y ágiles, de cara a nuestros clientes internos y externos, y dar cumplimiento a las regulaciones existentes. En el 2022 la gestión de la Dirección de Operaciones se concentrará en la automatización, digitalización y generación de valor agregado a modo de avanzar en el logro de nuestros objetivos estratégicos para los próximos tres años, a través de la implementación de metodologías para la mejora continua de los procesos.

Por otro lado, durante el año 2021, estuvimos dando soporte al área de innovación con la definición de políticas y controles eficientes para los nuevos productos y servicios que en el año 2022 se esperan salgan a producción. Como parte de ello, y gracias a los esfuerzos de un equipo multidisciplinario, logramos sacar a producción nuestras tarjetas de débito del Banco Fihogar, inicialmente en plan piloto interno, que nos permita ajustar nuestros procedimientos, controles y sistemas para poder lanzar éste producto a nuestros clientes en el primer semestre del año 2022.

A nivel de control interno, nos enfocamos en definir, implementar y dar seguimiento a los controles internos, garantizando que los riesgos identificados se encuentran debidamente mitigados. Apoyamos a nuestros clientes internos en la definición de controles que apoyen a la automatización y digitalización de las tareas y actividades, permitiendo que los procesos sean más sencillos en su ejecución. Esperamos en el año 2022 implementar las mejores prácticas para reforzar nuestro Sistema de Control Interno de la Entidad, cambiando el enfoque del departamento, alineando esfuerzo con las áreas de cumplimiento y control.

4.3.2.1 GESTIÓN DE 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.

Durante el año 2021, el departamento de Recursos Humanos ante la nueva normalidad continuó con su rol preponderante en el cuidado, protección y seguridad de todos los colaboradores del Banco, monitoreando constantemente la situación sanitaria de nuestros colaboradores, sus familiares y el entorno en el que viven. Al 31 de diciembre del 2021, en el Banco, incrementamos la presencia laboral en las oficinas y agencias a un nivel de 90%.

Así mismo, se realizó un seguimiento cercano a los colaboradores que hayan tenido contacto con personas contagiadas o que presentaran síntomas gripales, se facilitó la realización de pruebas de COVID-19; se mantuvo seguimiento y apoyo a los grupos de alto riesgo y se mantuvo un respaldo solidario a los colaboradores contagiados. Como Entidad, logramos que el 100% de nuestros colaboradores participaran activamente en las jornadas de vacunación contra el Covid-19.

Como área de gestión del Capital Humano, nos toca seguir afrontando los efectos que la Pandemia ha dejado en nuestros colaboradores, en su estilo y forma de trabajar, de relacionarse y de vivencia en general. Seguiremos manteniendo la guardia ante posibles eventualidades que el COVID- 19 genere para el siguiente año.

Para el año 2022 el área de Recursos Humanos enfoca sus esfuerzos en mejorar y optimizar sus procesos internos y transformar nuestra cultura organizacional, a modo de que permita que la Entidad se adapte 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

Durante el 2021, el banco mantuvo su impulso hacia una transformación digital amplia e inclusiva, que apoye las gestiones internas del banco, eficiente sus procesos y colabore con la creación de nuevos productos y nuevas fuentes ingreso para la entidad. El uso intensivo de tecnología y la innovación forman parte integral de la Visión y Planeación Estratégica de Banco Fihogar, y la gestión de tecnología mantiene un enfoque importante en proveer soporte en la consecución de los objetivos estratégicos relacionados.

Los principales proyectos trabajados durante el año 2021 se enuncian a continuación:

- Fortalecimiento de Redes Locales (OP y Agencias), Enlaces remotos seguros, ampliación de VPN P2P y para usuarios móviles y actualización de infraestructura Fortinet y AP wifi.
- Adecuaciones los Sistemas del CORE para adaptar los cambios requeridos por la regulación financiera.
- Acceso remoto de usuarios.
- Fortalecimiento de conectividad del core con canales alternos.
- Interconexión con Visa e inicio de operaciones con tarjetas de débito.
- 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 gestión de cobros, Prevención de Lavado de Activos y Perfil de Clientes con el Core.
- Fortalecimiento de los sistemas de colaboración, movilidad, gestión de proyectos y Business Intelligence.
- Gestión de los recursos tecnológicos en el cumplimiento del marco regulatorio de la nueva regulación de Ciberseguridad.
- Soporte de TI al proceso ampliación y mejoras de la Tarjeta Prepagada Virtual, RESET.

4.3.3 GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

La función de Auditoría Interna de Banco Fihogar se concentró durante el 2021 en fortalecer la metodología aplicada por la Unidad, apostando a un proceso de mejora continua en el desarrollo de las actividades de Auditoría Interna, y con una visión ampliada de cómo la digitalización generada luego de los cambios realizados por la Crisis Sanitaria, ha creado la necesidad de renovar los procedimientos de auditoría interna, con fines de cumplir con sus objetivos.

La función de Auditoría Interna, tomando siempre como base lo establecido en las prácticas internacionales de Auditoría Interna y la Circular SB. 009»2012 del instructivo de la Función de Auditoría Interna, ha fortalecido su gestión para la mejora de los siguientes procesos: Plan de auditoría, ejecución de auditoría por agencia, ejecución de auditorías que contemplen la eficiencia y eficacia operativa de los controles internos, auditorías a las informaciones financieras, seguimiento de las recomendaciones, informes y comunicaciones a la Alta Gerencia y Consejo y la colaboración y coordinación de la Auditoría Externa.

El programa de Auditoría Interna realizó más de 31 actividades para el año 2021, logrando el cumplimiento del Plan de Trabajo establecido, con mínimas reprogramaciones, lo cual permitieron informar al Consejo las recomendaciones identificadas.

Durante el 2021, el departamento de Auditoría Interna ha iniciado una readecuación que tiene como objetivo poseer un proceso más adaptable a los cambios abruptos que puedan generarse por los comportamientos del mercado tanto nacional como internacional, por lo cual se ha iniciado un proceso de automatización y reorganización enfocado a desarrollar una visión más holística en el desarrollo de todos los procesos de auditoría interna, así como su interacción con las áreas de control del Banco y la Alta Gerencia.

4.3.4 GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE LAVADOS DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

La Unidad de Cumplimiento PLAFT, durante el año 2021 mantuvo su compromiso velando por el cumplimiento de las leyes y normas relacionadas con la Prevención de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, incluyendo las mejores prácticas internacionales en la materia, con el apoyo permanente del Comité de Cumplimiento PLAFT, a través de las sesiones llevadas a cabo durante el año 2021, mediante las cuales se abordaron las estadísticas, logros y metas ejecutadas por la Unidad.

Fue reorganizada el área con el objetivo de continuar eficientizando las responsabilidades y agotar las acciones relacionadas con el Programa de Cumplimiento PLAFT, con la creación de la posición de Asistente de Cumplimiento PLAFT.

Continuamos trabajando de la mano 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.

Se desarrolló y ejecuto nuestro 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.

Adicionalmente, como parte de las responsabilidades asumidas por la Unidad de Cumplimiento PLAFT, en lo referente al Cumplimiento Regulatorio, mantuvo el seguimiento a las regulaciones emitidas durante al año 2021 por los Autoridades Competentes y al cumplimiento de las disposiciones de las mismas, en los casos aplicables. Dicha gestión ha sido soportada con implementación de herramientas tecnológicas para la administración y control de la reportería regulatoria y requerimientos eventuales. Asimismo, nuestra Unidad de Cumplimiento Prevención de Lavado de Activos cumplió con

las revisiones establecidas por la normativa en cuanto a la Auditoría Externa de la mano de firma BDO Consulting, SRL y la auditoría interna, cuyos resultados muestran los avances obtenidos y las mejoras para el fortalecimiento de nuestro programa de cumplimiento.

Finalmente, se implementó una nueva versión del Sistema de Prevención Sherlock con una plataforma más robusta y ágil, con la inclusión de depuración de empleados y depuración de proveedores.

4.4 ACUERDOS Y PROYECTOS DESARROLLADOS

1. Préstamos Don Lucas

En alianza con Cemex Dominicana se lanzó el proyecto de Don Lucas que permite adquirir materiales que necesitas para tu proyecto con tasa de préstamo competitiva, gestionándose directamente desde la ferretería o desde la comodidad de tu casa, de forma ágil y segura.

2. Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

El Banco de Ahorro y Crédito Fihogar y el laboratorio de innovación del Banco Interamericano de Desarrollo, BID Lab, suscribieron un acuerdo de cooperación técnica para promover el comercio electrónico entre trabajadores por cuenta propia y la micro y pequeña empresa de la República Dominicana.

El objetivo del convenio es aumentar las operaciones de comercio electrónico en comercios y personas, a través del desarrollo del monedero electrónico RESET, libre de costos y sin barrera de entrada, que reduzca el uso de efectivo y los vincule a productos financieros, aumentando la capacidad de generación de ingresos.

3. Visa

Se concluyó el proceso de certificación e implementación de tarjetas de débito Visa.

4.5 BREVE RESEÑA HISTORICA DE LAS ASAMBLEAS CELEBRADAS

Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas de fecha 09 de diciembre de 2021.

- Conoce el informe sobre los Estados Financieros presentados por los Auditores Externos Deloitte RD, SRL.
- 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 2020 y beneficios acumulados de años anteriores.
- Conoce y decide la propuesta de aumento de capital suscrito y pagado, como consecuencia de la capitalización de acciones derivadas de la distribución de utilidades.
- Conoce informe sobre el cumplimiento y ejecución del sistema para la Gestión de Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo u de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

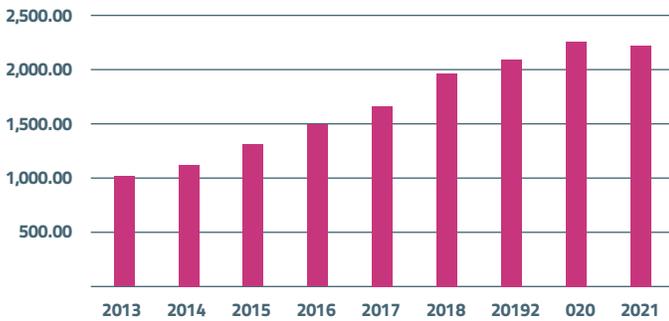


COMPORTAMIENTO OPERACIONAL

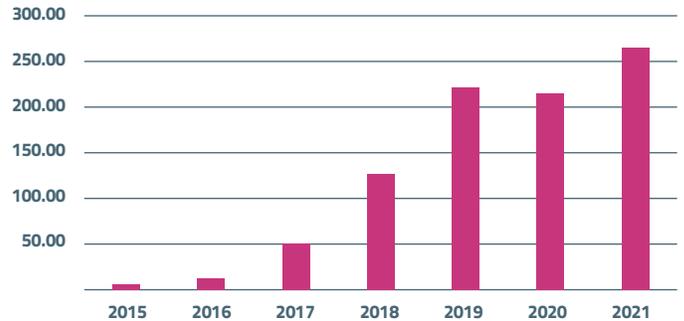
5. COMPORTAMIENTO OPERACIONAL DEL PERIODO

5.1 PRINCIPALES INDICADORES

Activos Totales
Millones de RD\$



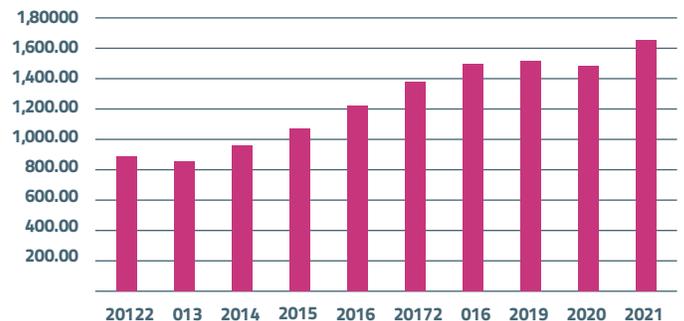
Cartera de Depósitos de Ahorros
Millones de RD\$



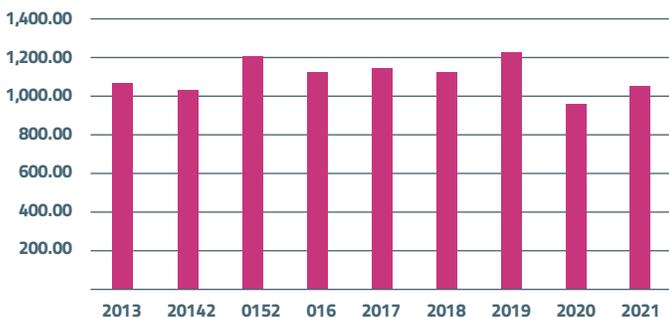
Cartera de Créditos
Millones de RD\$



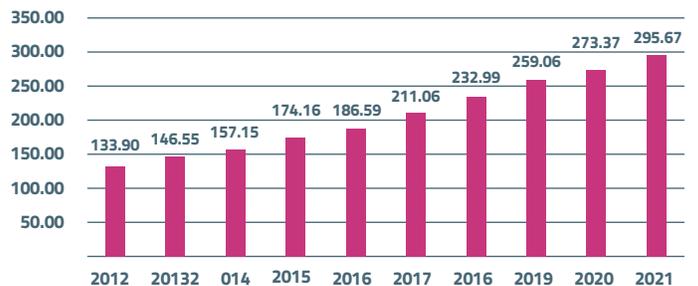
Cartera de Depósitos a Plazos
Millones de RD\$



Desembolsos de Préstamos
Millones de RD\$



Patrimonio Neto
Millones de RD\$



5.2 ANÁLISIS FINANCIERO

Al 31 de diciembre de 2021, el Banco presentó activos netos totales por 2,235.19 millones. El índice de Rentabilidad Patrimonial (ROE) fue de 7.57 % en el 2021 y 5.3 % en el 2020, representando esto un aumento de un 42.91 %. En la misma proporción, el índice que muestra la Rentabilidad de los Activos (ROA) fue de 0.98% comparado a 0.66 % en el 2020. Las cifras alcanzadas tanto para el ROE como para ROA muestra la recuperación del rendimiento promedio del patrimonio invertido por los accionistas de la entidad y la notable eficiencia en el manejo de los recursos reflejada en el retorno que generan los activos, respectivamente.

La cartera de créditos neta incrementó un 9.10 %, registrando un monto de 1,526.80 millones al cierre de 2021, representando un 68.31% del total de los activos netos. Así mismo, al cierre del periodo, el 99.59 % de los valores en circulación, corresponden a títulos y valores en poder del público. Las cuentas de ahorros incrementaron su balance de 213.75 millones para el 2020 a un saldo de 262.73 millones al cierre de 2021, con un incremento de un 22.91%.

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 17.21 % en 2021. Este porcentaje fue 34.77 % mayor que en el año 2020 y en línea con el promedio de los Bancos de Ahorro y Crédito, que se presenta en 17.13% al cierre del 2021.

Para el análisis de la estructura del capital, el índice de solvencia de la Entidad reflejó un indicador de 14.78%.

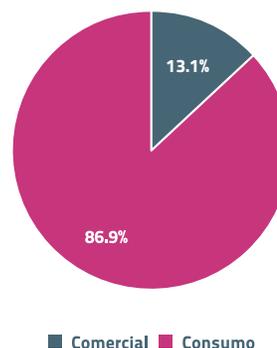
La Provisión de Cartera de Crédito sobre Cartera de Crédito, que muestra qué porcentaje representan

las provisiones reservadas para cubrir las pérdidas esperadas de la cartera de crédito bruta, fue de 4.60 % en 2021 en comparación a un promedio de 3.79% para los Bancos de Ahorro y Crédito en 2021.

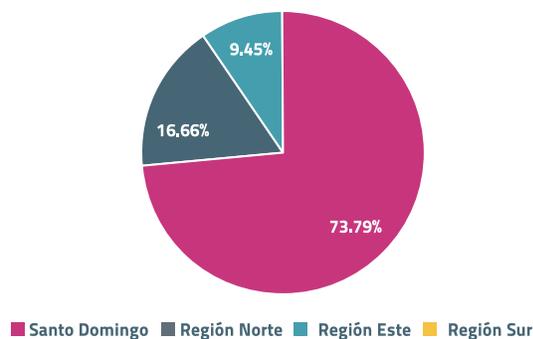
El Total de Gastos Generales y Administrativos sobre el Total de Captaciones, que muestra qué porcentaje representa el total de gastos generales y administrativos del total de captaciones, se presenta en 14.25% para el 2021, en relación al promedio de 13.34% para los Bancos de Ahorro y Crédito en 2021.

5.3 PERFIL DE CRÉDITO

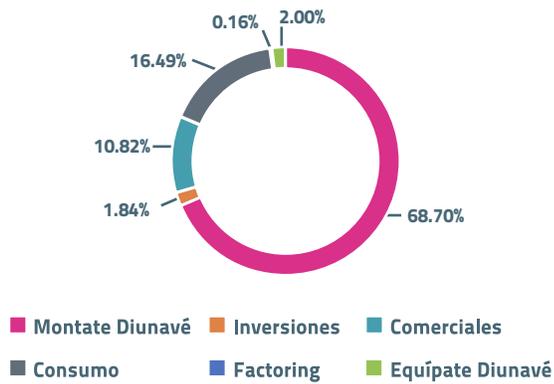
Composición de la Cartera de Créditos por Tipo



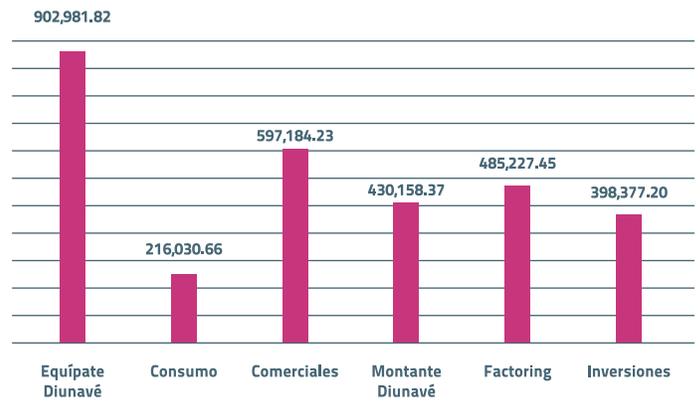
Distribución Geográfica de la Cartera de Créditos



Composición de la Cartera de Créditos por Programa



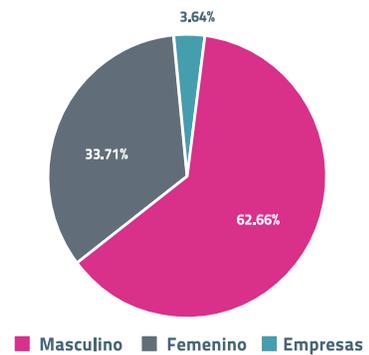
Monto Promedio de Desembolsos por Programa



Monto Promedio de Préstamos



Distribución de Cartera de Créditos por Género





PERSPECTIVA DE LA ENTIDAD, LA ECONOMÍA Y EL SISTEMA FINANCIERO

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

En relación al desempeño de la economía local, se espera un crecimiento del PIB por encima de su potencial durante el año 2022, con un crecimiento proyectado por el Banco Central de la República Dominicana en torno al 5.5% a 6.0%. Esta expansión estaría influenciada por una fuerte recuperación de la inversión de origen privado y alianzas público-privadas, el apoyo del Gobierno a los sectores productivos y la aceleración de la inversión pública.

Las disposiciones de política monetaria beneficiaron a los sectores productivos del país, mientras que, en el ámbito fiscal el rendimiento económico fue favorecido por la aceleración de la inversión pública, el incremento del gasto en los sectores salud y educación, y en los programas sociales, para suavizar las repercusiones de la pandemia sobre los empleos y los ingresos de las familias. La flexibilización de las restricciones de movilidad y operaciones de las actividades económicas, el Plan de Reactivación del Turismo, así como el avance del plan de vacunación contra el COVID-19, también sirvieron para mitigar los efectos de la crisis sanitaria.

Los ingresos de divisas para el año 2021, por concepto de exportaciones de bienes, turismo, remesas, inversión extranjera directa y otros ingresos por servicios, fueron mayores en relación al año 2020. Encontramos un crecimiento histórico de las remesas familiares, como causa del alivio en las condiciones económicas de los Estados Unidos de América (EEUU), así como por los programas de ayuda del Gobierno de dicho país. También apareció un incremento en los ingresos por concepto de turismo y exportaciones totales de bienes. A ello se suma el aumento de la inversión extranjera directa en comparación al año anterior, destacando mayores inversiones en los sectores de comunicaciones, minería y financiero.

Este repunte local alcanzado en los ingresos de divisas por concepto de exportaciones de bienes, turismo, remesas, inversión extranjera directa y otros ingresos por servicios durante el año 2021, podría coadyuvar al desempeño doméstico durante el año 2022.

A nivel internacional, para el año 2022, se encuentra un panorama económico global moderado en relación a las proyecciones macroeconómicas, apareciendo nuevos elementos de riesgos en el entorno internacional tales como una política monetaria más restrictiva, poco margen de política fiscal, agravamiento en la situación de deuda de muchas economías en vías de desarrollo y niveles de actividad económica global en proceso de convergencia hacia su tendencia prepandemia.

No obstante el crecimiento proyectado del PIB, resulta importante destacar que el conflicto militar entre Rusia y Ucrania ha elevado significativamente la incertidumbre del entorno internacional, por su impacto en las condiciones económicas mundiales, incluyendo los flujos de comercio y el aumento de los precios del petróleo y demás commodities, lo que podría afectar las perspectivas de crecimiento para 2022.

En términos de perspectivas, la economía dominicana mantiene su trayectoria de crecimiento colocándose entre los países con mejores condiciones para la atracción de inversión, con perspectivas favorables, tal como lo han resaltado los agentes económicos internacionales y locales. Si bien las condiciones en el ámbito externo se han tornado aún más desafiantes, ante el escalamiento de los conflictos geopolíticos y la persistencia de las presiones inflacionarias a nivel global, la resiliencia demostrada de la economía dominicana será un factor preponderante para enfrentar este nuevo escenario incierto.

El presupuesto proyectado para el año 2022 es por un monto de Un billón 155 mil millones de pesos. El déficit corriente es de 3.0%. Los ingresos corrientes estimados de RD\$741,561.3 millones en el 2021, pasarán a ser RD\$823,322.00 millones de pesos, para 2022 y los gastos corrientes estimados son de RD\$1,046,280.70 miles de millones de pesos. Los gastos corrientes representan el 93.4% y los gastos de capital (inversiones), representan solo el 6,6% del presupuesto del país.

Dado el escenario de perspectivas macroeconómicas, el cual apunta hacia una aparente estabilidad, el Banco Fihogar tiene previsto para el año 2022 aprovechar esas perspectivas para llevar a cabo las acciones siguientes:

1. Procurar un crecimiento rentable y diversificado cuya punta de lanza la represente el crecimiento de su cartera de crédito.
2. Gestionar y propiciar de manera continua la calidad de la cartera de crédito.
3. Continuar con la visión de transformación digital por medio del desarrollo tecnológico y la innovación.
4. Mejorar la experiencia y nivel de satisfacción de los clientes.
5. Robustecer la oferta de servicios a través de canales ágiles.
6. Continuar optimizando los procesos de cobranzas.
7. Profundizar la digitalización y mejoras de procesos internos del Banco.
8. Continuar fortaleciendo el marco de gestión integral de riesgos.
9. Robustecer la gestión y acciones de control en materia de seguridad y gestión de la información.
10. Mantener una actualización permanente sobre las regulaciones vigentes con el fin de adecuar las políticas y procedimientos a los requerimientos regulatorios de forma ágil y eficiente.

INFORME DE LOS AUDITORES EXTERNOS