

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2018



TABLA DE CONTENIDO

MENSAJE DEL PRESIDENTE	4
ENTORNO ECONÓMICO Y CONTEXTO INTERNACIONAL	6
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	7
Breve Reseña Histórica	8
Misión, Visión y Valores Institucionales	9
Estructura Orgánica	10
Directorio de Oficinas	12
Portafolio de productos y Servicios	14
GOBERNABILIDAD CORPORATIVA	18
Composición y estructura del consejo de administración	19
Ejecutivos de Alta Gerencia	20
Gestión de Órganos de Apoyo y Control	21
Convenios, acuerdos y proyectos desarrollados	26
Breve Reseña de Asambleas Celebradas	27
COMPORTAMIENTO OPERACIONAL DEL PERIODO	28
Principales Indicadores	29
Análisis Financiero	31
Perfil del Crédito	32
PERSPECTIVAS Y ESTRATEGIAS DE LA ENTIDAD	35
INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES	36

MENSAJE DEL PRESIDENTE



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Apreciados accionistas, clientes y relacionados:

Cada año, la publicación de esta memoria representa una cita acogedora para dirigirme a cada uno de ustedes.

En esta ocasión, me complace presentar a su consideración la *Memoria 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 de 2018.

En esta publicación, encontrarán ustedes el Informe de Gestión contentivo de las principales acciones y logros del período, así como los Estados Financieros Auditados, de los cuales dan fe los auditores independientes.

El ejercicio social del año 2018 cerró con un incremento de activos totales ascendentes a **RD\$1,967,374,886.00** superando en **RD\$290,666,752.00** el monto alcanzado en igual período de 2017, para un incremento de **17.33%**. Asimismo, la cartera de créditos neta se situó en **RD\$1,425,403,683.00** millones, para un crecimiento de **8.64%**.

Complementando las cifras financieras anteriores de la entidad, destacamos que el Banco de Ahorro y Crédito Fihogar, S.A. alcanzó importantes logros en la gestión del riesgo crediticio, al reducir la proporción de su cartera vencida sobre cartera neta en **13%**. Los logros en esta materia obedecen, entre otras cosas, a las mejoras de los procesos que intervienen en el otorgamiento del crédito, al fortalecimiento en la gestión de cobranzas y al continuo monitoreo dado por las áreas de control al comportamiento de la cartera.

Asimismo, al concluir el año 2018, el Patrimonio Neto refleja un incremento de **RD\$9,328,550.00**, al pasar de **RD\$211,066,790.00** a **RD\$220,395,340.00**, mientras que índice de solvencia se colocó en **12.93%**, mostrando una suficiente capacidad patrimonial para cubrir los activos ponderados por riesgo, y quedando

razonablemente por encima del **10%** exigido por la regulación existente.

Entendemos que el 2018 resultó ser un año positivo y trascendente para nuestra entidad, caracterizado por cambios y transformaciones internas, logrando cumplir a cabalidad las metas y planes de negocios propuestos para el período, así como las estrategias planteadas con miras a sentar las bases de una exitosa transformación digital y del banco que a futuro queremos ser para beneficio de nuestros clientes. En este sentido, gran parte del esfuerzo se concentró en desarrollar los proyectos de transformación digital y expansión de canales alternos, lo cual favorecería la reducción de tiempos, la automatización de procesos claves del banco, facilitar el acercamiento de nuestros clientes y afianzar la eficiencia de las operaciones.

Otros temas que tuvieron especial atención y esfuerzo fueron los relativos al fortalecimiento de la gestión del riesgo conjuntamente con las mejoras en el enfoque de los controles internos. Simultáneamente, se completaron acciones tendentes a robustecer las áreas de cumplimiento en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y seguridad cibernética y de la información.

Por todo lo anterior, considero oportuna la ocasión para expresar tanto a los distinguidos Accionistas, al Consejo de Administración, así como a la Alta Gerencia y el personal en general nuestro agradecimiento por la confianza depositada en nosotros y en la institución financiera que me honro en presidir.

Atentamente,

DARÍO A. MUÑOZ ROSADO

Presidente Ejecutivo

ENTORNO ECONÓMICO Y CONTEXTO INTERNACIONAL



ENTORNO ECONÓMICO Y CONTEXTO INTERNACIONAL

El desempeño operacional del Banco Fihogar se llevó a cabo en 2018 en medio de una economía nacional favorable. Al cierre de 2018, la economía dominicana registró un crecimiento de **7.0%**, manteniendo su posicionamiento como el país con mayor dinamismo en la región. Las actividades productivas que mostraron mayor desempeño fueron Comunicaciones (11%), Construcción (10.6%), Zonas Francas (9.1%), Salud (8.8%), Comercio (8.5%) y Servicios Financieros (7.9%).

La inflación se mantuvo por debajo del rango meta establecido por el Banco Central en su Programa Monetario de **4% ± 1%**, situándose en **1.17%**.

Estos resultados fueron posibles pese a los retos del mercado por la incertidumbre en el entorno internacional y la volatilidad en los precios del petróleo.

Asimismo, el sector externo mostró un favorable desempeño, con un aumento en las exportaciones, remesas y turismo, el cual contribuyó a la acumulación de reservas internacionales a niveles que cubrirían más de cuatro meses de importación.

Este comportamiento favoreció, además, el mantenimiento de una estabilidad cambiaria relativa, registrándose una depreciación al cierre del año de **4.2%**. Del mismo modo, los precios se mantuvieron estables, como consecuencia de la adopción de una política monetaria menos neutral en la segunda mitad del año, lo que conjuntamente con la reducción en los precios internacionales del petróleo en las últimas semanas de 2018 permitió que la inflación se sitúe en **1.17%**.

En cuanto al sector financiero, en el transcurso del periodo enero-diciembre 2018, sus activos y pasivos se expandieron en **7.8%** y **7.7%**, respectivamente, conservando una adecuada calidad de la cartera de crédito y suficiencia patrimonial, registrando un índice de solvencia

superior al **10%** requerido por la normativa vigente. La rentabilidad sobre el patrimonio promedio (ROE) fue de **19.1%** y sobre activo (ROA) de **2.3%** para un apalancamiento financiero promedio de **8.18%** veces el activo al patrimonio, menor al verificado en 2017 (8.3 veces) e indicativo de una mayor proporción de capital financiando las operaciones activas.

En síntesis, respecto a la economía doméstica, esperamos durante este año 2019, que nuestro país continúe avanzando y dando pasos de crecimiento sostenido, manteniendo un clima de inversión favorable, así como estabilidad social e institucional, lo cual permitiría una mejor calidad de vida para nuestros conciudadanos, así como el fortalecimiento de la imagen de la República Dominicana en el exterior.

En cuanto al contexto internacional, se observa que el mismo ha estado caracterizado por una alta incertidumbre vinculada con el ritmo de normalización de la política monetaria en Estados Unidos, las tensiones geopolíticas y los riesgos de una guerra comercial entre las principales economías, entre otros elementos.

Según datos provenientes de la CEPAL, El año 2019 se vislumbra como un período en el que lejos de disminuir, las incertidumbres económicas mundiales serán mayores y provenientes de distintos frentes. Esto repercutirá en el crecimiento de las economías de América Latina y el Caribe las que, en promedio, se expandirían 1,7% según nuevas proyecciones entregadas.

Según el organismo, los países de América Latina y el Caribe enfrenarán un escenario económico mundial complejo en los próximos años, en el cual se espera una reducción de la dinámica del crecimiento, tanto de los países desarrollados como de las economías emergentes, acompañada por un aumento en la volatilidad de los mercados financieros internacionales. A esto se suma el debilitamiento estructural del comercio internacional, agravado por las tensiones comerciales entre los Estados Unidos y China.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL



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 41 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 y desarrolla productos y servicios innovadores que la posicionen en condiciones de cubrir las necesidades exigidas actualmente por el mercado.

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.

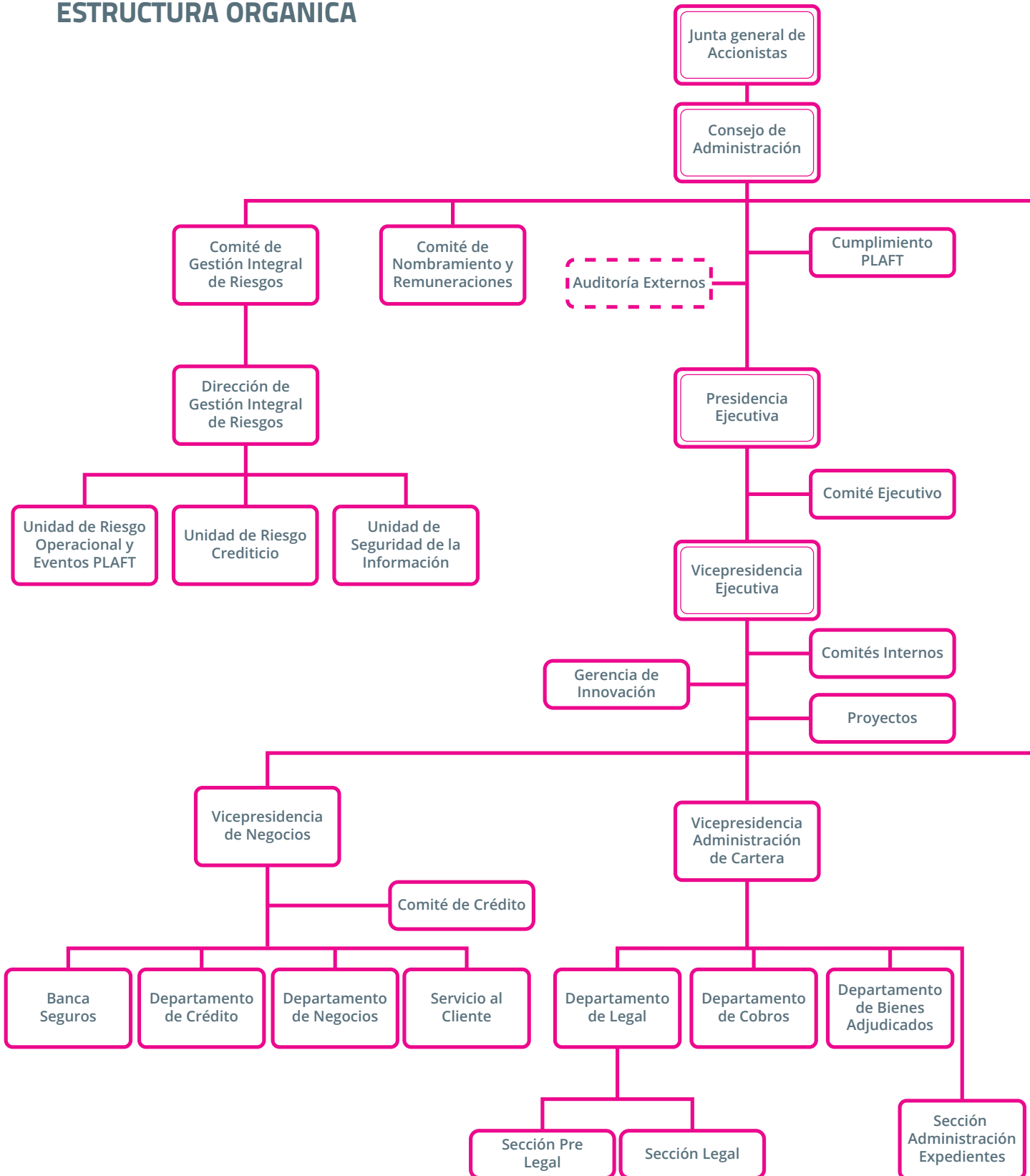


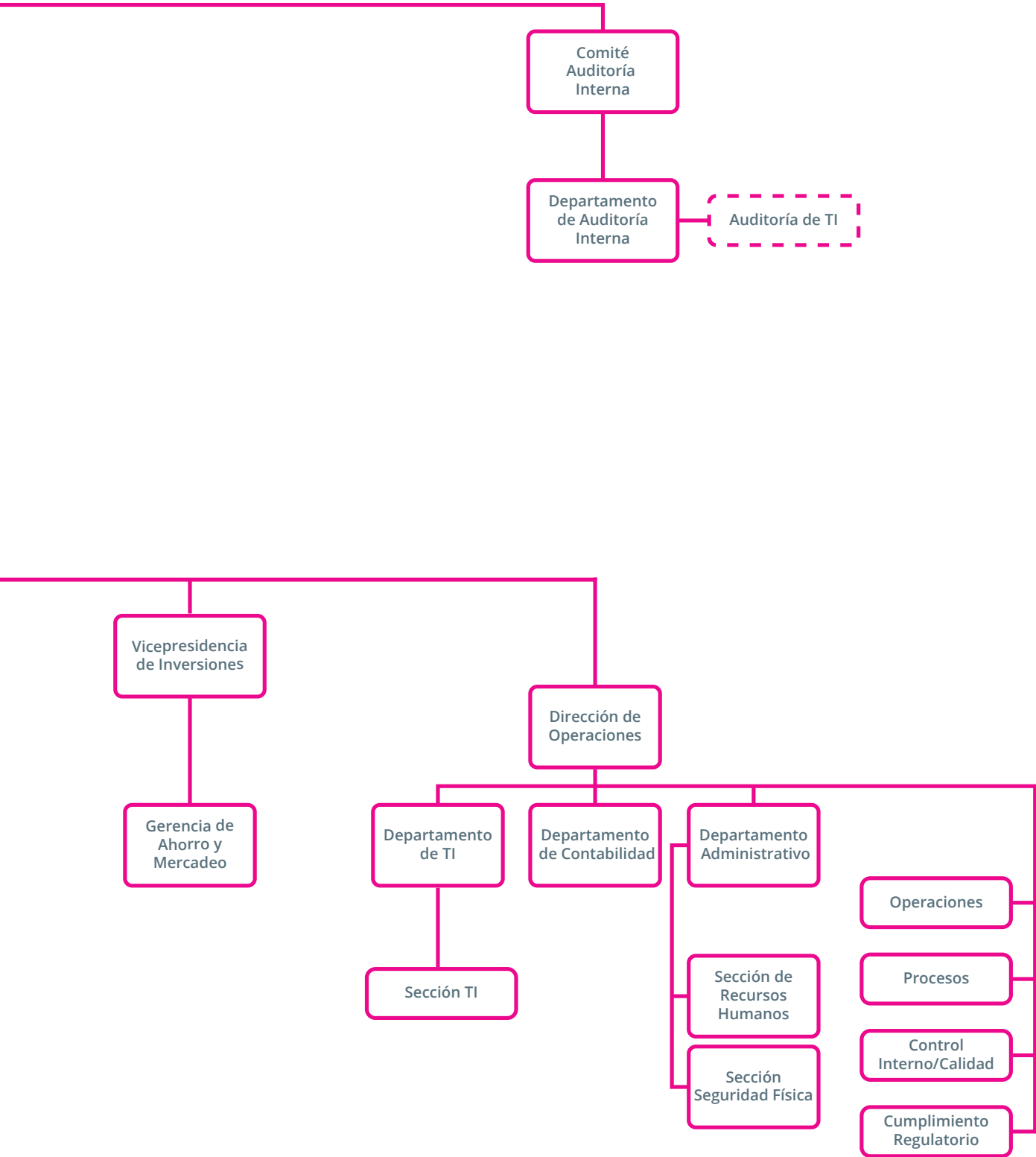
VALORES

VALORES INSTITUCIONALES

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

ESTRUCTURA ORGÁNICA





DIRECTORIO DE OFICINAS

Durante el 2018 el banco dio inicio a una estrategia diseñada para apoyar sus operaciones de ventanilla y digitales por medio de una red de puntos de pago y subagentes bancarios¹ 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. A la fecha, se han integrado más de 550 puntos de pago que irán siendo expandidos con la aprobación e ingreso de subagentes bancarios en 2019.



OFICINA PRINCIPAL

Av. San Martín No. 253, Ensanche La Fé
809.566.2187/89
809.549.5311



OFICINA STO. DGO. ORIENTAL

Av. San Vicente de Paul No. 122
809.598.1790
809.597.1916 Ext. 37



OFICINA SANTIAGO

Av. Bartolomé Colón, Plaza Barcelona, Módulo 201
809.582.8077 y 809.583.5008
809.226.1843



OFICINA SAN PEDRO DE MACORÍS

Av. Alberto Caamaño #33
829.529.5591
829.529.5591



OFICINA SAN FRANCISCO DE MACORÍS

Av. Presidente Guzmán Fdez. #82, Plaza Deres Mall
809.588.7114
809.588.1253



OFICINA HIGÜEY

Jose Audillo Santana #91
809.554.2459
809.544.4876



OFICINA PUERTO PLATA

Av. Manolo Tavares Justo #72
809.586.3997
809.586.3997



AGENCIA LA BOLERA

Av. Roberto Pastoriza Esq. Abraham Lincoln,
Plaza la Bolera 1era piso.
829.893.0011

¹ La red de puntos de pago es operada por Paga Todo. La red de subagentes bancarios es operada por GCS International y se encuentra en proceso de desarrollo y aprobación de las autoridades.



AGENCIAS  PUNTOS DE PAGO 

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTOS DE CRÉDITO

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.

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.



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.



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.



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.



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.

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 DEPÓSITO



CERTIFICADOS DE DEPÓSITO

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 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.



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.

GOBERNABILIDAD CORPORATIVA



GOBERNABILIDAD COORPORATIVA

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.

Durante el 2018, el banco reestructuró su Consejo de Administración con el ingreso de un nuevo miembro externo, según fuera aprobado en Asamblea General Extraordinaria de fecha 13 de octubre de 2018.

COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración, al 31 de diciembre de 2018, está conformado por cinco (5) miembros, como se detalla a continuación:



¹ Designado mediante Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 13 de Octubre del 2018. En proceso de aprobación regulatoria.

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**

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:

1. Comité Ejecutivo
2. Comité de Activos y Pasivos
3. Comité de Continuidad del Negocio
4. Comité de Riesgo Operacional
5. Comité de Cumplimiento de Prevención del Lavado de Activos
6. Comité de TI
7. Comité de Crédito

GESTIÓN DE ÓRGANOS DE APOYO Y CONTROL

Gestión del Riesgo

Es sabido que el objetivo esencial de una entidad financiera como el Banco Fihogar es la generación de valor para todas las partes interesadas, manteniendo su estabilidad y solvencia. La indicada generación de valor en las operaciones está encaminada a mantener el fortalecimiento patrimonial y salvaguardar el compromiso social asumido a través de la marca Fihogar.

En ese tenor, se hace necesaria una adecuada gestión financiera y de los riesgos, en procura de incrementar la rentabilidad, mantener un crecimiento sostenido, niveles de liquidez adecuados, así como un control de la exposición a las pérdidas financieras a las que está expuesta la entidad.

Conforme a lo anterior, el proceso de gestión integral de riesgos en el Banco Fihogar procura identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, medirlos, hacer seguimiento de su impacto en las operaciones, con el objeto de controlar sus efectos sobre las utilidades y el patrimonio, mediante la aplicación de acciones estratégicas que permitan integrar las prácticas de gestión de riesgos en la operación cotidiana de toda la entidad.

Durante el año 2018, proseguimos avanzando y reforzando la cultura en gestión de riesgos de forma integral, mediante diversas iniciativas:

- Modificación de la estructura organizacional, con el propósito de integrar y fortalecer el marco de gestión de eventos potenciales de riesgos LA-FT, el área de seguridad de la información y la unidad de riesgo crediticio. En este sentido, fueron segregadas las posiciones de Cumplimiento Regulatorio y de Prevención de Lavado, garantizando independencia suficiente.
- Implementación de la cultura de gestión de riesgos a todos los niveles de la entidad.
- Diseño de la metodología y procesos de gestión de eventos potenciales de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.
- Revisión y actualización de matrices de riesgo.
- Actualización de la base de eventos de pérdidas y monitoreo de los principales riesgos materializados, asegurando la existencia de controles internos que mitiguen los mismos.
- Cumplimiento de todos los requerimientos de información y adecuación a los cambios generados por nuevas normativas o actualización de las existentes, exigidos por los organismos reguladores.

Tanto la gestión como la estructura organizacional del área de Riesgos continuó siendo un elemento relevante y de atención en el banco. Cabe precisar, que la entidad ha madurado en la inclusión de un esquema basado en el modelo de las Tres Líneas de Defensa. En consecuencia, la primera línea de defensa la integran las áreas de negocios y soportes. La segunda línea de defensa es responsable de la definición del Marco de Gestión de Riesgos y Control Interno, así como de monitorear su correcta aplicación por parte de las áreas de negocios. La tercera línea de defensa está a cargo de auditoría interna, cuya función es llevar a cabo revisiones independientes del Marco de Gestión de Gobierno, Riesgos y Control Interno.

Como se puede observar, la gestión de riesgos basada en el modelo de las tres líneas de defensa permite una adecuada separación entre las áreas generadoras de riesgo y las encargadas de su monitoreo y supervisión, asimismo, fortalece el sistema de control interno.

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 2018, la Dirección estuvo orientada en el fortalecimiento de los procesos claves que son ejecutadas por éstos departamentos, incrementando su efectividad, fortaleciendo el sistema de control interno y maximizando el uso de los recursos, a modo de garantizar la disponibilidad oportuna de la información que es solicitada, gestionada y entregada por nuestro personal, obteniendo como resultado una reducción en los tiempos de respuestas hacia nuestros clientes internos y externos de la Entidad. A continuación se listan las más relevantes:

- Implementación de controles eficientes y efectivos de revisión y monitoreo en las actividades de mayor riesgo en las áreas operativas de la Entidad, tales como: Programa Paga Todo, registros y re cálculos de las provisiones de la Cartera de Crédito según lo indicado en el REA, revisión de pagos diversos relacionados con el proceso de préstamos.
- Fortalecimiento de los procesos de anulaciones de préstamos, condonaciones de gastos de seguros intereses y moras, modificación en los parámetros de los préstamos, entre otros.
- Diseño e inclusión de controles claves en los procesos de la Entidad, considerando las nuevas necesidades del Negocio, los cambios en los procesos y las exigencias regulatorias.
- Documentación y actualización de las políticas y procedimientos de la Entidad relacionados con: Procesos de Negocio, Procesos Administrativos (Compras, Activo Fijo, Contabilidad), Banca Seguro, Administración de Expedientes, Manejo de Efectivo y Bóveda, Cobros, entre los más relevantes.
- Inicio del proceso para la sistematización de la gestión de las garantías de la Entidad, a nivel de solicitud, custodia física y entrega.
- Seguimiento de los gastos por Centros de Costos, facilitando una ejecución presupuestaria de forma más directa y detallada, analizando, identificando y documentando las variaciones de cada gasto individualmente por Área.
- Fortalecimiento de la cultura de prevención y mitigación de desastres, dictando talleres para el manejo de desastres impartido por personal interno y externo para todos los colaboradores; ejecución del simulacro basado en el desalojo de las instalaciones físicas, poniendo en práctica las acciones de: Prevención, Preparación y Respuesta a Emergencias.

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 2018, 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 constituyeron el objetivo principal del Área, para lo cual se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- Código de Ética : Se trabajó en la revisión y actualización del Código de Ética, al mismo tiempo que se dispuso la visualización de manera electrónica de dicha información, así como la aceptación que certifica la lectura y por consiguiente el cumplimiento de todos los lineamientos éticos institucionales que deben de guiar el comportamiento de cada uno de los colaboradores.
- Solicitudes de Personal con miras a fortalecer el control de los empleados: se realizó la digitalización de las solicitudes, registros y aprobaciones de las vacaciones, permisos, licencias y días de asueto.
- Conozca a su empleado: se creó de modo digital el formulario de actualización conozca su empleado, para proporcionar el fácil llenado del formulario y fácil archivo de esta información.
- Continuación del reforzamiento de competencias de los colaboradores utilizando herramientas dinámicas de capacitación. De igual forma dando continuidad al programa de capacitación se ofrecieron formaciones y capacitaciones a nuestro personal, a través en talleres, diplomados y conferencias ofrecidos a los colaboradores, donde tuvieron la oportunidad de participar en el programa de capacitación interno y/o externo.
- Continuación de las campañas relacionadas a la promoción de valores institucionales, con el fin de afianzarlos en cada uno de nuestros colaboradores y así poder lograr que aporten al cumplimiento de la visión y misión empresarial.

Por otro lado, con el fin de aportar al balance entre la vida personal y laboral de los empleados, se organizó un programa piloto de pasantía destinado a los hijos de colaboradores del Banco cuyas edades se encuentren entre los 14 y 17 años y que quisieran realizar una experiencia profesional durante el verano. El Banco Fihogar desarrolló este programa para dar la oportunidad a que, durante aproximadamente un mes, los jóvenes conozcan, desde la experiencia laboral propia, el lugar de trabajo de sus padres, otorgando un certificado para validar su paso por la Entidad a la culminación de dicho programa.

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 2018, para afianzar uno de los pilares de la 4ta revolución industrial.

Los principales proyectos trabajados durante el año 2018 incluyen:

- Etapa B - Reestructuración de Redes Locales (OP) Y Enlaces remotos.
- Importantes cambios a los Sistemas del CORE para adecuaciones a complejos cambios requeridos por la Junta Monetaria al sector financiero y DGII.
- Proyecto Tarjetas de Débito- Avances (Creación de VPN, Instalación de Server y Gestión de Web Service)
- Inicio de gestión de Interfaz del sistema de tramitación de solicitudes Tailor con el Core, vía Web Service.
- Fortalecimiento de servicios de Internet Banking (Certificado Barra Verde), Canales alternos (Arranque transaccional de Pagatodo) e Inclusión a la Red Swift (Iniciando Transferencias Automáticas vía LBTR con el Sistema Financiero Nacional).
- Mejoras en políticas, procedimientos y herramientas de 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 sistemas de colaboración, movilidad, gestión de proyectos y Business Intelligence.
- Ampliación de funcionalidades del sistema de Gestión de Cobros y Legal VEO-CRM con actividades Legales, desplazando sistema de Collegal.
- Fortalecimiento de los aspectos de seguridad de la información con migración de Firewall a versiones más robustas y ampliando sus capacidades y funcionalidades. También trabajamos con importantes iniciativas de control con el área de Seguridad de la Información.
- Iniciamos proyecto de alcanzar 1er Nivel de Madurez en PAM - Gobierno de TI según Cobit5, creando el equipo de trabajo y realizando las primeras sesiones de trabajo.
- Incorporación a la Red 4wrd o proyecto FINCONNECTA, con la finalidad de conectarnos a novedosas soluciones Fintech, como iniciativas de transformación digital.

Gestión de Auditoría Interna

El Departamento de Auditoría Interna de la Entidad, ha estado en un proceso de implementación y fortalecimiento de su metodología la cual es realizada con un enfoque basado en riesgos, tomando muy en cuenta la normativa 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.

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, independencia y objetividad de nuestra función, y estado de los planes de acción a nivel de procesos.

CONVENIOS, ACUERDOS Y PROYECTOS DESARROLLADOS

1. Ingreso a red bancaria Swift

Se concluyó la integración a la red bancaria Swift para la automatización de la conexión al sistema de transferencias local LBTR, según requerimientos del Banco Central de la República Dominicana.

2. Ingreso a red de pagos Paga Todo

Se iniciaron operaciones de cobro de préstamos a través de la red de pagos Paga Todo para facilitar el proceso de pago de préstamos a nivel nacional.

3. Proyecto de transformación digital

Se concluyó el ingreso al programa de transformación digital Finconecta para apoyar la entidad en su proceso de transformación digital y desarrollo de estrategia de innovación.

4. Creación de Unidad de Innovación

Se creó la gerencia de innovación, con la finalidad de

5. Afiliación a Visa³

Se inició el ingreso a la red Visa para la emisión de tarjetas de débito.

6. Afiliación a red de subagentes bancarios MiPunto⁴

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

³ Proyecto en proceso de desarrollo y aprobación de las autoridades supervisoras.

⁴ Proyecto en proceso de desarrollo. Pendiente aprobación de las autoridades supervisoras.

BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE ASAMBLEAS CELEBRADAS

Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 13 de octubre de 2018.

- Conoce el informe presentado por el Comité de Nombramiento y Remuneraciones sobre vacante en el Consejo de Administración.
- Designa un nuevo miembro del Consejo de Administración.
- Cambia categoría de un miembro del Consejo de Administración.
- Reestructura y nombra el pleno de los miembros del Consejo de Administración.

Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas de fecha 25 de Octubre de 2018.

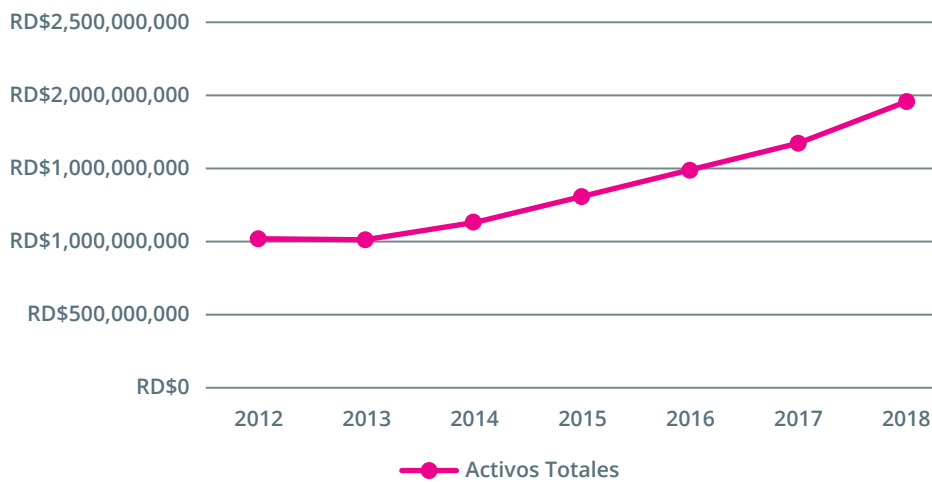
- Conoce el informe sobre los Estados Financieros auditados por la firma BDO correspondiente al cierre del ejercicio fiscal 2017.
- Conoce el Informe o Memoria Anual presentado por el Consejo de Administración, sobre las operaciones realizadas en el ejercicio social del año 2017.
- Conoce la capitalización de beneficios acumulados durante el ejercicio social cerrado en fecha 31 de diciembre de 2017.

COMPORTAMIENTO OPERACIONAL DEL PERÍODO

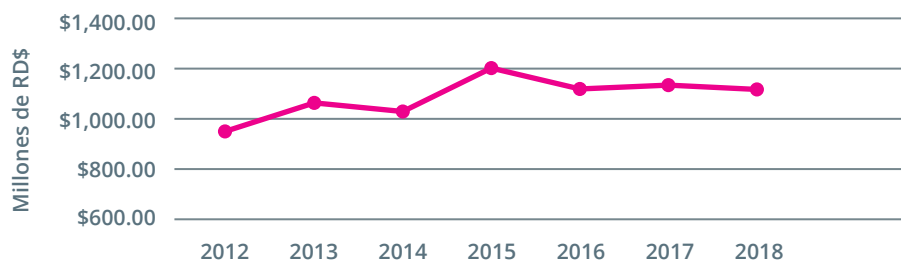


PRINCIPALES INDICADORES

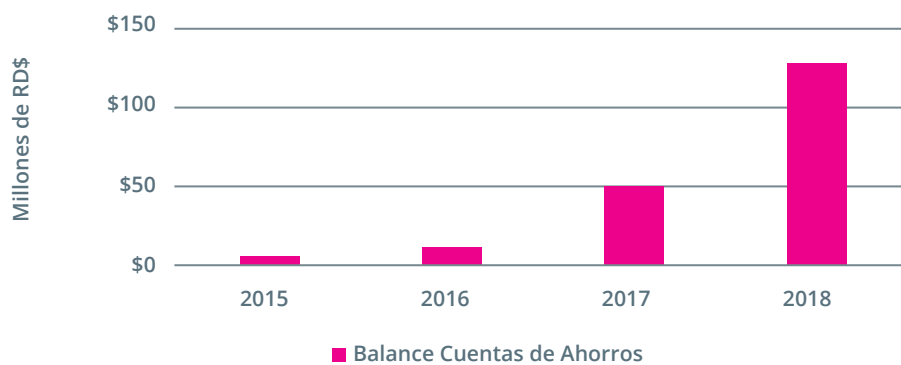
Activos Totales



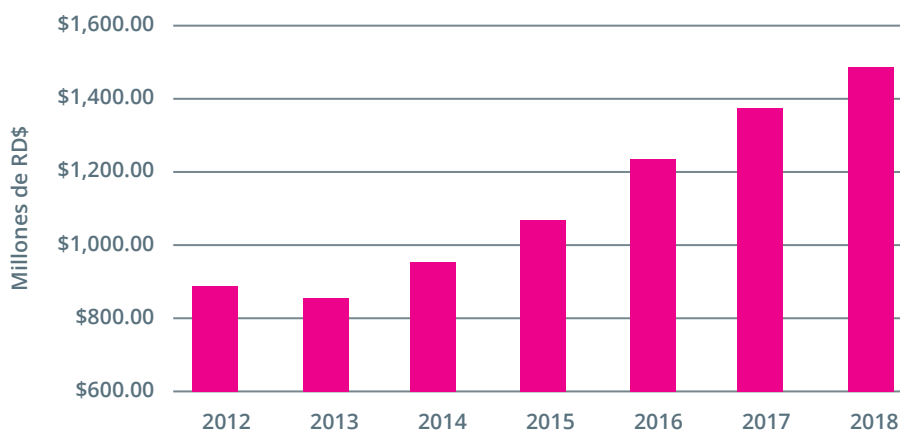
Desembolsos de Préstamos



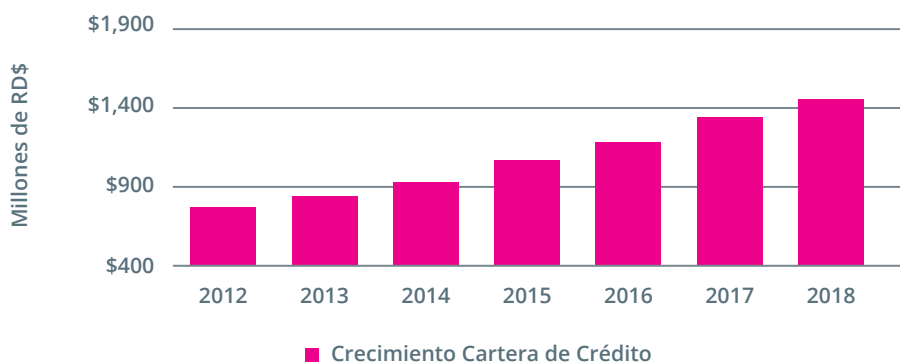
Cartera de Depósitos de Ahorros



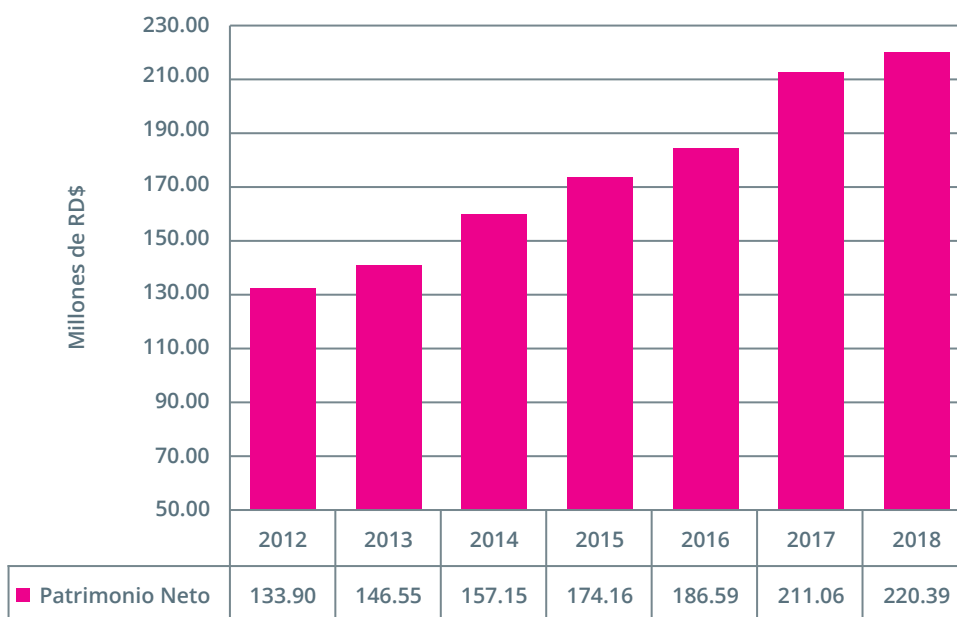
Cartera de Depósitos a Plazo



Cartera de Créditos



Patrimonio Neto



ANÁLISIS FINANCIERO

Al 31 de diciembre de 2018, el Banco presentó activos netos totales por 1,967.37 millones, representando esta cifra un crecimiento de un 17.96% con relación al año anterior. De igual forma, los ingresos financieros presentan un saldo de RD\$360.74 millones, mostrando un incremento equivalente a 5.06% con relación al 2017. En esta misma dirección el margen financiero bruto reflejó un aumento de 4.11%.

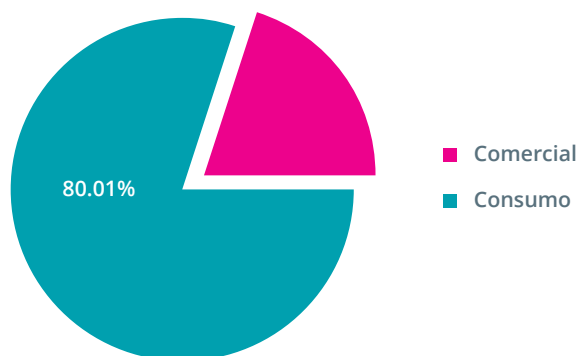
El índice de rentabilidad patrimonial (ROE) es de 9.84% en el 2018 y 23.62 en el 2017, en la misma proporción el índice que muestra la Rentabilidad de los Activos (ROA) es de 1.21.

La cartera de créditos neta creció un 8.56% al cierre de 2018, representando un 75.27% del total de los activos netos. Así mismo, al cierre del periodo el 96% de los valores en circulación, corresponden a títulos y valores en poder del público, los cuales incrementaron en RD\$112 millones, equivalentes a un 9.3% con relación al año anterior. Las cuentas de ahorros duplicaron su balance para el 2018, presentando un saldo de 126.42 millones al cierre de 2018. El total de las captaciones entre el total de los pasivos para el último periodo es de 93.17%.

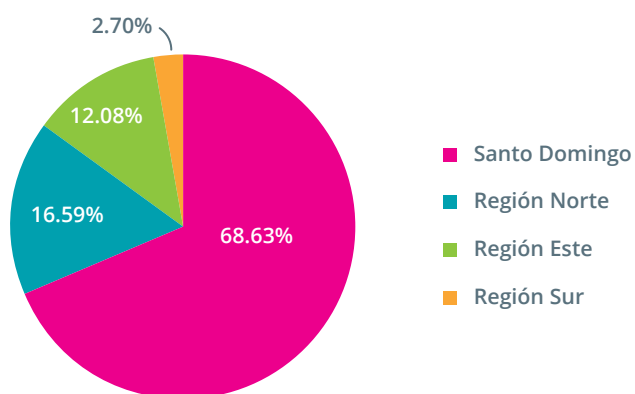
Para el análisis de la estructura del capital el índice de solvencia reflejó un indicador de 12.93%. La eficiencia administrativa, medida en base al total de gastos generales y administrativos sobre el total de captaciones al cierre de 2018 fue de 16.57. El monto total de activos productivos entre el número de empleados es de RD\$ 7.97 millones al cierre de 2018 y RD\$ 7.46 millones al cierre de 2017, mientras que el total de gastos generales y administrativos al 31 de diciembre 2018 fue el 13.62 % de los activos totales. El 47.94 de los gastos generales y administrativos fue utilizado en el pago de sueldos y compensaciones al personal, reflejando en este aspecto un indicador por debajo del promedio presentado por el sector de 59.56 %. Así mismo, para el presente año el indicador de gastos generales entre el total de gastos es de 54.54%.

PERFIL DEL CRÉDITO

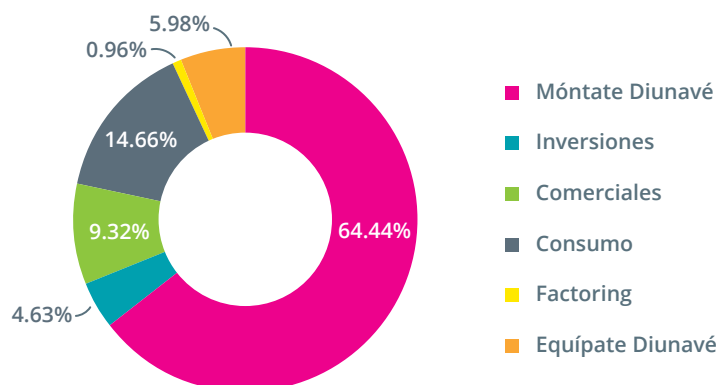
Composición de la Cartera de Créditos por...



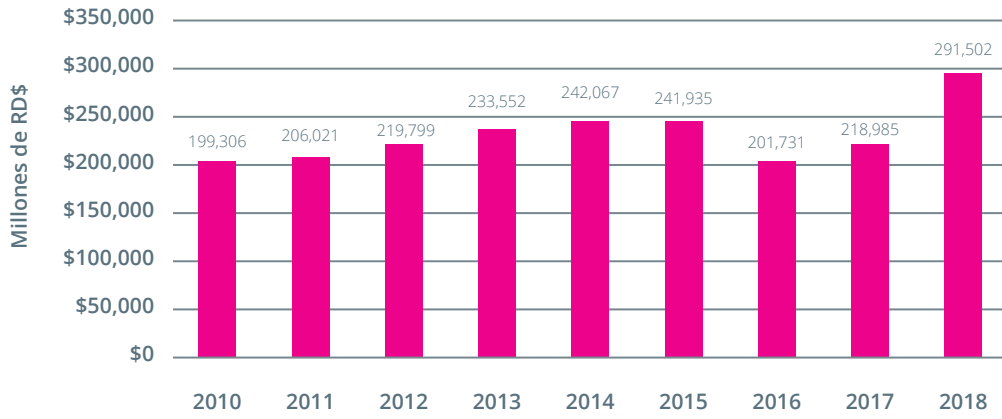
Distribución Geográfica de la Cartera de Créditos



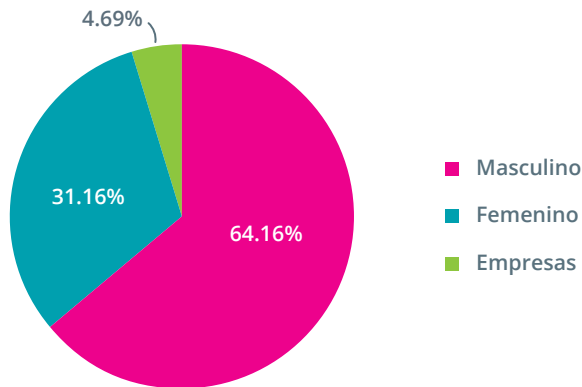
Composición de la Cartera de Créditos por Programa



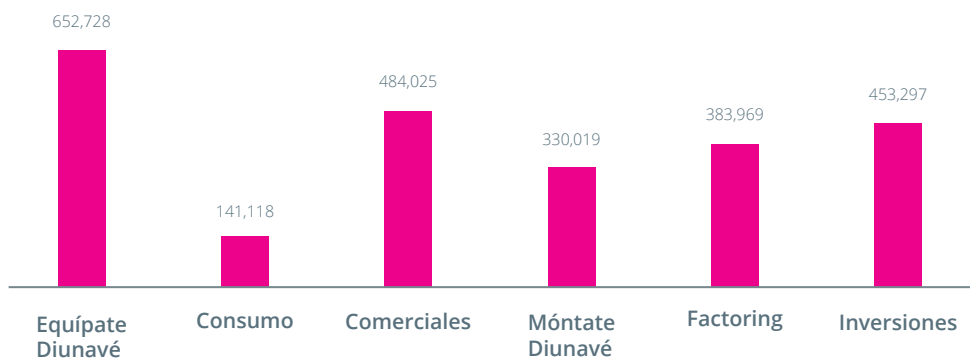
Monto Promedio de Préstamos



Distribución de Cartera por Género



Monto Promedio de Desembolso por Producto



PERSPECTIVAS Y ESTRATEGIAS DE LA ENTIDAD



PERSPECTIVAS Y ESTRATEGIAS DE LA ENTIDAD

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.

El proceso de fortalecimiento de la gestión de riesgo y cumplimiento se mantiene como punto clave del fortalecimiento institucional durante el 2019, otorgando especial atención en los planes del año a las áreas de gestión integral de riesgos, auditoría, ciberseguridad y la gestión de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

La gestión de negocios, por su parte, enfrenta en el 2019 un mercado de creciente competencia, siendo el subsector de la banca de ahorro y crédito un segmento clave que compite de manera directa tanto con el sector de la banca múltiple como el sector informal de financiamiento. En este sentido, el banco ha desarrollado una estrategia de fortalecimiento de los productos de financiamiento en los que mantiene mayor experiencia y ventajas comparativas, procurando un crecimiento de la cartera de préstamos en sectores en los cuales la experiencia acumulada de la entidad y la estructura vigente permita ofertar condiciones atractivas con una gestión adecuada.

Se han desarrollado planes de crecimiento la cartera de depósitos de bajo costo a los fines de apoyar el crecimiento de la cartera de créditos en segmentos de tasas competitivas. Para esto, el banco apoya la oferta de cuentas de ahorros con los proyectos de tarjeta de débito Visa, las redes de pagos y subagentes bancarios y el desarrollo de productos digitales que incentiven la inclusión financiera.

El desarrollo de las estrategias de colocaciones y captaciones para el 2019 se verá apoyado en gran medida por la digitalización de procesos internos como parte de la gestión de transformación digital que viene desarrollando el banco, por medio de la cual se procura fortalecer el modelo de negocios actual con la agilización de los procesos, y la creación de nuevos productos y servicios apoyados en el uso intensivo de tecnología.

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



