

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

Periodo Enero - Diciembre 2019

La Normativa NRP-17, “Normas Técnicas de Gobierno Corporativo” establece en su artículo 28 que “*las entidades deberán elaborar anualmente un informe de gobierno corporativo, el cual puede ser parte de su memoria anual de labores. La Junta Directiva será responsable de su contenido, aprobación y publicación...*”.

El presente informe refleja, de forma agregada, las principales características de las estructuras de gobierno corporativo de la Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral de acuerdo a lo requerido en la normativa antes referenciada, al cierre del ejercicio 2019.

La Sociedad de Ahorro y Crédito APOYO INTEGRAL S.A., es una entidad regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero desde el 1º de enero de 2009. Inició sus operaciones en el año 2002 como una sociedad anónima salvadoreña dedicada a prestar servicios crediticios a empresarios de micro y pequeña empresa de El Salvador.

I. INFORMACION GENERAL

1. Conglomerado Financiero local al que pertenece.

Actualmente, la Sociedad de Ahorro y Crédito APOYO INTEGRAL S. A. no pertenece a ningún Conglomerado Financiero local.

2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local

No aplica.

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.

Actualmente, la Sociedad de Ahorro y Crédito APOYO INTEGRAL S. A. no pertenece a ningún Conglomerado Financiero ni Grupo Financiero Internacional.

4. Grupo Empresarial al que pertenece.

Actualmente, la Sociedad de Ahorro y Crédito APOYO INTEGRAL S. A. no pertenece a ningún Grupo Empresarial.

5. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

Principales accionistas y participación

ACCIONISTAS	NÚMERO DE ACCIONES	ESTRUCTURA ACCIONARIA
<i>Apoyo Integral Inversiones El Salvador, S.A. DE C.V.</i>	64,593	50.96%
<i>Apoyo Integral Inversiones, S.A. (Panamá)</i>	38,503	30.38%
<i>Grupo ACP Inversiones y Desarrollo</i>	23,515	18.55%
<i>FUSAI</i>	22	0.02%
<i>Accionistas individuales</i>	111	0.09%
TOTALES	126,744	100.00%

Principales accionistas de la Sociedad controladora y participación.

APOYO INTEGRAL INVERSIONES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	NUMERO DE ACCIONES	ESTRUCTURA ACCIONARIA
<i>Fundación Salvadoreña de Apoyo Integral</i>	28,996	42.91%
<i>Bamboo Financial Inclusión Fund</i>	12,348	18.48%
<i>Impulse Microfinance Investment Fund</i>	11,573	17.32%
<i>Fundación Dueñas Herrera</i>	8,350	12.50%
<i>Conjunto de Accionistas Individuales</i>	5,534	8.28%
TOTALES	66,801	100%

II. ACCIONISTAS

1. Numero de Juntas Generales Ordinarias celebradas durante el periodo y quórum.

No.	TIPO DE JUNTA	FECHA	QUORUM
1	Junta General Ordinaria	21 febrero 2019	100% de acciones
2	Junta General Ordinaria	22 agosto 2019	100% de acciones

2. Numero de Juntas extraordinarias celebradas durante el periodo y quórum.

No.	TIPO DE JUNTA	FECHA	QUORUM
1	Junta General Extraordinaria	21 febrero 2019	100% de acciones

III. JUNTA DIRECTIVA

1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el periodo informado.

- En Junta General Ordinaria de accionistas de fecha 21 de febrero 2019, se reestructuró la Junta Directiva, en los cargos del Segundo Director Propietario, y Noveno Director Suplente:
- Se designó al señor Héctor Miguel Dada Sánchez, en el cargo de Segundo Director Propietario (en sustitución del señor Paúl Antonio Araujo Alemán, que era quien lo ocupaba).
- Se designó a la señora Milagro de la Paz Elías de Muñoz, en el cargo de Noveno Director Suplente.
- En Junta General Ordinaria de accionistas de fecha 22 de agosto de 2019, se reestructuró la Junta Directiva, por el cambio del Director Vicepresidente, Rubén

Alexander de Haseth, quien fue sustituido por el señor Felipe Vargas Gómez. A partir de esa fecha, la Junta Directiva se integra de la siguiente manera:

JUNTA DIRECTIVA SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL S.A. 2018			
CARGO	NOMBRE	CARGO	SUPLENTE
Director Presidente	Luis Antonio Castillo Rivas	Primer Director Suplente:	Reina Guadalupe González de Cabrera
Director Vicepresidente	Felipe Vargas Gómez	Segundo Director Suplente:	David Carlos Dewez Nina
Directora Secretaria:	Alma Eunice Miranda de Hernández	Tercer Director Suplente:	Jaime Orlando García Molina
Primer Director:	José Luis Pantoja Estremadoyro	Cuarto Director Suplente:	Alfredo Ernesto Llosa Barber
Segundo Director:	Héctor Miguel Dada Sánchez	Quinto Director Suplente:	Miguel Arturo Dueñas Herrera
Tercer Director:	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	Sexto Director Suplente:	Ingrid Lisette Ruíz de Guevara
Cuarto Director:	Carlos Antonio Herrera García	Séptimo Director Suplente:	Alejandro Arturo Dueñas Soler
Quinto Director:	Luis Felipe Derteano Marie	Octavo Director Suplente:	Renzo Lercari Carbone
Sexto Director:	Erwin Federico Schneider Córdova	Noveno Director Suplente:	Vacante (*)
Séptimo Director:	Etna Mabel Artiga de Soundy	Decimo Director Suplente:	José Alejandro Torres Gómez

(*) Cargo vacante por renuncia presentada por la señora Milagro de la Paz Elías, a partir de octubre 2019.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el periodo informado,

SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES
12	0	12

Fechas de las sesiones ordinarias en 2019:

FECHA	FECHA
Ene-31	Jul-18
Feb-14	Ago-22
Mar-21	Sept-26
Abr-11	Oct-23
May-30	Nov-21
Jun-20	Dic-11

3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.

La elección de los miembros de la Junta Directiva se hace observando los requerimientos legales y normativos del perfil que deben cumplir los Directores. Los estatutos otorgan el derecho a los accionistas para proponer y elegir a los Directores, tomando en cuenta que por cada 10% de acciones que posea un accionista tiene derecho a proponer a un Director. En el caso de accionistas que tengan menos del 10%, pueden unir sus participaciones para proponer y elegir un Director en conjunto.

4. Operaciones realizadas por miembros de Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la entidad.

No aplica

5. Descripción de la Política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique.

Los estatutos de la Sociedad establecen que los miembros de la Junta Directiva serán electos por los accionistas y podrán ejercer sus cargos durante el plazo de dos años, pudiendo ser reelectos. El código de Gobierno Corporativo establece que para ser miembro de la Junta Directiva se requiere ser sujeto de reconocida honorabilidad y buena reputación, además de observarse que no incurran en inhabilidades de las que señala el pacto social.

En caso de fallecimiento, renuncia, licencia, ausencia o cualquier impedimento temporal o definitivo de los Directores Propietarios de la Junta Directiva, las vacantes se llenarán por cualquiera de los Directores Suplentes que hayan sido específicamente autorizados a sustituirlos por la Junta General.

Si la vacante es temporal, el llamamiento del Suplente a cubrirla deberá constar en acta cuya certificación se presentará a inscripción en el Registro de Comercio y tendrá vigencia hasta que se presente la constancia al mismo Registro de la reincorporación del Director Propietario sustituido; cuando las vacantes sean definitivas, las reglas anteriores tendrán un carácter provisional debiendo la Junta General en su próxima sesión designar definitivamente a los sustitutos.

Las disposiciones sobre permanencia de los directores y su rotación se mantienen apegadas a lo establecido en su pacto social y Código de Gobierno Corporativo.

6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de Gobierno Corporativo o en materias afines.

Como parte de sus responsabilidades en materia de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva recibió capacitación en el tema de Prevención Lavado de Dinero por parte de un profesional experto en el tema en su sesión del 26 de septiembre de 2019, enfatizándose en esta que la prevención del riesgo de lavado de dinero y activos se debe realizar desde el gobierno corporativo de la sociedad, a fin de instruirse en la importancia de la observancia de los procesos y medidas que contribuyan a llevar un control de este riesgo.

7. Indicar que cuenta con Política de remuneración de la Junta Directiva.

La remuneración de los miembros de Junta Directiva se realiza cumpliendo los siguientes instrumentos: 1- El Acuerdo de la Junta General de Accionistas, en el que se definen los emolumentos a pagar a los Directores por su participación en sesiones de Junta Directiva; y 2-La “Reglamentación sobre participación de los Directores y Miembros Externos en Junta Directiva y Comités de SAC Integral”, en la que se regula el pago de la remuneración y su

relación con la forma de participación en las reuniones.

IV. ALTA GERENCIA

1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el periodo informado.

CARGO	NOMBRE
<i>Gerente General</i>	<i>Juan Pablo Meza Pérez</i>
<i>Gerente de Riesgos y Cumplimiento</i>	<i>Roberto Mauricio Quintanilla Fuentes</i>
<i>Gerente de División Comercial</i>	<i>Evaristo José Alas Acosta</i>
<i>Gerente de División de Servicios y Soporte</i>	<i>Vacante</i>
<i>Gerente de BI</i>	<i>Francisco Antonio Góchez Erazo</i>
<i>Gerente de Negocios</i>	<i>Hugo Boanerges Cruz Centeno</i>
<i>Gerente de Operaciones y Administración</i>	<i>Saúl Ernesto Ramos Rivas</i>
<i>Gerente de Tecnología</i>	<i>William Alexander Jacobo Galván</i>
<i>Gerente de Finanzas</i>	<i>María Imelda Zaldívar Hércules</i>
<i>Gerente de Recursos Humanos</i>	<i>Miguel Ángel Lemus</i>
<i>Gerente de Mercadeo</i>	<i>Susana Delgado</i>
<i>Gerente de Cobros y Normalización</i>	<i>José Calderón</i>

Cambios en el periodo:

- Se creó la Gerencia de BI.
- Se creó la Gerencia de Mercadeo
- Se creó la gerencia de Cobros y Normalización
- Se eliminó la Gerencia de Desarrollo

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

Integral cuenta con su política de selección de personal la cual se aplica para todo proceso de contratación de personal; independiente mente del nivel ocupacional.

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

No hubo durante el presente ejercicio hechos relevantes que denoten el incumplimiento a nuestras políticas y controles que amenacen la funcionalidad del a institución

V. COMITÉ DE AUDITORIA

1. Miembros del comité y los cambios durante el período informado.

ROL	NOMBRE
<i>Presidente</i>	<i>José Dimas Quintanilla</i>
<i>Miembro</i>	<i>Reina Guadalupe González de Cabrera</i>
<i>Miembro</i>	<i>Erwin Schneider</i>
<i>Miembro</i>	<i>Eddie Castellanos</i>
<i>Miembro</i>	<i>Juan Pablo Meza</i>
<i>Secretario</i>	<i>Nelson Jiménez</i>

Cambios en el periodo:

Se registraron dos cambios en 2019, incorporando a José Dimas Quintanilla como presidente del Comité de Auditoría y a Erwin Schneider como miembro del Comité de Auditoría.

2. Número de sesiones en el periodo y las fechas en que las mismas se realizaron.

Se desarrollaron 12 sesiones de comité de auditoría interna, donde se tomaron acuerdos relevantes, los cuales son gestionados por las áreas correspondientes.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General de accionistas, de la Junta Directiva y de las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y del Banco Central de Reserva de El Salvador.

- b) Dar seguimiento a los informes del Auditor Interno, del Auditor Externo y de la Superintendencia para corregir las observaciones que formulen.
- c) Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- d) Evaluar la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo.
- e) Proponer a la Junta Directiva y esta a su vez a la Junta General de Accionistas el nombramiento de los auditores externos y del auditor fiscal.
- f) Evaluar la calidad y transparencia de la información institucional y garantizar que se toman las medidas correctivas correspondientes.
- g) Evaluar los sistemas de control interno de la entidad y hacer recomendaciones específicas para fortalecerlos.
- h) Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.
- i) Evaluar el plan de trabajo anual de la Auditoría Interna para su recomendación de aprobación de Junta Directiva, conocer el plan de trabajo de la Auditoría Externa, y recibir informes periódicos sobre su ejecución.

4. Temas corporativos conocidos en el periodo.

El Comité de Auditoría conoció y dio seguimiento a los informes de auditoría presentados:

Se emitieron un total de 114 informes, principalmente sobre los procesos Core de Integral, incluyendo evaluación a la red de agencias. Dichos informes contienen recomendaciones y áreas de mejora para fortalecer el control interno.

Evaluaciones independientes sobre la eficacia y eficiencia del sistema de control interno, gestión de riesgos y gobierno corporativo, incluyendo políticas y procedimientos.

Se informo de una manera independiente a la Junta Directiva el avance del plan de forma trimestral.

VI. COMITÉ DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el periodo informado.

ROL	NOMBRE
Presidente	Luis Antonio Castillo
Director	José Dimas Quintanilla
Director	José Luis Pantoja Estremadoyro
Director	Luis Felipe Derteano Erwin Federico Schneider
Director Suplente	Córdova 1
Miembro externo	José Mauricio Reyes Walter Alfredo Schonborn
Miembro externo	Alvarenga
Miembro	Juan Pablo Meza
Miembro	Evaristo Alas
Secretario	Roberto Quintanilla

Cambios en el periodo:

1. Designación como directora suplente en septiembre 2019.

2. Número de sesiones en el periodo.

SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES
12	0	12

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Dentro de las principales actividades realizadas e implementadas por el Comité de Riesgos y Cumplimiento se pueden mencionar:

- a) Por delegación de la Junta Directiva, evalúa y pre aprueba las políticas de exposición a los diferentes tipos de riesgo, para ratificación de la Junta Directiva.
- b) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar una estructura organizacional para la apropiada gestión de riesgos, así como los

- respectivos manuales de organización y funciones.
- c) Informar trimestralmente a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación;
 - d) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar las metodologías de gestión, modelos y parámetros para cada uno de los riesgos asumidos por la entidad (riesgos de mercado, operacional, de liquidez y crediticio);
 - e) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
 - f) Supervisar que la gestión del riesgo operacional sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados;
 - g) Decidir sobre para la implementación de las acciones correctivas requeridas en caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia al riesgo operacional;
 - h) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar los planes de contingencia y pruebas de tensión para gestionar cada uno de los riesgos en forma particular en situaciones adversas y específicas.
 - i) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar el plan de seguridad de la información de la entidad y verificar su cumplimiento;
 - j) Verificar que se implemente una gestión de Cumplimiento regulatorio en la institución;
 - k) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar los niveles de aprobación y resolución de créditos;

- l) Evaluar constantemente la efectiva aplicación de la metodología crediticia y segmentación; especialmente en aquellos segmentos del mercado informal de Micro y Pequeña Empresa;
- m) Por delegación de la Junta Directiva, evaluar y pre aprobar, las estrategias, políticas y metodologías necesarias para el funcionamiento de la gestión de Seguridad de la Información;
- n) Dar cumplimiento a las funciones específicas establecidas en las normas de Gestión de Riesgos siguientes: NPB 4-47, NPB 4-49, NPB4-50, NRP 005, NRP 008, NRP-17

4. Temas corporativos conocidos en el periodo.

- a) Visto Bueno de las propuestas de castigos presentadas por la Gerencia de Riesgos y ratificación de castigos aplicados.
- b) Seguimiento al Plan Piloto de Score Crediticio Proyectado y VoBo a su despliegue institucional para 2020.
- c) Visto Bueno a los informes de la Gestión Integral de Riesgos y al Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos.
- d) Visto Bueno a las propuestas de creación o modificación de los siguientes documentos normativos internos y/o productos:
 - Código de Gobierno Corporativo.
 - Política de Riesgo Operacional.
 - Política de Continuidad del negocio.
 - Política de Gestión de Riesgo legal y Cumplimiento Regulatorio.
 - Política de Riesgo Reputacional.
 - Política de Gestión de Riesgo de Liquidez.
 - Política de Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico*

- Manual para el Plan de Contingencia de Liquidez Institucional.
 - Manual para el Plan de Gestión de Crisis.
 - Manual para el Plan de Continuidad del Negocio.
 - Manual para la metodología de continuidad del negocio.
 - Manual para el Plan de Emergencia.
 - Manual de Gestión de Riesgo de Liquidez.
 - Manual de Gestión de Riesgos Operacionales.
 - Políticas para el uso de firmas de funcionarios en cuentas de depósito.
 - Política de Créditos por Segmento
 - Políticas del manejo del producto Ahorro Electrónico.
 - Políticas del manejo del producto Ahorro Programado.
 - Producto Credisoluciones.
 - Producto Crediconfiamos.
 - Producto de crédito con DPF pignorado.
 - Producto CrediLínea.
 - Producto CrediAhorro.
 - Producto CrediVerde
- e) Visto Bueno a los Informes de Pérdida Esperada por Riesgo Crediticio y Riesgos Operacional y su seguimiento periódico.
- f) Visto Bueno a los Informes de Eventos Relevantes de Riesgo Operacional y a la línea base de acciones requeridas para mitigar / controlar dichos riesgos por los Dueños de Proceso.
- g) Visto Bueno a los Informes de Alertas en las Gestión de Seguridad de la Información y a la línea base de acciones requeridas para mitigar / controlar dichos riesgos por los Dueños de Proceso.

- h) Visto Bueno a los Informes de Cumplimiento SSO y seguimiento a las alertas reportadas para su gestión por los responsables delegados.
- i) Visto bueno al Plan de Pruebas de Continuidad del Negocio para el 2019.
- j) El comité ratificó la categoría de SAC Apoyo Integral S.A. como FFI-Local registrada en categoría de cumplimiento y las principales obligaciones y delegación del Oficial Fatca vigente y su backup.
- k) Visto Bueno a la actualización de la estructura de Gestión Integral de Riesgos para su fortalecimiento.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el periodo.

Durante el período del presente informe, el Código de Gobierno Corporativo fue modificado por la Junta Directiva, en la sesión de fecha 21 de noviembre de 2019, con el fin principal de alinearlos a los requerimientos de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17, y otros cambios de actualización.

Un resumen de los principales cambios acordados es el siguiente:

- Se actualizan la Misión y Visión, Valores de la sociedad definidos por la Junta Directiva.
- Se adecuó la denominación de los Comités de Junta Directiva, en los que participa personal ejecutivo por Comités de Apoyo de Junta Directiva.
- Se incorporó la posibilidad de poner a la orden de los accionistas, la información de las Juntas Generales, por medios tecnológicos, además de poder hacerlo por

medio escrito, cumpliendo con la Política de Seguridad de la información, para resguardar su confidencialidad.

- Se incorporó como parte de los requisitos para ser miembro de la Junta Directiva, tener experiencia en gestión de riesgos.
- Se incluyó requisito que deben cumplir los Directores de forma anual, mediante Declaración Jurada en la que expresen que acreditan los requisitos para ser miembros, y que no incurrir en inhabilidades para ello, de acuerdo a la ley.
- Se incorporó disposición que indica que los Directores deberán recibir una capacitación en temas de gobierno corporativo de forma anual.
- Dentro de las responsabilidades de la Junta Directiva se incluyeron: la de crear o aprobar Programa de comunicación con entes reguladores, para regular el mantenimiento del archivo de correspondencia; - Velar porque la cultura de gobierno corporativo llegue a todos los niveles; - Capacitarse en temas de gobierno corporativo.
- Dentro de las funciones de la Junta Directiva, se incluyeron precisiones en nombres de los Comités de Apoyo de Junta Directiva, - conocer los informes de estos Comités, así como de la Auditoría Interna y Externa cuando corresponda; - Respecto a decidir sobre Políticas de segregación de funciones, gestión de operaciones vinculadas para evitar practicas anticompetitivas; - Aprobar el Manual para la divulgación transparente de servicios financieros y la Política de Seguridad de la información para asegurar el fomento de la transparencia y confiabilidad de la información; - Cumplir el instructivo

correspondiente al haber un cambio en la designación del Oficial de Cumplimiento.

- Se agregaron las responsabilidades que requiere la Norma NRP-17, que debe cumplir la Alta Gerencia, orientadas a reflejar el cumplimiento de los controles internos aprobados por la Junta Directiva, el cumplimiento de la gestión y gestión de los conflictos de interés, elaborar y presentar informe anual de la ejecución y políticas de control a la Junta Directiva, entre otras.
- Se incorporaron disposiciones respecto a la designación de los miembros externos de los Comités de Apoyo de Junta Directiva, y el aseguramiento de que la información de las actas de dichos Comités esté disponible al conocimiento de la Junta Directiva.
- Se incorporaron las disposiciones requeridas por la Norma NRP-17 en las funciones del Comité de Auditoría, del Comité de Riesgo, y del Comité de Prevención de Lavado de Dinero, de Activos y Financiamiento al Terrorismo, principalmente y se actualizaron otras en los restantes Comités considerados en el Código.
- Se incorporó dentro de la información que debe contener el sitio web de la sociedad, la información de la Junta Directiva, Alta Gerencia y estándares de Gobierno Corporativo requeridos por la norma NRP-17.

2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el periodo.

No existieron cambios para el periodo 2019 en el Código de Ética institucional.

3. Informe del cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

No existieron conflictos de interés para el periodo.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Atención de los clientes: mecanismos con los que la entidad cuenta para atención de los clientes, así como de la atención de quejas y reclamos.

Como entidad regulada, contamos con los mecanismos requeridos en la norma MCN-02 para el adecuado control y registro de reclamos.

Como base, un sistema de registro que nos permite entregar al cliente un número de identificación para su reclamo, buzones de sugerencias y diferentes medios alternos para facilitar la comunicación y que el cliente pueda con toda confianza expresar la forma en la que podemos mejorar nuestros servicios.

Publicamos también el resumen de la atención a dichos reclamos e informamos a nuestros clientes en cada proceso de desembolso, sobre los canales de atención y el proceso para ingreso de reclamos.

2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.

El 2019 ha sido un año de cambios relacionados a la normativa de transparencia llamada anteriormente NPB4-46, la cual sufrió un cambio de nombre, siendo ahora "Normas técnicas para la transparencia y Divulgación de Servicios Financieros Bancarios" (NCM-02), la cual incluyó varios cambios relacionados a la información que se presenta a nuestro regulador y la forma de comunicar a los clientes los temas

relacionados a reclamos y denuncias. Una de sus actualizaciones más importantes, es la referida al control estadístico de denuncias, un nuevo formato a presentar durante los primeros cinco días de cada mes y que fue establecido en el anexo 6 de la norma.

Lo anterior incluyó una nueva forma de presentar la información, a través de una plantilla especial que debe cargarse en el sistema VARE de la Superintendencia del Sistema Financiero y que fue notificado el ocho de Abril, con entrada en vigencia el 30 de Septiembre de 2019.

Esta nueva forma de presentar la información también sufrió actualizaciones comunicadas en la circular SAIEF-DCI-7372 el 28 de Noviembre de este mismo año, estableciendo de esta manera una nueva forma para informar a nuestro regulador las estadísticas de los reclamos recibidos de forma mensual.

IX. COMITÉ DE TALENTO HUMANO

1. Miembros del Comité de Talento Humano.

Se integra por el Director Presidente, dos directores más, y uno o más miembros externos según lo que decida la Junta Directiva, el Gerente General y el Gerente de Recursos Humanos quienes tienen voz y voto. Así mismo podrán participar más miembros pero sin voto. El Gerente de Recursos Humanos es el Secretario del Comité.

2. Periodicidad.

Se reúne cada cuatro meses o cuando lo consideren necesario.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Dentro de las principales actividades realizadas e implementadas por el Comité de Talento Humano se pueden mencionar:

- a) Apoyar al logro de una eficiente gestión de recursos humanos.
- b) Conocer los informes de desempeño del personal de la institución, y en particular, del equipo gerencial de la empresa, y recomendar sobre su destitución a la Junta Directiva.
- c) Revisar y recomendar para la aprobación la política de aumentos de salarios y nivelación para el personal, incluyendo los ejecutivos claves.
- d) Revisar y recomendar a Junta Directiva en el monto pagado de aguinaldo al personal.
- e) Recomendar a Junta Directiva sobre la aplicación de bonos al personal de acuerdo a políticas destinadas para tal fin.
- f) Recomendar a la Junta Directiva planes de acción con relación a la gestión de recursos humanos.
- g) Conocer los informes anuales sobre clima laboral, y aprobar políticas relacionadas.
- h) Aprobar los cambios relacionados con las políticas de gestión del Talento Humano.
- i) Dar el visto bueno a las modificaciones de la política del pago variable.

X. COMITÉ DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL

1. Miembros del Comité de Desempeño Social y Ambiental

Se integra con cuatro Directores, el Gerente General y Gerente de División comercial con voz y voto. Participa el Gerente de Recursos Humanos y el Jefe de Desempeño Social y Ambiental, todos ellos con voz pero sin voto.

El Jefe de Desempeño Social y Ambiental actúa como Secretario.

2. Periodicidad.

Se reúne cada cuatro meses o cuando se considere necesario.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Dentro de las principales actividades realizadas e implementadas por el Comité de Desempeño Social y Ambiental se pueden mencionar:

- a) Supervisión de la aplicación de las medidas y políticas de protección al cliente, responsabilidad social y ambiental y transparencia hacia el público.
- b) Aprobará y supervisará los estudios de mercado y actividades de investigación relacionadas con el lanzamiento y evaluación de productos de Integral que busquen ampliar el impacto social de la organización.
- c) Generar estrategias y acciones para mantener y mejorar la calificación social de la Institución.
- d) Por delegación de Junta Directiva, aprobar las políticas, manuales y Planes de Gestión del Desempeño Social y Ambiental.
- e) Dar seguimiento a los indicadores de Gestión al Desempeño Social y Ambiental, y decidir los criterios de construcción de éstos.
- f) Monitoreo de los programas de Educación financiera y servicios de valor agregado a nuestros clientes.
- g) Seguimiento al programa de Formación MBA Micro.
- h) Seguimiento a las actividades del voluntariado de Corazones Integrales, incluyendo proyectos sociales con los

centros escolares apadrinados y programas educativos para niños y jóvenes.

- d) Definir el acompañamiento publicitario y promocional en el lanzamiento de nuevos productos o relanzamiento de los existentes.

XI. COMITÉ DE MERCADEO

1. Miembros del Comité de Mercadeo y los cambios durante el período informado.

Se El Gerente General, Gerente de División Comercial, Gerente de Desarrollo y Jefe de Publicidad y Comunicaciones; según requerimiento del Comité, también podrán participar otras gerencias y áreas relacionadas según el tema a revisar.

El Gerente de Desarrollo actúa como secretario del Comité.

2. Periodicidad.

Se reúne mensualmente.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Las funciones desarrolladas por el Comité Ejecutivo en el período fueron:

- Revisar plan de medios publicitarios anual y las actividades programadas, según presupuesto asignado.
- Analizar las diferentes propuestas de campañas publicitarias y decidir las ideas básicas de comunicación e imagen en cada campaña.
- Discutir y acordar los programas de relaciones públicas e imagen corporativa, incluyendo la organización y realización de eventos a solicitud de las diferentes unidades.

XII. COMITÉ EJECUTIVO

1. Miembros del Comité Ejecutivo y los cambios durante el periodo informado.

Se integra con el Presidente de la Junta Directiva, y tres directores más, y el Gerente general quienes tienen voz y voto. Además participan todas los Gerentes de la institución y el Auditor Interno.

El Presidente y Secretario de la Junta Directiva, actúan como Presidente y secretario del Comité respectivamente.

Directores integrantes en el período:

ROL	NOMBRE
<i>Presidente</i>	<i>Luis Antonio Castillo Rivas</i>
<i>Director</i>	<i>Reina Guadalupe González de Cabrera</i>
<i>Director</i>	<i>José Dimas Quintanilla Quintanilla</i>
<i>Secretaria</i>	<i>Alma Eunice Miranda de Hernández</i>

2. Periodicidad.

Se reúne dos veces al mes: Una para revisión de los acuerdos en seguimiento o temas en desarrollo, y la otra, previa a la celebración de la Junta Directiva para revisar propuestas que se llevarán al conocimiento de la Junta Directiva.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Las principales funciones del Comité Ejecutivo durante el período fueron:

- Dar seguimiento a la ejecución de los acuerdos que se toman en la Junta Directiva de la sociedad.

- b) Verificar la ejecución de acuerdos que le hayan sido delegados por la Junta General de Accionistas y/o la Junta Directiva.
- c) Revisar las propuestas que se presentarán a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva relacionadas con cambios en las políticas y/o procesos organizativos y hacer recomendaciones.
- d) Recibir informes del desempeño de la cartera, mora, rentabilidad, etc., y hacer recomendaciones.
- e) Hacer recomendaciones a la operativa de las Gerencias encaminadas a agilizar procesos.
- f) Revisar y recomendar lo necesario para que se cumplan las metodologías definidas para el negocio.
- g) Pre-aprobar las solicitudes de créditos de montos mayores a US\$ 125,000.00, que se deben presentar a la Junta Directiva para su aprobación.
- h) Aprobar los casos asignados a Junta Directiva, de solicitudes de créditos por montos mayores a US\$ 125,000.01, que sean presentados hasta el día 15 de cada mes e informar a la Junta Directiva.
- i) Revisar y dar su visto bueno a las condiciones de adquisición de préstamos que la sociedad gestiona para presentar a la aprobación de la Junta Directiva.
- j) Dar seguimiento al desarrollo e implementación de proyectos específicos de impacto en la sociedad y hacer recomendaciones a la Junta Directiva en los casos necesarios.
- k) Revisar propuestas sobre desarrollo de productos y hacer recomendaciones para su lanzamiento.
- l) Dar seguimiento a procesos que requieren atención específica particular de las Gerencias y recomendar y/o tomar acuerdos que contribuyan a la ágil implementación de los mismos.
- m) Informar regularmente a la Junta Directiva sobre los acuerdos que se generan en el Comité.

XIII. COMITÉ DE ÉTICA

4. Miembros del Comité de Ética.

Está integrado por el Gerente General, el Jefe del Área Legal y el Gerente de Recursos Humanos, dos miembros de la Junta Directiva y un empleado destacado de la institución designado por el Equipo Gerencial.

5. Periodicidad.

Se reunirá a solicitud del Presidente de dicho Comité y/o del Gerente General.

6. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Las funciones específicas del comité son:

- a) Velar por el cumplimiento del Código de Ética.
- b) Proponer actualizaciones al Código de Ética, de considerarse necesarias, para aprobación de la Junta Directiva.
- c) Revisar informes periódicamente sobre el cumplimiento del Código y de cualquier situación relevante de incumplimiento que se hubiera presentado.
- d) Conocer de los casos que en aplicación del Código de Ética le correspondería resolver y, de los casos que, a criterio de la Gerencia General, o la Auditoría Interna requieran ser resueltos por dicho Comité.
- e) Revisar los instructivos o procedimientos que considere necesarios para la resolución de casos de incumplimiento en la aplicación del Código de Ética.
- f) Conocer de apelaciones presentadas por el personal.
- g) Resolver cualquier situación que le sea solicitada por el personal respecto a la interpretación del Código de Ética.

7. Cambios al Código de Ética.

Para el presente periodo no hubo cambios en nuestro código de ética.

8. Informe del cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

No existieron conflictos de interés para el periodo.

XIV. COMITÉ ALCO (ACTIVOS Y PASIVOS)**1. Objetivo**

Formular y supervisar el desarrollo de la estrategia de activos y pasivos encaminadas al logro de los objetivos propuestos, manejando adecuadamente los riesgos financieros y de mercado considerando el entorno económico, dentro de los límites establecidos por la Junta Directiva

2. Miembros del Comité ALCO

El Gerente General, Gerente de Finanzas, Gerente de Riesgos y Cumplimientos, Gerente de División Comercial, Gerente de Mercadeo. Además, participa el Jefe de planeación financiera. El Gerente de Finanzas actúa como secretario del Comité.

3. Periodicidad.

Mensual, y de ser necesario se convocaría a sesión extraordinaria durante el mes.

4. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Medir y Controlar los riesgos de mercado y liquidez.

- i. Establecer y evaluar la tolerancia al riesgo de mercado de la compañía, en sus diversas clases y tipos como son riesgo de tasa de interés, tipo cambiario, y de portafolio;

- ii. Analizar el riesgo de liquidez, tasa de interés, tipo de cambio, descalces, así como el GAP (brecha) basado en la sensibilidad de los activos y pasivos de la empresa;
- iii. Documentar y monitorear las principales tendencias del mercado según el comportamiento interno en el país y las tendencias mundiales;
- iv. Revisar y analizar el flujo de caja de la empresa, haciendo énfasis en la correcta utilización de los recursos de acuerdo con el costo de los mismos, así como a las frecuencias de desembolsos, pago de obligaciones y fuentes de disponibilidad para cubrir las necesidades de colocación de activos de riesgos, compra de activos y cancelación de pasivos;

Tomar las decisiones formales con respecto a los siguientes aspectos:

Relacionados con el Balance:

- Límites de exposición de mercado (Calces de tasas de interés, de moneda y de plazo);
- Portafolio de Inversiones, concentración, rendimientos y beneficios financieros;
- Fondo patrimonial e índices de liquidez y solvencia; y
- Rendimientos sobre patrimonio y sobre capital.

Relacionados con riesgo:

- Medición de niveles de liquidez del mercado;
- Análisis del riesgo de Mercado asociado con el portafolio de inversiones, atendiendo a sector económico y categoría de riesgo;
- Seguimiento a indicadores macroeconómicos y análisis del ambiente económico del país, atendiendo a los sectores productivos y sub-sectores;

- Formular estrategias y disponer su ejecución para diferentes componentes de la situación financiera de la empresa:
- Análisis de activos y pasivos por medio de ratios, tendencias y perspectivas de impactos dentro de la estructura financiera.

Tomar decisiones de precios de nuevos productos.

- Revisión de precios de productos y servicios actuales, para recomendar su modificación;
- Evaluar el desarrollo de nuevos productos de acuerdo con la estrategia de negocio diseñada para tal fin y soportado mediante estudios de mercado, definir sus tasas de interés y comisiones, así como monitorear el rendimiento de los mismos;

Guiar la toma de decisiones de Inversión y requerimientos de Tesorería Financiera.

- Analizar, evaluar y establecer los requerimientos de capital ya sea accionario o regulatorio conforme a las operaciones de la empresa;
- Revisar las necesidades proyectadas y fuentes de fondeo de la compañía, conforme a las proyecciones de crecimiento en cartera, nuevos productos, reservas, inversiones y gastos;
- Aprobar en primera instancia la estructuración de emisiones de títulos valores y someterlo a aprobación de Junta Directiva.

XV. COMITÉ DE DACIÓN Y ACTIVOS EXTRAORDINARIOS**1. Miembros del Comité.**

El Gerente General, Gerente de Finanzas, Gerente de Riesgos y Cumplimiento, Jefe Legal, Auditor Interno, Gerente de División Comercial y

Gerente de Negocios (ambos sin voto) y Administrador de Activos Extraordinarios.

En ambos casos el Gerente de División Comercial preside y coordina la reunión y estructura la agenda junto con el Administrador de Activos Extraordinarios, quien actúa como secretario del Comité.

2. Periodicidad.

Mensual y de forma extraordinaria si se cuenta con mayoría simple, se debe contar siempre con la participación de la Gerencia de Finanzas, Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, Jefatura Legal y Auditor Interno.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Dentro de las principales actividades realizadas e implementadas por el Comité se pueden mencionar:

- a) Analizar, aprobar, observar o denegar las propuestas presentadas en los comités de venta o dación en pago.
- b) Elaboración y firma de Actas por venta o dación en pago.
- c) Revisar y decidir sobre el catálogo de precios, campañas y comisiones por venta.
- d) Informar y autorizar sobre las adjudicaciones recibidas.

XVI. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.**1. Miembros del Comité.**

Presidente, un Director de Junta Directiva, dos Directores Externos, Gerente General, Gerente

de Riesgos y Cumplimiento, Gerente de Operaciones y Gerente Legal.

2. Periodicidad.

Se reúne mensualmente

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Apoyar al oficial de cumplimiento en las gestiones tendientes a prevenir que la institución sea utilizada para el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Conocer los posibles casos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo identificados por el oficial de cumplimiento y recomendar mecanismos mitigantes para el cumplimiento de la ley.

XVII. COMITÉ COMERCIAL.

1. Miembros del Comité.

Se integra como Comité de Junta Directiva, con dos directores, un miembro externo, el Gerente General, el Gerente de División Comercial y el Gerente de Desarrollo, quienes tienen voz y voto. Podrán participar también el Gerente de Negocios y otras áreas relacionadas según el tema a revisar.

El Gerente de Desarrollo actúa como secretario

2. Periodicidad.

Se reunirá semestralmente como Comité de Junta Directiva

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

- a) Revisar y validar las estrategias comerciales que permitan a la institución posicionarse, para ser más competitivos en el mercado que atendemos.
- b) Dar seguimiento a la estrategia comercial aprobada por Junta Directiva y proponer nuevas acciones según lo demande el mercado.
- c) Proponer a la Junta Directiva nuevas líneas de negocio.
- d) Generar estrategias de crecimiento.
- e) Revisar las metas comerciales y resultados obtenidos.

XVIII. COMITÉ DE CRÉDITOS.

1. Miembros del Comité.

Está integrado por el Gerente General, Gerente de División Comercial y un miembro de la Junta Directiva, quienes tienen voz y voto. Participa el Gerente de Negocios con voz, pero sin voto. El Gerente de Negocios actúa como secretario del Comité

2. Periodicidad.

Semanal o a demanda de la Gerencia de División Comercial

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

- a) Analizar el Informe de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, así como la información requerida.
- b) Solicitar información adicional que responda a las inquietudes del comité.

- c) Conocer la información de la evaluación financieras y los riesgos asociados.
- d) Aprobar o denegar las propuestas de solicitudes de los montos establecidos

XIX. COMITÉ DE GESTIÓN DE LIQUIDEZ.

1. Objetivo.

Proponer, revisar y dar seguimiento a las estrategias de gestión de financiamiento de tal forma que se garantice una adecuada liquidez, considerando los objetivos de la institución y los factores externos que nos puedan afectar

2. Miembros del Comité.

Está integrado por el presidente, el Gerente General, Gerente de División Comercial, Gerente de Riesgos y Cumplimientos, Gerente de Finanzas y podrá participar también un Director de Junta Directiva en ausencia del presidente; quienes tienen voz y voto. Además, participa la Analista de Tesorería Financiera, Jefes de Captaciones, todos ellos con voz, pero sin voto. El Gerente de Finanzas actúa como secretario del Comité.

3. Periodicidad.

Semanal, siendo este un Comité mixto.

4. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Las funciones específicas del Comité son:

- i. Establecer las políticas o estrategias para la gestión de riesgo sistémico y de liquidez.
- ii. Establecer las políticas para la gestión de liquidez.
- iii. Revisar y analizar el flujo de caja de la empresa de forma semanal y mensual, garantizando que se cuenten con los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones de pago con fondeadores, clientes, proveedores,

- crecimiento de cartera de préstamos activa y el cumplimiento de requerimientos normativos.
- iv. Dar seguimiento a las metas de captación de depósitos y de cartera de préstamos.
- v. Establecer un marco de negociación de tasas, cupos y plazos de los depósitos, de acuerdo con la concentración de vencimientos.
- vi. Dar seguimiento a la gestión de financiamiento, a través de préstamos locales e internacionales.
- vii. Revisar las condiciones de las ofertas de financiamiento, para su respectiva negociación y aprobación.
- viii. Dar seguimiento a las tasas de los diferentes instrumentos financieros, nacionales e internacionales.
- ix. Dar seguimiento a la liquidez del sistema financiero nacional.
- x. Monitorear las principales tendencias de liquidez del mercado según el comportamiento interno en el país y las tendencias mundiales;
- xi. Revisar alternativas de emisiones a través de la Bolsa de Valores

XX. COMITÉ DE COBRANZA.

1. Miembros del Comité.

Está integrado por el Gerente General, Gerente de División Comercial, Gerente de Riesgos y Cumplimientos y podrá participar también un Director de Junta Directiva; quienes tienen voz y voto. Además, participa el Gerente de Negocios, Jefe Legal y Jefe de Cobros y Normalización, todos ellos con voz, pero sin voto.

El Jefe de Cobros y Normalización actúa como secretario del Comité

2. Periodicidad.

Semanal o a demanda de la Gerencia de División Comercial, siendo este un Comité mixto

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

- a) Definir y dar seguimiento a tácticas o estrategias específicas de cobro;
- b) Dar seguimiento a los principales indicadores de calidad de cartera;
- c) Dar seguimiento a los planes de acción propuestos para mejorar los indicadores de mora.
- d) Revisar y analizar los créditos de alto impacto o riesgo.
- e) Autorizar las propuestas de remuneración variable y/o bonificaciones al personal en función de resultados de gestiones de cobranza, con el objetivo de mejorar la calidad de la cartera;
- f) Evaluar la calidad y alcance de las gestiones realizadas en la recuperación de créditos según la etapa de la cobranza, así como determinar su reasignación o traslado a los distintos niveles de gestión

XXI. GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL Y OTROS.

Global Money Week 2019

Integral participo por tercer año consecutivo en la feria Global Money Week organizada por Junior Achievement El Salvador beneficiando a 600 niños y jóvenes de Centros Escolares Públicos. 28 de marzo 2019.



Participación por tercer año consecutivo en el Global Money Week 2019
"Aprende, Ahorra y Gana"

Corazones Integrales Agencia Santa Ana

Restauración de pintura y reforestación del Centro Escolar Cantón la Laguna el Congo, Coatepeque, beneficiando a 400 niños y jóvenes. 6 de abril 2019



Lanzamiento de Campaña Verde

A través de nuestro compromiso con el medio ambiente y nuestra triple rentabilidad se inició el proceso de transformación para convertirnos en una Empresa Verde. 5 de julio 2019

Iniciamos el proceso de transformación para convertirnos en una **verde** EN CAMINO DE SER UNA EMPRESA



Afirmamos nuestro compromiso con el medio ambiente y nuestra triple responsabilidad

A partir de este día iniciamos una campaña permanente de cuidado del medio ambiente. Mensualmente recibirás tips para poner en práctica a diario en tu trabajo y en tu casa.

- Ahorro de energía eléctrica
- Minimizar el desperdicio de agua
- Reciclaje y control de desechos
- Reducción de la huella de carbono

Las acciones de cada uno y su compromiso, harán la diferencia para contribuir con el cuidado del medio ambiente.



III Feria de Educación e Innovación Financiera 2019

Por tercer año consecutivo Integral participo en la Feria de Educación e Innovación Financiera, con el objetivo de promover un espacio de integración e intercambio de conocimientos entre los usuarios, micro y pequeños empresarios, emprendedores, docentes, estudiantes, y otras instituciones financieras reguladas por la SSF. 30 de agosto 2019

Integral presente en la III Feria de educación e innovación financiera 2019



Por tercer año consecutivo, Integral participó en la feria de Educación e Innovación Financiera, con el objetivo de promover un espacio de integración e intercambio de conocimientos entre los usuarios, micro y pequeños empresarios, emprendedores, docentes, estudiantes y otras instituciones financieras reguladas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

Hacemos Banca con Valores

Corazones Integrales Agencia Lourdes

Restauración de pintura y Campaña de Higiene Bucal del Centro Escolar Cantón el Tigre, Lourdes. 05 de octubre 2019

ye soy Integral

Corazones Integrales

¡Gracias por vivir el valor de LA SOLIDARIDAD!
 "Lo que hagas en la vida, hazlo con todo tu corazón"



Restauración de pintura y campaña de higiene bucal Centro Escolar Cantón El Tigre, Lourdes, 5 de Octubre 2019.



Segunda promoción de Educación Financiera para jóvenes "Más allá del dinero"

Entrega de 100 Becas a niños y jóvenes de los Centros Escolares apadrinadas por Integral de las regiones occidental, central, paracentral y oriental. 18 de octubre 2019

ye soy Integral

Lanzamiento por 2do Año Consecutivo del Programa Educación Financiera Para Jóvenes "Más Allá del Dinero"




Feria lúdica “Día Mundial del Ahorro”

Integral participo en la feria lúdica denominada “Ahorremos juntos” organizada por Junior Achievement El Salvador. 31 de octubre de 2019



Hacemos Banca con **Valores**

Evento Corazones Integrales

Evento “Dona un Juguete y Lleva Sonrisas” se realizó en las 4 regiones occidental, central, paracentral y oriental, llevando sonrisas a más 900 niños. 07 de diciembre de 2019.



Evento graduación MBA (modulo I y II)

Cierre de la primera y segunda etapa del programa desarrollado con la capacitación de 23 microempresarios quienes recibieron su diploma por el éxito en el desarrollo y transformación de sus empresas. 12 de diciembre de 2019.



Hacemos Banca con **Valores**