

# **INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**Periodo Enero - Diciembre 2021**

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 con lo requerido en la normativa antes referenciada, al cierre del ejercicio 2021.

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. 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.

### 3. Grupo Empresarial al que pertenece.

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

### 4. 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>	76,445	50.96%
<i>Apoyo Integral Inversiones, S.A. (Panamá)</i>	45,568	30.38%
<i>Grupo ACP Inversiones y Desarrollo</i>	27,830	18.55%
<i>FUSAI</i>	26	0.02%
<i>Accionistas individuales</i>	131	0.09%
<b>TOTALES</b>	<b>150,000</b>	<b>100.00%</b>

#### 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 Financiamiento 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%
<b>TOTALES</b>	<b>66,801</b>	<b>100%</b>

## II. ACCIONISTAS

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

No.	TIPO DE JUNTA	FECHA	QUORUM
1	<i>Junta General Ordinaria</i>	<i>18 febrero 2021</i>	<i>100% de acciones</i>
2	<i>Junta General Ordinaria</i>	<i>26 agosto 2021</i>	<i>100% de acciones</i>

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

No hubo Juntas Extraordinarias en el período.

### III. JUNTA DIRECTIVA

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

- En Junta General Ordinaria de accionistas de fecha 18 de febrero 2021, se reestructuró la Junta Directiva, por la renuncia presentada por la señora Ingrid Lissette Ruíz de Guevara, en el cargo del Noveno Director Suplente, habiéndose nombrado en su lugar al señor Oscar Eduardo Lindo Fuentes, quedando integrada de la siguiente manera:

JUNTA DIRECTIVA SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL S.A.			
CARGO	NOMBRE	CARGO	SUPLENTE
Director Presidente	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	Primer Director Suplente:	Reina Guadalupe González de Cabrera
Director Vicepresidente	Luis Antonio Castillo Rivas	Segundo Director Suplente:	Claudia María Dueñas de Mónico
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:	Ernesto Alexander Quintanar Hernández
Tercer Director:	Felipe Vargas Gómez	Sexto Director Suplente:	David Carlos Dewez Nina
Cuarto Director:	Carlos Antonio Herrera García	Séptimo Director Suplente:	René Humberto López Parada
Quinto Director:	Luis Felipe Derteano Marie	Octavo Director Suplente:	Renzo Lercari Carbone
Sexto Director:	Erwin Federico Schneider Córdova	Noveno Director Suplente:	Oscar Eduardo Lindo Fuentes
Séptimo Director:	Etna Mabel Artiga de Soundy	Decimo Director Suplente:	José Alejandro Torres Gómez

Durante el mes de noviembre de 2021, la Junta Directiva recibió las renunciaciones a sus cargos de los señores: Felipe Vargas Gómez, Tercer Director, y de los señores Ernesto Alexander Quintanar Hernández y René Humberto López Parada, Quinto y Séptimo directores Suplentes respectivamente, quedando dichos cargos vacantes al cierre del año 2021, lo que se refleja en el cuadro de integrantes de la Junta Directiva a continuación:

JUNTA DIRECTIVA SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL S.A.			
CARGO	NOMBRE	CARGO	SUPLENTE
Director Presidente	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	Primer Director Suplente:	Reina Guadalupe González de Cabrera
Director Vicepresidente	Luis Antonio Castillo Rivas	Segundo Director Suplente:	Claudia María Dueñas de Mónico
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:	Vacante
Tercer Director:	Vacante	Sexto Director Suplente:	David Carlos Dewez Nina
Cuarto Director:	Carlos Antonio Herrera García	Séptimo Director Suplente:	Vacante
Quinto Director:	Luis Felipe Derteano Marie	Octavo Director Suplente:	Renzo Lercari Carbone
Sexto Director:	Erwin Federico Schneider Córdova	Noveno Director Suplente:	Oscar Eduardo Lindo Fuentes
Séptimo Director:	Etna Mabel Artiga de Soundy	Decimo Director Suplente:	José Alejandro Torres Gómez

#### 2. Cantidad de sesiones celebradas durante el periodo informado

SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES
12	2	14

#### Fechas de las sesiones ordinarias en 2021:

FECHA	FECHA
Ene-28	Jul-22
Feb-11	Agosto-26
Mar-25	Sept-23
Abr-22	Oct-20
May-27	Nov-25
Jun-24	Dic-16

**Fechas de las sesiones extraordinarias en 2021:**

FECHA	FECHA
Ene-13	Dic-02

**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.

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 y miembros de Comités de Apoyo de Junta Directiva, participaron en una jornada de capacitación en el tema de Prevención Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, que fue impartida por parte de un profesional experto en el tema, el día 2 de diciembre de 2021, en la que se enfatizó la importancia de la observancia de los procesos y medidas que contribuyan a llevar un control del riesgo de lavado de dinero y activos, instruyendo sobre lo establecido en el nuevo instructivo de la UIF, que ha sido recibido por las distintas entidades, y que deberá ser aplicado para el buen gobierno corporativo de la sociedad.

**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>César Augusto Barahona Marroquín</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>Claudia Cecilia Zaldívar de Silva</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>Roberto Mancía</i>
<i>Gerente de Laboratorio de Innovación</i>	<i>Francisco José Angulo Hernández</i>
<i>Gerente de Transformación</i>	<i>Bettyssabel Córdova de Rosales</i>
<i>Gerente de Oficialía de cumplimiento</i>	<i>Mauricio Zacatares</i>
<i>Gerente de Auditoría Interna</i>	<i>Nelson Jimenez</i>

Cambios en el período:

- Se creó la Gerencia de Laboratorio de Aprendizaje e Innovación.
- Se creó la Gerencia de Transformación
- Se transformó la Auditoría Interna como Gerencia de Auditoría Interna
- Se transformó la Oficialía de Cumplimiento como Gerencia de Oficialía de Cumplimiento.

### 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.

La Alta Gerencia, en conformidad a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y dada su responsabilidad en la implementación y ejecución de las políticas y controles internos aprobados por Junta Directiva, Informa al cierre de Diciembre 2021 un nivel de cumplimiento adecuado en la implementación y ejecución de las políticas y controles en los diferentes procesos y unidades organizativas.

No obstante, se han identificado por parte de los Dueños de Procesos, oportunidades de mejora que permitirán fortalecer, aún más, el control interno en los procesos para la creación de valor en SAC Integral S.A.

## 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>César Augusto Barahona Marroquín<sup>1</sup></i>
<i>Secretario</i>	<i>Nelson Jiménez</i>

Cambios en el período:

- Se registró un cambio en 2021, incorporando a César Barahona actual Gerente General como miembro del Comité de Auditoría Interna.

## 2. Numero 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.
- Dar seguimiento a los informes del Auditor Interno, del Auditor Externo y de la Superintendencia para corregir las observaciones que formulen.
- Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- Evaluar la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo.
- Proponer a la Junta Directiva y esta a su vez a la 95 el nombramiento de los auditores externos y del auditor fiscal.
- Evaluar la calidad y transparencia de la información institucional y garantizar que se toman las medidas correctivas correspondientes.
- Evaluar los sistemas de control interno de la entidad y hacer recomendaciones específicas para fortalecerlos.
- Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.
- 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 Interna conoció y dio seguimiento a los informes de auditoría presentados:

Se emitieron un total de 104 informes, principalmente sobre los procesos Core de Integral, incluyendo evaluación a la red de agencias y Prevención de Lavado de Dinero y Activos. 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	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla
Director	José Luis Pantoja Estremadoyro
Director	Luis Felipe Derteano Marie
Director	Erwin Federico Schneider Córdova
Miembro externo	José Mauricio Reyes Estupinian
Miembro externo	Walter Alfredo Schonborn Alvarenga
Miembro	César Augusto Barahona Marroquín <sup>1</sup>
Miembro	Evaristo José Alas Acosta
Secretario	Roberto Mauricio Quintanilla Fuentes

Cambios en el periodo:

- Designación como miembro, marzo 2021.

## 2. Numero de sesiones en el periodo.

SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES
12	3	15

## 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, aprobar las metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos, asegurándose se considere los riesgos relevantes.
- b) Por delegación de la Junta Directiva, implementar acciones correctivas propuestas y los mecanismos para su implementación, en el caso de que existan desviaciones con respecto a los niveles o límites de exposición asumidos.
- c) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias identificadas.
- d) Evaluar, revisar y proponer para aprobación e Junta Directiva, al menos lo siguiente:
  - i. Estrategias, políticas y manuales que den cumplimiento regulatorio a la gestión integral de riesgos, gestión de seguridad de la información y gestión de la continuidad del negocio y de cada uno de los riesgos asumidos por la Institución, así como las eventuales modificaciones que se realicen en los mismos.
  - ii. Límites de tolerancia a la exposición para la gestión de riesgos identificados, acorde al apetito de riesgos.
  - iii. Casos o circunstancias especiales fuera del marco de excepción o prohibiciones, que pueden exceder los límites de exposición, así como controles especiales sobre dichas circunstancias.
- e) Informar a la Junta Directiva sobre los acuerdos relevantes, resultantes de los informes elaborados por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento; así como los riesgos asumidos y su evolución.
- f) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar una estructura organizacional para la apropiada gestión integral de riesgos.
- g) Aprobar el plan anual de trabajo de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento y hacerlo del conocimiento de la Junta Directiva.
- h) Velar por una sana gestión de la continuidad del negocio de la Institución, al menos lo siguiente:
  - i. Aprobar los planes de continuidad del negocio.
  - ii. Supervisar que la gestión de la continuidad del negocio sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreado.
  - iii. Aprobar el programa de pruebas de continuidad de negocio.
  - iv. Apoyar la labor del Oficial de Continuidad del Negocio en la implementación de la gestión de continuidad del negocio.
  - v. Efectuar el seguimiento de la gestión de continuidad del negocio.
- i) Revisar y evaluarla la estructura del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- j) Revisar, evaluar y proponer para aprobación de Junta Directiva el programa y recursos de la Seguridad de la información y Ciberseguridad.
- k) Dar seguimiento a la gestión de la seguridad de la información.
- l) Acompañar y verificar que las unidades funcionales desarrollen e implementen una gestión de Cumplimiento regulatorio en la institución.

- m) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar los niveles de aprobación y resolución de créditos.
- n) Conocer de la propuesta de destitución y contratación del Gerente de Riesgos y Cumplimiento y hacer las recomendaciones a Junta Directiva.
- o) Conocer de las actualizaciones del perfil y descriptor de puesto del Gerente de Riesgos y Cumplimiento.
- p) Recibir informe sobre la calificación de riesgo de los colaboradores de la Institución, de acuerdo con lo que establecen la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, así como las políticas internas.
- q) Recibir informes pertinentes a su ámbito de atribución por parte de la Auditoría Interna, que puedan apoyar a mejorar el control interno y manejo integral de los riesgos.
- r) Evaluar constantemente la efectiva aplicación de la metodología crediticia y segmentación; especialmente en aquellos segmentos del mercado informal de Micro y Pequeña Empresa.
- s) Proponer para aprobación de Junta Directiva el nombramiento del Oficial de Continuidad del Negocio y Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y sus respectivos suplentes.
- t) Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en las normas de Gestión de Riesgos emitidas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.

#### **4. Temas corporativos conocidos en el periodo.**

- a) Visto Bueno a los informes de la Gestión Integral de Riesgos y al Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos.
- b) Visto bueno a los Informes de Cumplimiento Regulatorio y Planes de Adecuación derivados

de los Informes de Establecimiento del Contexto, Adecuación normativa y Análisis de GAPs, entre otros:

- i. "Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio" (NRP-24).
- ii. "Normas Técnicas para la Gestión de Seguridad de la Información" (NRP-23).
- iii. "Normas Técnicas de Gestión Integral del Riesgo" (NRP-20).
- iv. Decreto 757 - Ley Especial Transitoria para contener la pandemia por la enfermedad Covid-19.
- v. Decreto 774- Disposición transitoria que proteja a los trabajadores con condición médica vulnerable frente al Covid-19.
- vi. Modificación a "Normas Técnicas Temporales para el Cálculo de la Reserva de Liquidez" (NPBT-04).
- vii. Decreto 790- Disposición transitoria entrada en vigencia Ley especial para la regulación e instalación de salas de cunas para los Hijos de los Trabajadores.
- viii. "Normas Técnicas para Aplicación de Gradualidad en la Constitución de Reservas de Saneamiento de Créditos Afectados por Covid-19" NRP-25.
- ix. "Normas Técnicas Temporales para incentivar el otorgamiento de créditos" NPBT-05.
- x. Circular 00039 "Aprobación Sesiones Videoconferencia Juntas Generales Accionistas".
- xi. "Normas Técnicas para la Evaluación y Categorización de Créditos del Sector Agropecuario y Constitución de Reservas de Saneamiento" NRP-26.
- xii. "Normas Técnicas para el registro de peritos valuadores y sus obligaciones profesionales" NRP-27.

- xiii. Nuevo Decreto 90 - Disposiciones especiales y transitorias de suspensión de concentraciones y eventos públicos y privados.
  - xiv. “Normas Técnicas Temporales sobre Medidas de Ciberseguridad e Identificación de los Clientes en Canales Digitales” NPBT-06.
  - xv. “Instructivo para la Aprobación de Normas de Captación de los Bancos, Bancos Cooperativos, Sociedades de Ahorro y Crédito y Federaciones de Bancos Cooperativos”.
  - xvi. Ley Bitcoin, Reglamento aplicación Ley Bitcoin, Normas técnicas para facilitar la aplicación de la ley bitcoin y Lineamientos para la autorización de funcionamiento de plataforma de billetera digital para bitcoin y dólar.
  - xvii. Normativa relacionada a iniciativas de plataformas de pagos.
  - xviii. “Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de las Agencias de Información de Datos y de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas” (NRP-30)
  - xix. “Normas Técnicas para la Apertura, Funcionamiento y Cierre de los Puntos de Consulta y Centros de Resolución de Quejas de las Agencias de Información de Datos” (NRP-31).
  - xx. “Instructivo para la prevención, detección y control del Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva” (UIF).
- c) Visto Bueno para su ratificación por Junta Directiva a los Informes de remisión normativos:
- i. Informe Anual de Gobierno Corporativo para el cierre del año 2020.
  - ii. Informe Anual de Gestión del Riesgo Operacional al año 2020.
  - iii. Informe de Evaluación Técnica de Gestión Integral de Riesgos en el año 2020.
  - iv. informe de base de eventos de riesgo 2020 para remisión a la SSF.
- d) Visto Bueno a la Activación de las Capacitaciones Anuales en materia de: Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión Integral del Riesgo, Continuidad del negocio, Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, Riesgo Operacional y Gobierno Corporativo y el seguimiento de los resultados.
- e) Visto Bueno a las propuestas de creación o modificación de los siguientes documentos normativos internos, productos y/o servicios:
- i. Código de Gobierno corporativo
  - ii. Política de Solvencia de Capital
  - iii. Políticas de Créditos por Segmentos
  - iv. Producto Credipreferencial
  - v. Producto de crédito Consumo
  - vi. Política de Reservas de Saneamiento y Calificación en cartera de crédito
  - vii. Modificación a la atención del Segmento de Mediana Empresa
  - viii. Adecuación Normativa del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio: Manual del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio y Política de Continuidad del negocio, entre otros.
- f) Visto Bueno a los Informes de Pérdida Esperada por Riesgo Crediticio y Riesgos Operacional y su seguimiento periódico.
- g) Visto Bueno al Informe de Seguridad de la Información y planes de acción para mitigación de alertas.
- h) Visto Bueno al Informe de Resultados de las Pruebas anuales de continuidad del Negocio para el año 2020 y Plan de Pruebas Anuales del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio 2021.

- i) Seguimiento al Informe del plan de continuidad de negocios y gestión de crisis, que contiene la Estrategia Integrada de Continuidad del Negocio, tácticas, actividades y KPIs en seguimiento, así como definición amenazas del contexto y entorno para identificar variables y escenarios que fortalezcan las estrategias de continuidad del Negocio y gestionar los factores que potencian la resiliencia en SAC Integral S.A., acciones definidas y responsables delegados que para la reorientación estratégica, táctica y operativa.
- j) Seguimiento y Avance a la salud y seguridad ocupacional de colaboradores, cumplimiento a Protocolo de Prevención de Riesgos Biológicos y alerta de riesgo biológico Covid19 en SAC Integral S.A
- k) Visto Bueno al Informe Anual de Cumplimiento FATCA al cierre de diciembre 2020 y la ratificación de Categoría FATCA para SAC Integral S.A.
- l) Seguimiento al proyecto de Banca Electrónica "Integral en Línea "
- m) Seguimiento a cierre de brechas de cumplimiento normativo para estrategia de Transformación a Banco.

## **VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.**

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

Durante el año 2021, la Junta Directiva modificó el Código de Gobierno Corporativo, mediante acuerdo tomado en la sesión de fecha 16 de diciembre de 2021. Los cambios efectuados se hicieron, entre otros puntos, para alinear disposiciones del Código con las Normativas NRP-20, NRP-23 y NRP-24, y con estas modificaciones se fortalece el gobierno y

gestión integral de los riesgos, la continuidad del negocio y seguridad de la información en la institución, comprendiendo atribuciones conferidas al Comité de Riesgos y Cumplimiento, que entre las principales incluyen la de aprobar el Plan Anual de trabajo de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, y darlo a conocer a la Junta Directiva; la incorporación en el Código del Comité de Gestión de Crisis, su rol y forma de funcionamiento, principalmente.

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

No existieron modificaciones al Código de Ética para el periodo.

### **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.**

Integral cuenta con canales especializados para la atención de los clientes, dichos canales están disponibles y al alcance de todas las personas, dichos canales son Contact Center, correo electrónico, buzón de sugerencias, Contáctanos, Whatsapp, Facebook e Instagram; se cuenta con una plataforma para canalizar la mensajería de todos los canales de redes sociales. Estos canales están disponibles en horas hábiles atendiendo

consultas sobre productos, atención general y atención de sugerencias y reclamos. Adicionalmente como servicio se ha implementado el IVR que incluye gestiones en línea como reserva de Cheques y consulta de saldos.

Como entidad regulada, contamos con los mecanismos requeridos en la norma NCM-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. Atención de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.**

Desde el 2019 con los 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. Se actualizó para este 2020, el control estadístico de denuncias, un nuevo formato a presentar durante los primeros cinco días de

cada mes que fue establecido en el anexo 6 de la norma.

Durante todo el año se ha dado cumplimiento a los envíos normativos relacionados a las quejas y reclamos de clientes y requerimientos de entes externos reguladores o supervisores.

## **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 presidente y tres 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 Empresarial en cualquiera de sus modalidades virtual o presencial, como valor agregado a nuestros clientes: Capacitaciones en línea, Webinar's, videos, etc.
- g) Seguimiento al programa de Formación MBA Micro y otros que vayan surgiendo.
- 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.

## **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 Jefe de Publicidad y Comunicaciones 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.
- Definir el acompañamiento publicitario y promocional en el lanzamiento de nuevos productos o relanzamiento de los existentes.

## XII. COMITÉ EJECUTIVO

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

Se integra con el Presidente de la Junta Directiva, quien preside el Comité, al menos tres directores de Junta Directiva y pudiendo integrarse opcionalmente al menos un miembro externo. Participa el Gerente general quienes tienen voz y voto. Además participan los Gerentes de la institución que sean invitados y el Auditor Interno.

La Secretaria de Junta Directiva actúa como Secretaria del Comité, con voz pero sin voto.

Directores integrantes en el período:

ROL	NOMBRE
<b>Presidente</b>	<i>José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla</i>
<b>Director</b>	<i>José Luis Pantoja Estremadoyro</i>
<b>Director</b>	<i>Luis Felipe Derteano Marie</i>
<b>Directora</b>	<i>Etna Mabel Artiga de Soundy</i>
<b>Miembro Ext.</b>	<i>Walter Alfredo Schonborn</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.
- Verificar la ejecución de acuerdos que le hayan sido delegados por la Junta General de Accionistas y/o la Junta Directiva.
- 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.
- Recibir informes del desempeño de la cartera, mora, rentabilidad, etc., y hacer recomendaciones.
- Hacer recomendaciones a la operativa de las Gerencias encaminadas a agilizar procesos.
- Revisar y recomendar lo necesario para que se cumplan las metodologías definidas para el negocio.

- g) Recomendar a la Junta Directiva la aplicación de medidas que fueron necesarias en la para atender durante el año la situación generada por la Pandemia Covid.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Revisar propuestas sobre desarrollo de productos y hacer recomendaciones para su lanzamiento.
- k) 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.
- l) Informar regularmente a la Junta Directiva sobre los acuerdos que se generan en el Comité.

### **XIII. COMITÉ DE ÉTICA**

#### **1. Miembros del Comité de Ética.**

Está integrado por el Gerente General, el Gerente 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.

#### **2. Periodicidad.**

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

#### **3. 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.

#### **4. Cambios al Código de Ética.**

Para el presente periodo se hicieron cambios en este documento que se detallan en la paginas 9 del presente.

### **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, Gerente Legal, Auditor Interno, participando Gerente de División Comercial, Gerente de Negocios, Gerente de cobros y Normalización éstos últimos 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, se debe contar siempre con la participación de la Gerencia de Finanzas, Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, Gerente de Legal y Gerente de cobros y Normalización.

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

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

- Analizar, aprobar, observar o denegar las propuestas presentadas en los comités de venta o dación en pago.
- Elaboración y firma de Actas por venta o dación en pago.
- Revisar y decidir sobre el catálogo de precios, campañas y comisiones por venta.

- 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

ROL	NOMBRE
<b>Presidente</b>	<i>José Dimas Quintanilla Quintanilla</i>
<b>Director</b>	<i>Erwin Federico Schneider</i>
<b>Director</b>	<i>Ingrid Ruiz de Guevara</i>
<b>Director Externo</b>	<i>Walter Morales</i>
<b>Miembro</b>	<i>Cesar Augusto Barahona Marroquin</i>
<b>Miembro</b>	<i>Evaristo Alas</i>
<b>Miembro</b>	<i>Roberto Quintanilla</i>
<b>Miembro</b>	<i>Samuel F. Godoy Lima</i>
<b>Miembro</b>	<i>Claudia Cecilia Zaldivar de Silva</i>
<b>Secretario</b>	<i>Mauricio Zacatares</i>

### 2. Periodicidad.

El comité de prevención de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo. Se reúne mensualmente, habiendo desarrollado 12 sesiones ordinarias durante el año 2021 y 1 sesión extraordinaria.

### 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.

Dar seguimiento a las actividades plasmadas en el plan de trabajo anual de la Oficialía de Cumplimiento, las cuales tienen como finalidad prevenir y detectar eventos de riesgo de LDA/FT en la operación de SAC Integral a través de sus productos y servicios.

Brindar apoyo a la Oficialía de Cumplimiento a instrucciones y requerimientos realizados por los organismos reguladores a través de la normativa local e internacional en materia de prevención de LDA/FT.

## **XVII. COMITÉ COMERCIAL.**

### **1. Miembros del Comité.**

Está integrada como Comité de Junta Directiva, con tres directores, uno director externo, Presidencia, el Gerente General, el Gerente de División Comercial y el Gerente de Mercadeo, quienes tienen voz y voto. Podrán participar también el Gerente de Negocios, BI y otras áreas relacionadas según el tema a revisar.

El Gerente de Mercadeo actúa como secretario.

### **2. Periodicidad.**

Se reúne trimestralmente 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 LÍQUIDEZ.**

### **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 el Coordinador de Tesorería Financiera, Jefes de Captaciones Corporativa y Retail, 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, Gerente de Legal y Jefe de Cobros y Normalización, todos ellos con voz, pero sin voto.

El Gerente 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
- d) mora.
- e) Revisar y analizar los créditos de alto impacto o riesgo.

- f) 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.
- g) 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.

Corporativo y como órgano de apoyo en el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio dadas las normativas en adecuación, el contexto actual de pandemia Covid19 y las recientes amenazas de diversas índoles a las que el sistema financiero y la economía en general están expuesta, recomendando la Alta Gerencia y aprobando la Junta Directiva su incorporación como Comité Administrativo dentro de los órganos de gobierno corporativo.

## **XXI.COMITÉ DE GESTIÓN DE CRISIS.**

### **1. Miembros del Comité.**

Está integrado por el Director Presidente, Gerente General, Gerente de División Comercial, Gerente de Operaciones y Administración, Gerente de Recursos Humanos y Gerente de Riesgos y Cumplimiento; quienes tienen voz y voto. Además, participa el Gerente de Finanzas, Gerente Legal, Gerente de Tecnología, Oficial de Riesgos Ocupacionales, Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y Oficial de Continuidad del Negocio, todos ellos con

El Oficial de Continuidad del Negocio actuará como secretario del Comité de Gestión de Crisis.

### **2. Periodicidad.**

El Comité de Gestión de Crisis entrará en funciones a demanda y convocará en casos que sea necesario tomar decisiones inmediatas para enfrentar la fase aguda de una crisis o de forma preventiva cuando se logre anticipar una inminente situación de crisis.

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

El Comité de Gestión de Crisis ha sido establecido desde el reciente cambio al Código de Gobierno Corporativo, realizado el 16 de diciembre de 2021, con la finalidad de fortalecer el Gobierno

## **XXII. OTROS**

Sin información adicional.