



Informe anual de
Gobierno Corporativo
2025

Contenido

	Pág
I. Introducción	3
II. Información General	4
III. Accionistas	5
IV. Junta Directiva	6
V. Alta Gerencia	10
VI. Comité de Auditoría	12
VII. Comité de Riesgos	15
VIII. Lavado de Dinero y Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.	20
IX. Gobierno Corporativo y Estándares Éticos	23
X. Transparencia y Revelación de Información	24



I. Introducción

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, las principales características de las estructuras de gobierno corporativo del Banco Integral de acuerdo con lo requerido en la normativa antes referenciada, al cierre del ejercicio 2025.

El BANCO INTEGRAL S.A., es una entidad regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero. 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; posteriormente el 1° de enero de 2009 fue autorizada como Sociedad de Ahorro y Crédito y el 9 de agosto de 2024 se obtuvo la licencia para iniciar operaciones como Banco Integral S.A.



II. INFORMACIÓN GENERAL

Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

La estructura de la participación accionaria al 31 de diciembre de 2025 se detalla a continuación:

Principales accionistas y participación

Accionistas	Número De Acciones	Estructura Accionaria
Apoyo Integral Inversiones El Salvador, S.A. de C.V.	112,119	50.96%
Apoyo Integral Inversiones, S.A. (Panamá)	66,833	30.38%
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	40,818	18.55%
FUSAI	38	0.02%
Accionistas personas naturales	192	0.09%
TOTALES	220,000	100%

Principales accionistas de la Sociedad controlada y participación.

Apoyo Integral Inversiones El Salvador, S.A. de C.V	Número De Acciones	Estructura Accionaria
Fundación Salvadoreña de Apoyo Integral	28,996	43.41%
Bamboo Financial Inclusion Fund	12,348	18.48%
Impulse Microfinance Investment Fund	11,573	17.32%
Fundación Dueñas Herrera	8,350	12.50%
Conjunto de Accionistas menores del 10%	5,534	8.28%
TOTALES	66,801	100%



III. ACCIONISTAS

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

No.	Tipo De Junta	Fecha	Quorum
1	Junta General Ordinaria	26 de febrero de 2025	100% de acciones
2	Junta General Ordinaria	21 de mayo de 2025	100% de acciones
3	Junta General Ordinaria	19 de agosto de 2025	100% de acciones

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

No.	Tipo De Junta	Fecha	Quorum
1	Junta General Extraordinaria	21 de mayo de 2025	100% de acciones



IV. JUNTA DIRECTIVA

A continuación, se detalla la composición de la estructura de Junta Directiva, y los cambios que se dieron durante el 2025:

1. Miembros de la Junta Directiva

Junta Directiva- Banco Integral S.A. 2025			
Cargo	Nombre	Cargo	Suplente
Director Presidente	Ricardo Francisco Mora Granada	Primer Director Suplente:	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla
Director Vicepresidente	Luis Antonio Castillo Rivas	Segundo Director Suplente:	Erwin Federico Schneider Cordova
Directora Secretario:	Oscar Eduardo Lindo Fuentes	Tercer Director Suplente:	Walter Alfredo Carlos Schonborn Alvarenga
Primer Director:	José Alejandro Torres Gómez	Cuarto Director Suplente:	Jesús Marcelino Ferreyra Fernandez
Segundo Director:	Etna Mabel Artiga De Soundy		
Tercer Director:	Carlos Antonio Herrera García		
Cuarto Director:	María Camila Gómez Silva		
Quinto Director:	Mauricio Antonio González Gómez		

Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
21/05/2025	María Camila Gómez Silva	Cuarto Director
21/05/2025	Jesús Marcelino Ferreyra Fernández	Cuarto Director Suplente
21/05/2025	Mauricio Antonio González Gómez	Quinto Director

Modificaciones:

Fecha	Nombre	Cargo
21/05/2025	Walter Alfredo Carlos Schonborn Alvarenga	De Segundo Director a Tercer Director Suplente
21/05/2025	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	De Tercer Director a Primer Director Suplente
21/05/2025	Carlos Antonio Herrera García	De Cuarto Director a Tercer Director
21/05/2025	Erwin Federico Schneider Cordova	De Sexto Director a Segundo Director Suplente
21/05/2025	Etna Mabel Artiga De Soundy	De Séptimo Director a Segundo Director
21/05/2025	José Alejandro Torres Gómez	De Décimo Director Suplente a Primer Director



Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
21/05/2025	José Luis Pantoja Estremadoyro	Primer Director
21/05/2025	Luis Felipe Derteano Marie	Quinto Director
21/05/2025	Reina Guadalupe González de Cabrera	Primer Director Suplente
21/05/2025	Claudia María Dueñas de Mónico	Segundo Director Suplente
21/05/2025	Jaime Orlando García Molina	Tercer Director Suplente
21/05/2025	Alfredo Ernesto Llosa Barber	Cuarto Director Suplente
21/05/2025	Héctor Miguel Dada Sánchez	Quinto Director Suplente
21/05/2025	Daniel Fernando Ñungo Manrique	Sexto Director Suplente
21/05/2025	Roberto Alvergue Vides	Séptimo Director Suplente
21/05/2025	Renzo Lercari Carbone	Octavo Director Suplente
21/05/2025	Alma Eunice Miranda de Hernández	Noveno Director Suplente

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.

La Junta Directiva realizó 15 sesiones durante el año 2025, de acuerdo con el siguiente detalle:

Fechas de las sesiones ordinarias en 2025:

Fecha	
23 Enero	20 Agosto
20 Febrero	23 Septiembre
27 Marzo	21 Octubre
22 Abril	17 Noviembre
20 Mayo	2 Diciembre
25 Junio	15 Diciembre
24 Julio	

Fechas de las sesiones extraordinarias en 2025:

Fecha
26 Febrero
05 Junio



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

La elección de los miembros de la Junta Directiva se realiza considerando los requerimientos legales y normativos del perfil que deben cumplir los Directores. Con base a esto, y aplicación de los estatutos del Banco que otorgan el derecho a los accionistas para proponer y elegir un Director propietario y su suplente, por cada 12.5% de la totalidad de acciones que posea el accionista. En el caso de accionistas que tengan menos del porcentaje antes relacionado, el accionista con la participación más cercana del 12.5%, podrá ejercer este derecho, sin menoscabo de que dos o más accionistas decidan unir sus participaciones para alcanzar dicho porcentaje. Los miembros de la Junta Directiva entonces se nombran dando cumplimiento a la ley, normativa y estatutos del Banco.

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

La institución da cumplimiento a lo establecido en los artículos 203, 204 y 205 de la Ley de Bancos, con la norma NRP-85 “Normas Técnicas para autorizar operaciones con entidades vinculadas”, así como con la NRP-74 “Normas Técnicas sobre el Otorgamiento de Créditos a Personas Relacionadas con los Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito”; de la cual, se informa mensualmente a la Superintendencia del Sistema Financiero.

5. Descripción de la Política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique, con el marco legal aplicable a la entidad.

Los estatutos del Banco 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 el pacto social del Banco y Código de Gobierno Corporativo.



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

En cumplimiento de las responsabilidades en materia de Gobierno Corporativo, y conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la NRP 17 “Normas Técnicas de Gobierno Corporativo”, así como en el artículo 14 de la NRP 20 “Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras”, el 02 de diciembre de 2025 se ejecutó la capacitación anual dirigida a los miembros de la Junta Directiva, Dirección Ejecutiva y Equipo Gerencial, dicha capacitación abordó la temática de “Gobierno Corporativo”, desarrollando aspectos relacionados con innovación, transparencia y confianza digital, con el objetivo de fortalecer las prácticas de gobernanza y la gestión responsable dentro de la entidad.

Adicionalmente, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la NRP 23 “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información”, en la misma fecha se impartió la capacitación anual en materia de “Ciberseguridad” dirigida a la Junta Directiva, Dirección Ejecutiva y Alta Gerencia. Esta capacitación estuvo orientada a reforzar los conocimientos sobre confianza digital, riesgos y responsabilidades asociadas a la gestión de la seguridad de la información, destacando el rol de los órganos de gobierno en la supervisión y mitigación de los riesgos tecnológicos.

Conforme a lo establecido en el art. 54 del Instructivo para la Prevención, Detección y Control del Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, el día 02 de diciembre de 2025, se llevó a cabo la capacitación anual para la Junta Directiva, Miembros del Comité de PLDA/FT/FPADM y Alta Gerencia, siendo la temática tratada sobre “Gobernanza, Rol de la Junta Directiva y Alta Gerencia y Debida Diligencia”, haciendo énfasis en las responsabilidades en la prevención del lavado de activos, financiamiento al terrorismo y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, así como la importancia de la debida diligencia de las terceras partes.

7. Política de remuneración de la Junta Directiva.

La remuneración de los miembros de Junta Directiva se realiza cumpliendo 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.



V. ALTA GERENCIA

La Alta Gerencia es la figura por medio de la cual se denomina al grupo de Gerentes del Banco, que reportan directamente a la Dirección Ejecutiva.

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

Nombre	Cargo
César Augusto Barahona Marroquín	Director Ejecutivo
Erick Alejandro Morán Guillén	Director Comercial
Julio José Panameño Aparicio	Director de Canales, Productos y Servicios
Herbert de Jesús Hernández Chicas	Gerente de Riesgos
Francisco Antonio Góchez Erazo	Gerente de BI
Leosmar Cepeda Jiménez	Gerente de Negocios
Manuel Isaac Portillo Pastora	Gerente de Operaciones y Administración
Cristopher Napoleón Navarrete Martínez	Gerente de Tecnología
María Imelda Zaldívar Hércules	Gerente de Finanzas
Dinorah María Umaña Matta	Gerente de Recursos Humanos
Adriana Elizabeth Paredes Jiménez	Gerente de Productos
Roberto Alexander Mancía Díaz	Gerente de Cobros y Normalización
Cecilia Alejandra Neumann Castel	Gerente de Laboratorio de Aprendizaje e Innovación
Bettyssabel Córdova de Rosales	Gerente de Transformación
Claudia María Colocho Gavidia	Gerente de Oficialía de cumplimiento
Francisco Ignacio Argumedo Lagos	Gerente Legal
Miguel Ángel Macías Palacios	Gerente de Auditoría Interna

2. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
Noviembre 2025	Francisco Ignacio Argumedo Lagos	Gerente Legal

Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
Noviembre 2025	Moisés Francisco Alfaro Chinchilla	Gerente Legal



3. Política de selección de la Alta Gerencia.

El Banco cuenta con su Política de Recursos Humanos; así como en el Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación del talento la cual se aplica para todo proceso de contratación de personal.

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

Banco Integral S.A., cuenta con una Gerencia de Auditoría Interna, responsable de contribuir al fortalecimiento de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y de control, proporcionando aseguramiento sobre su eficiencia operativa, confiabilidad de sus informes, cumplimiento de las leyes y/o regulaciones, salvaguarda de activos y de su cultura ética. Para ello, cuenta con un plan anual de trabajo basado en riesgos, aprobado por Junta Directiva, alineado con la estrategia, objetivos y procesos del Banco, a fin de evaluar la gestión de riesgos, gobierno y control, para brindar una seguridad razonable sobre la efectividad del sistema de control interno.



VI. COMITÉ DE AUDITORIA

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

Nombre	Cargo
Erwin Federico Schneider Córdova	Presidente
Walter Alfredo Schonborn	Director Externo
Erwin Federico Schneider Córdova	Director Externo
José Dimas Quintanilla Quintanilla	Director Externo
César Augusto Barahona Marroquín	Director Ejecutivo
Miguel Ángel Macías Palacios	Secretario

2. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
24/07/2025	Walter Alfredo Schonborn	Director Externo

Modificaciones:

Fecha	Nombre	Cargo
24/07/2025	Erwin Federico Schneider Córdova	De Director Externo a Presidente del Comité

Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
24/07/2025	Ricardo Francisco Mora Granada	Presidente
24/07/2025	Reina Guadalupe González de Cabrera	Directora Externa



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

Durante el periodo del año 2025, se desarrollaron 14 sesiones de Comité de Auditoría Interna, en los cuales se tomaron acuerdos relevantes, que fueron gestionados por las áreas correspondientes

Fechas de las sesiones:

Fecha	
14 Enero	19 Agosto
18 Febrero	22 Septiembre
18 Marzo	20 Octubre
10 Abril	14 Noviembre
19 Mayo	26 Noviembre
12 Junio	12 Diciembre
21 Julio	17 Diciembre

4. 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 Junta General de Accionistas 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.
- Contribuir y apoyar el sistema de control interno del Banco y hacer recomendaciones específicas para fortalecerlos.
- Garantizar 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.
- Revisar el Estatuto de Auditoría Interna y dar su visto bueno para la aprobación por parte de la Junta Directiva.



5. Temas corporativos conocidos en el periodo

Entre los temas que el Comité de Auditoría conoció durante el año 2025 están los siguientes:

- a. Seguimiento a planes de acción por informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa y de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- b. Evaluación a los Controles Generales de TI
- c. Auditorías a la red de Agencias del Banco.
- d. Evaluación a la Gestión del Riesgo Operacional
- e. Evaluación a la Gestión Integral de Riesgos
- f. Evaluaciones a la Gestión del Riesgo de Crédito
- g. Evaluación al Gobierno Corporativo
- h. Seguimiento a los acuerdos del Comité de Auditoría
- i. Evaluación al Riesgo de Prevención de Lavado de Dinero y Activos.
- j. Informe trimestral del avance del plan anual de trabajo de la Auditoría Interna
- k. Evaluación a la Gestión Contable
- l. Informes de casos especiales solicitados por la Administración del Banco.
- m. Evaluación al Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad
- n. Auditoría a Normas Técnicas sobre medidas de Ciberseguridad en canales digitales
- o. Revisión a los Estados Financieros y sus notas



VII. COMITÉ DE RIESGOS

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

Nombre	Cargo
José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	Director Presidente
Walter Alfredo Carlos Schonborn Alvarenga	Director Externo
Jesús Marcelino Ferreyra Fernández	Director Externo
César Augusto Barahona Marroquín	Director Ejecutivo
Herbert de Jesús Hernández Chicas	Secretario

2. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
18/08/2025	Jesús Marcelino Ferreyra Fernández	Director Externo

Modificaciones:

Fecha	Nombre	Cargo
24/07/2025	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	Director Externo a Director Presidente

Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
18/8/2025	Ricardo Francisco Mora Granada	Presidente
	Luis Felipe Derteano Marie	Director Externo
	Erwin Federico Schneider Córdova	Director Externo
	Diego Mauricio Gallardo López	Miembro Externo
	María Imelda Zaldívar Hércules	Miembro



3. Número de sesiones en el período.

El comité de Riesgos se reúne mensualmente, y para el 2025 se celebraron 12 sesiones de carácter ordinario.

Fechas de las sesiones:

Fecha	
17 Enero	18 Julio
17 Febrero	18 Agosto
21 Marzo	21 Septiembre
11 Abril	20 Octubre
14 Mayo	14 Noviembre
13 Junio	15 Diciembre

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

Dentro de las principales actividades realizadas e implementadas por el Comité de Riesgos 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 de 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; 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 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.
 - h. Revisar y evaluarla la estructura del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
 - i. Revisar, evaluar y proponer para aprobación de Junta Directiva el programa y recursos de la Seguridad de la información y Ciberseguridad.
 - j. Dar seguimiento a la gestión de la seguridad de la información.
 - k. Acompañar y verificar que las unidades funcionales desarrollen e implementen una gestión de Cumplimiento regulatorio en la institución.
 - l. 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.
 - m. Evaluar, revisar y proponer para aprobación de la Junta Directiva las estrategias, políticas y manuales de gestión de riesgos ambientales y sociales.

5. Temas corporativos conocidos en el período.

- a. De forma mensual se realiza una presentación al Comité de Riesgos del informe de gestión con los indicadores, resultados y análisis correspondiente a: Informe de Entorno Económico, Informe de Riesgo Crediticio, Informe de Control de Calidad de Cartera, Informe de Riesgo de Liquidez, Informe de Seguridad de la Información y ciberseguridad, Informe de Continuidad del Negocio, Informe de Riesgo de Fraude, Informe de Riesgo Operacional, Informe de Riesgo Ocupacional e Informe de Cumplimiento Regulatorio
- b. Se presentaron a comité de riesgos propuestas de creación y/o actualización de normativa interna.
- c. Aprobación a los informes de la Gestión Integral de Riesgos siendo entre otros:
 - i. En materia de riesgo de liquidez y mercado, el Comité conoció los informes mensuales de



indicadores de liquidez, los cuales incluyen el Calce de Plazos y sus respectivos escenarios normativos e internos bajo condiciones de estrés, conforme a la periodicidad establecida. Asimismo, se revisó el informe de riesgo de mercado, con el propósito de evaluar cómo la variación en los tipos de interés podría incidir en el valor del portafolio de inversiones. Adicionalmente, se presentaron informes sobre el entorno económico y los principales indicadores macroeconómicos del país, con el fin de dar seguimiento a los supuestos utilizados en los escenarios de estrés, considerando tanto la situación financiera de la Institución como el contexto económico vigente

- ii. En relación con el Riesgo de Crédito, el Comité conoció de forma periódica el Informe de Pérdida Esperada de Riesgo de Crédito, así como diversos informes de seguimiento a la exposición y concentración del portafolio crediticio, gestión de castigos y análisis de los indicadores de desempeño de la cartera. Adicionalmente, se dio seguimiento a la exposición de los principales deudores, incluyendo el análisis de los 50 mayores deudores, conforme a la normativa aplicable. De igual manera, se desarrolló el proyecto de implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, el cual culminó satisfactoriamente, logrando los objetivos establecidos en el plan de trabajo.
- iii. Se presentó el ranking de agencias bajo la metodología de control de calidad de cartera, identificando aquellas agencias con mayores desviaciones en la aplicación del proceso de crédito, así como el seguimiento a las acciones correspondientes para la mejora de la calidad de la cartera.
- iv. Con relación a la gestión de riesgo operacional, el Comité conoció el Resumen de la Base de Eventos de Riesgo Operacional al cierre de 2024, a ser remitido a la SSF conforme a los requisitos normativos, así como el contenido del Informe Anual de la Gestión de Riesgo Operacional correspondiente al mismo período, presentado al supervisor según lo establecido en la regulación aplicable. Asimismo, se presentaron al Comité los informes mensuales de seguimiento de los eventos de riesgo operacional relevantes del 2025, incluyendo el resumen del comportamiento del período. Adicionalmente, se informó sobre la actualización de la documentación institucional asociada al marco de riesgo operacional, con el propósito de mantenerla alineada y actualizada con las prácticas vigentes.
- v. En cuanto al riesgo ocupacional, se presentó al Comité el Informe de Riesgos Ocupacionales Relevantes, dando a conocer el cumplimiento del Programa de Gestión de Riesgos Ocupacionales, el seguimiento al cumplimiento normativo en las agencias y las acciones de mitigación implementadas durante el período
- vi. El Comité conoció el Informe de Monitoreo de Fraude, que incluye indicadores de prevención, análisis de eventos relevantes y el seguimiento a las operaciones realizadas por los clientes a través de los distintos canales, así como las medidas adoptadas para la mitigación de este riesgo.
- vii. Sobre la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, se presentó el Informe de Seguridad de la Información, los resultados de los análisis de vulnerabilidades, así como



- las pruebas de phishing y pentesting realizadas a los sistemas y canales digitales. Asimismo, se dio seguimiento a los proyectos tecnológicos orientados a mitigar vulnerabilidades y fortalecer la postura de seguridad de la Institución.
- viii. Para la gestión de la continuidad del negocio, el Comité conoció los Informes de Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y Análisis de Riesgos (RIA), Plan de Continuidad del Negocio, así como los resultados de las pruebas de continuidad del negocio realizadas durante el período, incluyendo el seguimiento a los planes de acción derivados de dichos ejercicios.
 - ix. Para la Gestión del Riesgo Legal y Cumplimiento Regulatorio se presentaron los Informes del Programa de Cumplimiento Regulatorio, así como el seguimiento a notas y requerimientos relevantes emitidos por los entes reguladores, informando al Comité sobre su estado y las acciones implementadas.



VIII. LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

1. Miembros del Comité

Nombre	Cargo
Ricardo Francisco Mora Granada	Presidente
Claudia María Colocho Gavidia	Secretaria
Cesar Augusto Barahona Marroquín	Miembro
Erwin Federico Schneider Córdova	Miembro
Julio José Panameño Aparicio	Miembro
Francisco Ignacio Argumedo Lagos	Miembro

2. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
15/12/2025	Francisco Ignacio Argumedo Lagos	Miembro

Modificaciones: No hubo

Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
24/7/2025	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	Miembro
24/7/2025	Manuel Isaac Portillo Pastora	Miembro
24/7/2025	Herbert de Jesús Hernández Chicas	Miembro
15/12/2025	Moisés Francisco Alfaro Chinchilla	Miembro

3. Número de sesiones en el período.

Durante el año 2025 el Comité de PLDA/FT/FPADM celebró siete sesiones de acuerdo con la frecuencia programada en el Plan de Trabajo de la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento, sin que se hayan celebrado sesiones extraordinarias.



Fechas de las sesiones:

Fecha	
07 Febrero	07 Octubre
11 Abril	26 Noviembre
17 Julio	11 Diciembre
09 Septiembre	

4. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo

- a. Apoyar al Oficial de Cumplimiento en las gestiones tendientes a prevenir que el Banco sea utilizado para el LDA/FT/FPADM.
- b. Promover a nivel institucional la cultura de cumplimiento enfocada a la prevención del LDA/FT/FPADM.
- c. Dar seguimiento a la gestión de la Oficialía de Cumplimiento.
- d. Conocer de las medidas de mejora continua implementadas al programa de prevención por la Oficialía de Cumplimiento, principalmente relacionadas con el fortalecimiento de los controles para la prevención del LDA/FT/FPADM.
- e. Revisar el grado de ejecución y avance del plan anual de trabajo y plan de capacitaciones de la Oficialía de Cumplimiento.
- f. Aprobación de la actualización de las matrices de riesgos de clientes, proveedores, colaboradores, matriz de riesgo de procesos y la actualización de la matriz de riesgo normativa desde la perspectiva de PLDA/FT/FPADM.
- g. Dar seguimiento a proyectos de desarrollo tecnológico impulsados por la Oficialía de Cumplimiento como es el caso de la implementación del sistema de monitoreo SENTINEL y controles de caja e identificación de terceros.
- h. Revisión de resultados de informes de autocontrol realizados por la Oficialía de Cumplimiento.
- i. Revisión y seguimiento de acuerdos tomados durante las sesiones.
- j. Recepción y toma de decisión sobre informes estadísticos proporcionados por la Oficialía de Cumplimiento en cada una de las sesiones de Comité de PLDA/FT/FPADM.
- k. Seguimiento a requerimientos institucionales, planes de acción y hallazgos de auditoría interna.



5. Temas corporativos conocidos en el periodo.

A lo largo del año 2025 fueron revisados en las diferentes sesiones del Comité de PLDA/FT/FPADM informes e indicadores estadísticos relevantes, principalmente relacionados con la gestión del ciclo de monitoreo de operaciones de clientes, recepción y respuesta de oficios gubernamentales, emisión de ROS, ROI, Tentativas y Cierres, la entrega de los reportes regulados, la revisión de los avances en el plan de trabajo y plan de capacitaciones, así como la vinculación de clientes PEP y relacionados PEP.

Asimismo, se conocieron resultados de la gestión de prevención del LDA/FT/FPADM, sobre los cuales se brindó seguimiento con las áreas involucradas en los procesos y la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento.

Adicionalmente, se conocieron y aprobaron políticas y procedimientos, actualizaciones de normas, se impartieron capacitaciones al Comité de PLDA/FT/FPADM sobre diferentes aspectos de interés y se conocieron los resultados de las mediciones de riesgo en los principales procesos del Banco, de sus clientes y proveedores, de colaboradores, así como los avances en los diferentes proyectos de tecnología impulsados por la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento.



IX. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

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

Como parte de la mejora y eficiencia de las prácticas de Gobierno Corporativo, se realizó una modificación al Código de Gobierno Corporativo, En Junta Directiva celebrada el 22 de abril de 2025, según consta en punto de Acta de Junta Directiva No. JD/05/04/2025, delimitada a aspectos relacionados con la funcionalidad de las sesiones de Junta Directiva.

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

Durante el periodo informado se realizó una revisión y actualización del Código de ética o de conducta del Banco, incorporándose mejoras orientadas a fortalecer su aplicación institucional, entre los principales ajustes realizados se incluye el apoyo de la gerencia Legal en el cumplimiento del mismo, directrices específicas sobre temas de confidencialidad y divulgación de información, manejo de relaciones entre colaboradores, régimen sancionatorio más específico, con acciones claras a tomar dejando de lado la subjetividad en el conflicto de casos, temas importantes como la prohibición de acoso sexual y fraudes.

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 período.



X. 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.

El Banco cuenta con 2 modalidades de atención para la recepción y seguimiento de las consultas, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes; las cuales son:

a) Modalidad Presencial.

Esta modalidad el cliente puede presentarse a una de las agencias, los mecanismos para expresar su inconformidad son:

- a. **Ejecutivo de servicio al cliente:** en cada agencia existe un representante para atender al cliente en lo relacionado a los servicios y productos de Integral y abordar cualquier inconformidad que el cliente desee registrar.
- b. **Buzón de sugerencia:** en cada agencia se coloca material POP, por medio del cual el cliente puede registrar su sugerencia o inconformidad en un depósito exclusivo para este propósito.
- c. **QR de satisfacción:** mediante una pegatina que contiene un código QR, el cliente puede escanearlo y registrar sus sugerencias o inconformidad mediante un formulario en línea.

b) Modalidad Digital:

Esta modalidad pretende facilitar al cliente expresar sus consultas, quejas, reclamos y solicitudes de forma inmediata sin la necesidad de hacerse presente a una de las agencias, los medios destinados son:

- a. Contact Center: **2250-6090** (atención telefónica con operador)
- b. WhatsApp, escribiendo al **2250-6090**
- c. Correo electrónico de Servicio al Cliente: **servicio.cliente@integral.com.sv**
- d. Sitio Web de Banco Integral/Módulo de contáctanos. (**https://contactenos.bancointegral.com/customer_comments/new**)
- e. Redes sociales
 - i. Facebook
 - ii. Instagram

Adicionalmente:

1. Se posee un registro secuenciado y consolidado de las quejas y reclamos ingresados por los diferentes canales de atención.
2. Se realizan encuestas de satisfacción por medio de Contact Center para conocer el nivel de satisfacción de los clientes y las oportunidades de mejora para la institución.



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

Hechos relevantes al 31 de diciembre de 2025:

1. La Junta Directiva (JD 01/01/2025), celebrada el 23 de enero de 2025, acuerda autorizar el presupuesto de la institución para el ejercicio 2025, comprendiéndose en el presupuesto los recursos necesarios para dar cumplimiento a la normativa de seguridad de la información y los recursos necesarios para los programas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
2. La Junta Directiva (JD 01/01/2025), celebrada el 23 de enero de 2025, acuerda autorizar la emisión de un nuevo Certificado Provisional de Tesorería por el valor del Fondo Patrimonial al 31 de diciembre 2024, el cual asciende a treinta y nueve millones doscientos noventa y dos mil setecientos cincuenta y cuatro con ochenta y cuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América (US\$ 39,292,754.84), autorizando al Director Presidente y Director Secretario a suscribir el certificado en mención así como realizar cualquier cambio que requiera el ente regulador.
3. La Junta General de Accionistas (JG/01/2025) celebrada el 27 de febrero de 2025 acordó distribuir entre los accionistas, en proporción directa a sus participaciones sociales, la cantidad de DOS MILLONES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 2,000,000.00), cantidad que se compone en un cien por ciento de utilidades por aplicar del ejercicio 2022. Luego de esta distribución de dividendos, la cantidad restante de US\$7,303,841.74 quedan como utilidades pendientes de aplicar.
4. La Junta General de Accionistas (JG/01/2025) celebrada el 27 de febrero de 2025 acordó reestructurar la Junta Directiva del banco de conformidad con los cambios que fueron propuestos y explicados en sesión, quedando integrada a partir de esa fecha de la siguiente manera:

Directores Propietarios

Director Presidente:

Director Vicepresidente:

Director Secretario:

Primer Director:

Segundo Director:

Tercer Director:

Cuarto Director:

Quinto Director:

Sexto Director:

Séptimo Director:

Nombre

Ricardo Francisco Mora Granada

Luis Antonio Castillo Rivas

Oscar Eduardo Lindo Fuentes

José Luis Pantoja Estremadoyro

Walter Alfredo Carlos Schonborn Alvarenga

José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla

Carlos Antonio Herrera García

Luis Felipe Derteano Marie

Erwin Federico Schneider Córdova

Etna Mabel Artiga de Soundy

Directores Suplentes

Primer Director Suplente:

Segundo Director Suplente:

Nombre

Reina Guadalupe González de Cabrera

Claudia María Dueñas de Mónico



Tercer Director Suplente:	Jaime Orlando García Molina
Cuarto Director Suplente:	Alfredo Ernesto Llosa Barber
Quinto Director Suplente:	Héctor Miguel Dada Sánchez
Sexto Director Suplente:	Daniel Fernando Ñungo Manrique
Séptimo Director Suplente:	Roberto Alvergue Vides
Octavo Director Suplente:	Renzo Lercari Carbone
Noveno Director Suplente:	Alma Eunice Miranda de Hernández
Décimo Director Suplente:	José Alejandro Torres Gómez

Con la reestructuración acordada se mantiene vigente el periodo de dos años que inició el 20 de agosto de 2024.

- La Junta Directiva (JD 02/02/2025), celebrada el 20 de febrero de 2025, acuerda aprobar el contenido y publicación de los Estados Financieros sus notas y el correspondiente informe de auditoría externa y el Informe Financiero Trimestral, ambos referidos al 31 de diciembre de 2024.
- La Junta General de Accionistas (JG/02/2025) celebrada el 21 de mayo de 2025 acordó reestructurar la Junta Directiva del banco de conformidad con los cambios que fueron propuestos y explicados en sesión, quedando integrada a partir de esa fecha de la siguiente manera:

Directores Propietarios	Nombre
Director Presidente:	Ricardo Francisco Mora Granada
Director Vicepresidente:	Luis Antonio Castillo Rivas
Director Secretario:	Oscar Eduardo Lindo Fuentes
Primer Director:	José Alejandro Torres Gómez
Segundo Director:	Etna Mabel Artiga de Soundy
Tercer Director:	Carlos Antonio Herrera García
Cuarto Director:	María Camila Gómez Silva
Quinto Director:	Mauricio Antonio González Gómez

Directores Suplentes	Nombre
Primer Director Suplente:	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla
Segundo Director Suplente:	Erwin Federico Schneider Córdova
Tercer Director Suplente:	Walter Alfredo Carlos Schonborn Alvarenga
Cuarto Director Suplente:	Jesús Marcelino Ferreyra Fernández

Con la reestructuración acordada se mantiene vigente el periodo de dos años que inició el 18 de julio de 2025.



7. La Junta Directiva (JD 06/05/2025), celebrada el 20 de mayo de 2025, acordó aprobar traslado de Agencia Santa Tecla a una nueva ubicación.
8. La Junta Directiva (JD 08/06/2025), celebrada el 25 de junio de 2025, acordó aprobar la actualización del Código de Ética y el nuevo Reglamento Interno de Trabajo.
9. La Junta Directiva (JD 09/07/2025), celebrada el 24 de julio de 2025, acordó autorizar, conforme a esquema eficiente de gobierno corporativo, la estructura del banco y el cumplimiento a la normativa aplicable, el nombramiento de los siguientes comités: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de PLDA/FT/FPADM, Comité de Desempeño Social, Comité de Laboratorio de Innovación y Aprendizaje, Comité de Talento Humano, Comité de Cobranza, Comité de Gestión de Crisis y Comité de Créditos.
10. La Junta Directiva (JD 09/07/2025), celebrada 24 de julio de 2025, aprobó el contenido y publicación de los Estados Financieros trimestrales y sus notas y el Informe Financiero Trimestral, ambos al 30 de junio de 2025.
11. La Junta Directiva (JD 10/08/2025), celebrada el 20 de agosto de 2025, acordó aprobar la modificación del estatuto de Auditoría Interna, en razón al cumplimiento del artículo 8 de las Normas Técnicas de Auditoría Interna para los integrantes del Sistema Financiero (NRP-15).
12. La Junta Directiva (JD 10/08/2025), celebrada el 20 de agosto de 2025, acordó aprobar el traslado de la Agencia Jiquilisco, ubicada en el Distrito de Jiquilisco, Municipio de Usulután Oeste, Departamento de Usulután.
13. La Junta Directiva (JD 11/09/2025), celebrada el 23 de septiembre de 2025, acordó aprobar la celebración del convenio para la constitución de la escuela de asesores en alianza estratégica con la Fundación Salvadoreña de Apoyo Integral (FUSAI).
14. La Junta Directiva (JD/17/11/2025), celebrada el 17 de noviembre de 2025, después de la presentación por parte de la Gerencia de Negocios y dirección Comercial, acordó aprobar la apertura de nueva agencia en el departamento de San Miguel.

