

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

Periodo Enero - Diciembre 2018

La Normativa NPB 4-48, “Normas de Gobierno Corporativo para las Entidades Financieras” establece en su artículo 22 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 y aprobación...*”.

El presente informe refleja, de forma agregada, las principales características de las estructuras de gobierno corporativo de la Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral de acuerdo a lo requerido en la normativa antes referenciada, al cierre del ejercicio 2018.

I. INFORMACION GENERAL

1. Grupo Financiero al que pertenece

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.

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

II. ACCIONISTAS

1. Principales accionistas y participación

ACCIONISTAS	NUMERO DE ACCIONES	ESTRUCTURA ACCIONARIA
<i>Apoyo Integral Inversiones El Salvador, S.A. DE C.V.</i>	49,304	50.96%
<i>Apoyo Integral Inversiones, S.A. (Panamá)</i>	29,389	30.38%
<i>Grupo ACP Inversiones y Desarrollo</i>	17,949	18.55%
<i>Accionistas individuales</i>	102	0.11%
TOTALES	96,744	100.00%

2. 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>	21,401	43.41%
<i>Bamboo Financial Inclusión Fund</i>	9,114	18.49%
<i>Impulse Microfinance Investment Fund</i>	8,542	17.33%
<i>Fundación Dueñas Herrera</i>	6,163	12.50%
<i>Conjunto de Accionistas Individuales</i>	4,083	8.28%
TOTALES	49,303	100%

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

No.	TIPO DE JUNTA	FECHA	QUORUM
1	<i>Junta General Ordinaria</i>	<i>21 febrero 2018</i>	<i>100% de acciones</i>
2	<i>Junta General Ordinaria</i>	<i>19 abril 2018</i>	<i>100% de acciones</i>

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

No hubo Juntas Extraordinarias en el periodo.

III. JUNTA DIRECTIVA

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

En Junta General de accionistas de fecha 21 de febrero 2018:

Se reestructuró la Junta Directiva, en los cargos del Tercero y Quinto Directores propietarios, y Sexto y Noveno Directores Suplentes:

1. Se designó al señor José Dimas Quintanilla Quintanilla, en el cargo de Tercer Director Propietario (en sustitución del señor Héctor Miguel Dada Sánchez).
2. Se designó al señor Luis Felipe Derteano Marie, en el cargo de Quinto Director Propietario.
3. Se designó a la señora Ingrid Lissette Ruíz de Guevara en el cargo de Sexto Director Suplente.
4. Se designó al señor Héctor Miguel Dada Sánchez, quien era el Tercer Director Propietario en el cargo de Noveno Director suplente, en sustitución de la señora Claudia Lissethe Hasfura, a quien se sustituyó para hacer la reestructuración que permitió la incorporación del señor Luis Felipe Derteano Marie, (en el cargo de Quinto Director Propietario) reconociéndose su capacidad, profesionalismo, y se le agradeció su dedicación en el Comité en el que participaba.

En Junta General Ordinaria de accionistas de fecha 19 de abril de 2018, se realizó la elección de la Junta Directiva para un nuevo período de dos años, a contarse desde el 30 de junio de 2018, quedando integrada de la siguiente manera:

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

3. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros.

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

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

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

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

IV. ALTA GERENCIA

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

CARGO	NOMBRE
<i>Presidente</i>	<i>Luis Antonio Castillo Rivas</i>
<i>Gerente General</i>	<i>Juan Pablo Meza Pérez</i>
<i>Gerente de Riesgos y Cumplimiento</i>	<i>Roberto Mauricio Quintanilla Fuentes</i>
<i>Gerente de División Comercial</i>	<i>Evaristo José Alas Acosta</i>
<i>Gerente de División de Servicios y Soporte</i>	<i>Vacante</i>
<i>Gerente de Operaciones y Administración</i>	<i>Saúl Ernesto Ramos Rivas</i>
<i>Gerente de Tecnología</i>	<i>William Alexander Jacobo Galván</i>
<i>Gerente de Finanzas</i>	<i>María Imelda Zaldívar Hércules</i>
<i>Gerente de Recursos Humanos</i>	<i>Miguel Ángel Lemus</i>
<i>Oficialía de Cumplimiento</i>	<i>Julio César Dubón Montes</i>
<i>Jefe de Área Legal</i>	<i>Samuel Francisco Godoy Lima</i>
<i>Jefe de Desempeño Social y Ambiental</i>	<i>Ricardo Escoto</i>

Cambios en el periodo: no hubo cambios en el periodo

V. COMITÉ DE AUDITORIA

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

ROL	NOMBRE
<i>Presidente</i>	<i>Luis Antonio Castillo Rivas</i>
<i>Miembro</i>	<i>Reina Guadalupe González de Cabrera</i>
<i>Miembro</i>	<i>Ingrid Ruiz de Guevara</i>
<i>Miembro</i>	<i>Eddie Castellanos</i>
<i>Miembro</i>	<i>Juan Pablo Meza</i>
<i>Secretario</i>	<i>Nelson Jiménez</i>

Cambios en el periodo:

No se registró ningún cambio durante el año 2018.

2. Numero de sesiones en el periodo.

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 periodo.

- 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.

- f) Evaluar la calidad y transparencia de la información institucional y garantizar que se toman las medidas correctivas correspondientes.
- g) Evaluar los sistemas de control interno de la entidad y hacer recomendaciones específicas para fortalecerlos.
- h) Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.
- i) Evaluar el plan de trabajo anual de la Auditoría Interna para su recomendación de aprobación de Junta Directiva, conocer el plan de trabajo de la Auditoría Externa, y recibir informes periódicos sobre su ejecución.

4. Temas corporativos conocidos en el periodo.

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

Se emitieron un total de 118 informes, principalmente sobre los procesos Core de Integral, incluyendo evaluación a la red de agencias. Dichos informes contienen recomendaciones y áreas de mejora para fortalecer el control interno.

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

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

VI. COMITÉ DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

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

ROL	NOMBRE
Presidente	Luis Antonio Castillo
Director	José Dimas Quintanilla
Director	Paul Antonio Araujo Alemán
Director	Luis Felipe Derteano ¹
Director Suplente	Rubén Alexander de Haseth
Miembro externo	José Mauricio Reyes
Miembro externo	Alfredo Schonborn ²
Miembro	Juan Pablo Meza
Miembro	Evaristo Alas
Secretario	Roberto Quintanilla

Cambios en el periodo:

1. Designación como directora suplente en agosto 2017.
2. Designación como Director en Febrero 2018.

2. Numero de sesiones en el periodo.

SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES
12	0	12

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

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

- a) Por delegación de la Junta Directiva, evalúa y pre aprueba las políticas de exposición a los diferentes tipos de riesgo, para ratificación de la Junta Directiva.
- b) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- c) Supervisar que la gestión del riesgo operacional sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente

- identificados, evaluados, mitigados y monitoreados;
- d) Decidir sobre para la implementación de las acciones correctivas requeridas en caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia al riesgo operacional;
 - e) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar los planes de contingencia y pruebas de tensión para gestionar cada uno de los riesgos en forma particular en situaciones adversas y específicas.
 - f) Verificar que se implemente una gestión de Cumplimiento regulatorio en la institución;
 - g) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar los niveles de aprobación y resolución de créditos;
 - h) Evaluar constantemente la efectiva aplicación de la metodología crediticia y segmentación; especialmente en aquellos segmentos del mercado informal de Micro y Pequeña Empresa;
 - i) Dar cumplimiento a las funciones específicas establecidas en las normas de Gestión de Riesgos siguientes: NPB 4-47. NPB 4-48. NPB 4-49, NPB4-50, NRP 005, NRP 008.

4. Temas corporativos conocidos en el periodo.

- a) Visto Bueno de las propuestas de castigos presentadas por la Gerencia de Riesgos y ratificación de castigos aplicados.
- b) Visto Bueno a Plan Piloto de Score Crediticio Proyectado y sus informes periódicos de seguimiento.
- c) Visto Bueno a los informes de la Gestión Integral de Riesgos y al Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos.
- d) Visto Bueno al Informe de Informe de Brecha Normativa para la transformación de SAC a Banco.
- e) Visto Bueno a los Informes de Eventos Relevantes de Riesgo Operacional y a la línea base de acciones requeridas para mitigar / controlar dichos riesgos por los Dueños de Proceso.
- f) Visto Bueno a las propuestas de creación o modificación de los siguientes documentos normativos internos y/o productos:
 - Política de Solvencia de Capital
 - Política de Seguridad de la Información
 - Política de Seguridad y Salud Ocupacional
 - Normas de Captación de Depósitos
 - Políticas del manejo del producto Ahorro Programado.
 - Políticas del manejo del producto Ahorro sin libreta.
 - Producto CrediLínea.
- g) Visto bueno de los Informes de Pérdida Esperada de Riesgo Crediticio y Riesgo Operacional.
- h) Visto bueno al Plan de Pruebas de Continuidad del Negocio para el 2018.
- i) El comité ratificó la categoría de SAC Apoyo Integral S.A. como FFI-Local registrada en categoría de cumplimiento, las principales obligaciones y delegación del Oficial Fatca vigente y su backup; y conoció los reportes anuales de certificación de cumplimiento Ley FATCA de Cierre del Año 2017 y Cierre del Año 2018

VII. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS

1. Miembros del Comité de Lavado de Dinero y Activos.

El Comité está conformado por el Director Presidente, dos directores de la Junta Directiva, el

Gerente General, quienes tienen voz y voto. Además, participan el Gerente de Riesgos y Cumplimiento, el Gerente de División Comercial, el Gerente de Operaciones, Jefe de Legal y el Oficial de Cumplimiento, todos con voz y sin voto, este último actúa como secretario del Comité.

2. Periodicidad.

El Comité se reúne ordinariamente cada dos meses y extraordinariamente si fuera necesario.

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

Entre las principales funciones realizadas por el Comité de Prevención de Lavado de Dinero en el presente periodo se pueden mencionar:

- a) Conocimiento y seguimiento al Informe de Funciones de la Oficialía, las principales actividades realizadas, eventos de riesgo, monitoreo de operaciones, y actividades sospechosas, noticias sobre LD/FT en medios de comunicación, etc.
- b) Conocimiento y visto bueno al Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento que incluye el plan de capacitación y requerimientos tecnológicos a desarrollarse en el periodo.
- c) Seguimiento al estatus del Plan de Capacitación, que incluye las capacitaciones presenciales, por medios electrónicos y herramientas que fomenten la cultura de prevención de LD/FT.
- d) Conocimiento y seguimiento a las evaluaciones e informes realizadas a la Oficialía de Cumplimiento por parte de Auditoría Interna, Auditoría Externa u Organismos Supervisores
- e) Conocimiento de las principales circulares, requerimientos o notas de comunicación recibidas por parte de las autoridades, supervisores o entidades relacionadas.
- f) Conocimiento y visto bueno a la implementación de modificaciones sugeridas en la Política Interna de PLD/FT, Manuales,

Procedimientos y formularios utilizados durante las contrataciones de productos y operaciones de clientes.

VIII. 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 JD en el monto pagado de aguinaldo al personal.
- e) Recomendar a JD 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 VB a las modificaciones de la política del pago variable.

IX. COMITÉ DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL

1. Miembros del Comité de Desempeño Social y Ambiental.

Se integra con 4 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.

X. COMITÉ COMERCIAL

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

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

2. Periodicidad.

Se reunirá semestralmente como Comité de Junta Directiva.

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

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

- 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

XI. COMITÉ EJECUTIVO

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

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

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

Directores integrantes en el período:

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

2. Periodicidad.

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

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

Las principales funciones del Comité Ejecutivo consistieron en revisar los avances en la ejecución de los acuerdos tomados en Junta Directiva, así como en revisar propuestas de la administración para su presentación a la Junta Directiva, en virtud de lo cual se tomaron acuerdos a ser ejecutados por la administración, entre estos pueden mencionarse:

- a) Se pidió agilizar el nuevo procedimiento para el registro de prendas de los créditos.
- b) Se pidió al área de Riesgos preparar un reporte de los clientes que desmejoran su perfil de riesgo por Agencia y por producto para preparar los planes de acción y medidas preventivas necesarias para atender la situación de estos clientes.
- c) Se pidió que en las encuestas de servicio al cliente se incluyan encuestas a los clientes desertados y a los detractores, para obtener insumos que nos permitan conocer aspectos de mejora.
- d) Se pidió definir cuales indicadores de servicio al cliente se determinarán como parte de una línea de base, a partir de la cual se pueda monitorear cada cierto tiempo el movimiento de mejora o situación en la atención al cliente.
- e) Se pidió definir la estrategia digital que requiere la institución y para ello se acordó realizar un taller con el consultor del servicio para mejora de la originación del crédito.
- f) Se pidió revisar los indicadores, entregables, de los POAs que se trabajarán para el próximo año para verificar que tienen incidencia en los resultados, así como para depurarlos y medir o redefinir los entregables más apropiados.

- g) Se pidió hacer un análisis de la colocación y niveles de morosidad por sectores, especialmente profundizar en el análisis del sector asalariado y del producto de consumo.
- h) Se pidió revisar la propuesta de inversiones tecnológicas considerando servicios en la nube y plazos de la inversión a cinco años para tener una medida de comparación que ayude a tomar la mejor decisión sobre la propuesta.
- i) Se pidió al área de Desempeño Social analizar las causas que intervienen para que los clientes descontinúen el uso del micro seguro.
- j) Se pidió hacer mayor análisis de los ahorristas que incluya los montos de ahorro, segmentar mejor, etc., a fin de encontrar el perfil de cliente al cual puede servir de mejor forma Integral con sus productos.

XII. COMITÉ DE ÉTICA

1. Miembros del Comité de Ética.

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

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.

XIII.COMITÉ DE CRÉDITOS

1. Miembros del Comité de Créditos

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.

Las funciones específicas del comité son:

- 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.

XIV. COMITÉ ALCO (ACTIVOS Y PASIVOS)

1. Miembros del Comité ALCO

El Gerente General, Gerente de Finanzas, Gerente de Riesgos y Cumplimientos, Gerente de División Comercial, Gerente de Desarrollo. Además, participa el Jefe de Planeación Financiera. El Gerente de Finanzas actúa como secretario del Comité.

2. Periodicidad.

Mensual

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

- Medir y Controlar los riesgos de mercado y liquidez.
 - a) 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.
 - b) 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.
 - c) Documentar y monitorear las principales tendencias del mercado según el comportamiento interno en el país y las tendencias mundiales.
- d) Revisar y analizar el flujo de caja de la empresa, haciendo énfasis en la correcta utilización de los recursos de acuerdo al 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.
- e) Tomar las decisiones formales con respecto a los siguientes aspectos:
 - Relacionados con el Balance:
 - a) Límites de exposición de mercado (Calces de tasas de interés, de moneda y de plazo),
 - b) Portafolio de Inversiones, concentración, rendimientos y beneficios financieros,
 - c) Fondo patrimonial e índices de liquidez y solvencia, y
 - d) Rendimientos sobre patrimonio y sobre capital.
 - Relacionados con riesgo:
 - a) Medición del riesgo de liquidez.
 - b) Riesgo de Mercado asociado con el portafolio de inversiones, atendiendo a sector económico y categoría de riesgo.
 - c) Indicadores macroeconómicos y análisis del ambiente económico del país, atendiendo a los sectores productivos y sub-sectores.
 - d) Cumplimiento de los límites existentes de exposición al Riesgo asumidos conforme a políticas de crédito, de liquidez, de inversión y de patrimonio.
 - e) Recomendar a la Junta Directiva de nuevos límites de exposición al riesgo de acuerdo con el análisis y estudios efectuados.

- Formular estrategias y disponer su ejecución para diferentes componentes de la situación financiera de la empresa.
- Tomar decisiones de desarrollo y precios de productos.
 - a) Revisión de precios de productos y servicios actuales.
 - b) Analizar y aprobar 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.
 - c) Dar el visto bueno ante posibles compras de cartera y someterlo a aprobación de Junta Directiva, previo a la realización de un estudio detallado y minucioso de los beneficios y costos que implica la adquisición de cartera (due diligence).
- Guiar la toma de decisiones de Inversión y requerimientos de Tesorería.
 - a) Analizar, evaluar y establecer los requerimientos de capital ya sea accionario o regulatorio conforme a las operaciones de la empresa.
 - b) 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.
 - d) Analizar las alternativas de financiamiento y su correspondiente beneficio para los intereses de la empresa.
 - e) Aprobar en primera instancia la estructuración de emisiones de títulos valores y someterlo a aprobación de Junta Directiva.

XV. COMITÉ DE DACIÓN Y ACTIVOS EXTRAORDINARIOS

1. Miembros del Comité.

El Gerente General, Gerente de Finanzas, Gerente de Riesgos y Cumplimiento, Jefe Legal, Auditor Interno, Gerente de División Comercial y Gerente de Negocios (ambos sin voto) y Administrador de Activos Extraordinarios.

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

2. Periodicidad.

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

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

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

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

XVI. COMITÉ DE MERCADEO

1. Miembros del Comité.

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

2. Periodicidad.

Mensual.

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

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

- a) Revisar plan de medios publicitarios anual y las actividades programadas, según presupuesto asignado
- b) Analizar las diferentes propuestas de campañas publicitarias y decidir las ideas básicas de comunicación e imagen en cada campaña
- c) Discutir y acordar los programas de relaciones públicas e imagen corporativa, incluyendo la organización y realización de eventos a solicitud de las diferentes unidades
- d) Definir el acompañamiento publicitario y promocional en el lanzamiento de nuevos productos o relanzamiento de los existentes.

XVII. COMITÉ DE GESTIÓN DE LIQUIDEZ

1. Miembros del Comité.

Está integrado por el Gerente General, Gerente de División Comercial, Gerente de Riesgos y Cumplimientos, Gerente de Finanzas y podrá

participar también un Director de Junta Directiva; quienes tienen voz y voto. Además, participa la Analista de Tesorería Financiera, Jefes de Captaciones, todos ellos con voz, pero sin voto. El Gerente de Finanzas actúa como secretario del Comité.

2. Periodicidad.

Semanal, siendo este un Comité mixto.

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

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

- a) Establecer las políticas o estrategias para la gestión de riesgo sistémico y de liquidez
- b) Establecer las políticas para la gestión de liquidez y manejo de cartera
- c) 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
- d) Dar seguimiento a las metas de captación de depósitos y crecimiento de cartera
- e) Establecer un marco de negociación de tasas, cupos y plazos de los depósitos, de acuerdo con la concentración de vencimientos
- f) Dar seguimiento a la gestión de financiamiento, a través de préstamos locales e internacionales
- g) Revisar las condiciones de las ofertas de financiamiento, para su respectiva negociación y aprobación

- h) Dar seguimiento a las tasas de los diferentes instrumentos financieros, nacionales e internacionales
- i) Dar seguimiento a la liquidez del sistema financiero nacional

XVIII. COMITÉ DE COBRANZA

1. Miembros del Comité.

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

2. Periodicidad.

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

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

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

- a) Definir y dar seguimiento a tácticas o estrategias específicas de cobro
- b) Dar seguimiento a los principales indicadores de calidad de cartera
- c) Dar seguimiento a los planes de acción propuestos para mejorar los indicadores de mora;
- d) Revisar y analizar los créditos de alto impacto o riesgo
- e) Autorizar las propuestas de remuneración variable y/o bonificaciones al personal en función de resultados de gestiones de cobranza, con el objetivo de mejorar la calidad de la cartera

- f) Evaluar la calidad y alcance de las gestiones realizadas en la recuperación de créditos según la etapa de la cobranza, así como determinar su reasignación o traslado a los distintos niveles de gestión

XIX. OTROS

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

Durante el período del presente informe, el Código de Gobierno Corporativo fue modificado por la Junta Directiva, en las sesiones de fecha 25 de enero de 2018 y 22 de marzo de 2018.

Un resumen de los principales cambios acordados en ambas sesiones es el siguiente:

- Se hicieron cambios en la parte de requisitos de los directores para ajustarlo a lo requerido por la normativa y que comprendió incorporar disposiciones que ya estaban contempladas en los estatutos, como: la necesidad de que los directores no sean empleados ni ostenten cargo ejecutivo en la sociedad, y otras en apego a la normativa, para que al menos uno de los directores cumpla los requisitos señalados por la norma del regulador sobre no relación de trabajo con la empresa, no tener propiedad accionaria directa o por interpósita persona en la sociedad, y otras sobre relaciones de parentesco.
- Se incluyeron Comités de Junta Directiva que ya funcionaban pues se crearon en atención a las necesidades de Integral, siendo estos el Comité de Créditos con participación de un director para resolver préstamos entre US\$ 60,000.01 y US\$ 125,000.00, así como el Comité Comercial.
- Se incorporaron como parte de los Comités de Alta Gerencia el Comité de Mercadeo, el

Comité de Gestión de Liquidez y el Comité de Cobranza, incorporando en todos estos los detalles de su funcionamiento.

- Una última modificación hecha en el período se hizo en la forma en que se integra el Comité de Desempeño Social y Ambiental, en cuanto a permitir la participación en él de 3 directores en vez de 2 como estaba definido.

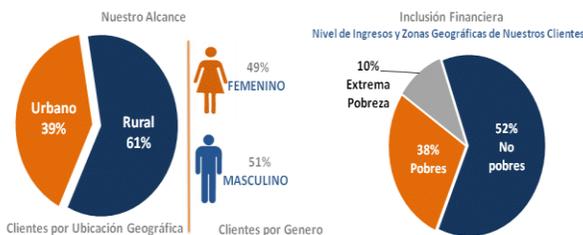
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el periodo.

No existieron cambios para el periodo 2018 en el Código de Ética institucional.

3. Gestión al Desempeño Social y Ambiental y otros temas relevantes.

Presentamos a continuación, los resultados del monitoreo de algunos indicadores relacionados con los objetivos estratégicos institucionales enfocados en la triple rentabilidad y que son muestra de cómo podemos hacer banca con valores, específicamente su impacto en la mejora de calidad de vida de nuestros clientes, mediante su progreso que evidenciamos en los siguientes indicadores:

Rentabilidad Social



78% Microseguros
De nuestros clientes tienen cobertura de Microseguros de vida y salud.

56% Bancarización
De nuestros nuevos Clientes son Bancarizados por nosotros.

Rentabilidad Social



Rentabilidad Ambiental



Logros, Reconocimientos y Participaciones



Evento Corazones Integrales:

Agencia Sonsonate realizó evento a beneficio de 95 adultos mayores del Hogar de Ancianos Paz y Bien de Asociación AGAPE El Salvador.



Donación de libros y computadoras:

Donación de libros a Centro Escolar Caserío El Tigre, Lourdes Colón.



Entrega de computadoras a Centro Escolar Hacienda Normandía, Jiquilisco



Evento entrega de juguetes a hijos de clientes.

Vivir como miembros de la familia Integral, el valor de la SOLIDARIDAD, a través de la donación de un Juguete, motivando también a nuestros clientes, para que participen y juntos podamos llevar sonrisas y alegría a muchos niños que tanto lo necesitan en Navidad, es el objetivo final de los eventos de entrega de juguetes que realizamos a nivel de todo el país.

“**Dona un juguete y lleva Sonrisas**”, se realiza en las 4 regiones occidental, central, paracentral y oriental donde participan el 80% de los empleados con el compromiso de llevar sonrisas a los niños.



Feria Global Money Week 2018:

Integral participo en la feria Global Money Week organizada por Junior Achievement El Salvador.



Feria lúdica “Día Mundial del Ahorro”

Integral participo en la feria lúdica denominada “Ahorremos Juntos” organizada por Junior Achievement El Salvador.



Primera promoción “Más allá del dinero”.

Programa realizado a beneficio de 80 alumnos de las escuelas apadrinadas de las regiones occidental, central, paracentral y oriental.



Región Occidente



Región Central



Región Paracentral



Región Oriente

Programa MBA

Este programa busca crear en los empresarios un pensamiento estratégico que les permita acelerar el crecimiento de sus negocios.

Graduación de 23 empresarios quienes recibieron su diploma por el éxito en el desarrollo y transformación de sus empresas.

