

# **INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**Periodo Enero - Diciembre 2020**

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

El presente informe refleja, de forma agregada, las principales características de las estructuras de gobierno corporativo de la Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral de acuerdo a lo requerido en la normativa antes referenciada, al cierre del ejercicio 2020.

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 Financial Inclusión Fund</i>	12,348	18.48%
<i>Impulse Microfinance Investment Fund</i>	11,573	17.32%
<i>Fundación Dueñas Herrera</i>	8,350	12.50%
<i>Conjunto de Accionistas Individuales</i>	5,534	8.28%
<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>20 febrero 2020</i>	<i>100% de acciones</i>
2	<i>Junta General Ordinaria</i>	<i>26 junio 2020</i>	<i>100% de acciones</i>
3	<i>Junta General Ordinaria</i>	<i>17 diciembre 2020</i>	<i>100% de acciones</i>

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

No.	TIPO DE JUNTA	FECHA	QUORUM
1	Junta General Extraordinaria	20 febrero 2020	100% de acciones

### III. JUNTA DIRECTIVA

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

- En Junta General Ordinaria de accionistas de fecha 20 de febrero 2020, se reestructuró la Junta Directiva, en el cargo del Noveno Director Suplente, que era ocupado por la señora Milagro de la Paz Elías de Muñoz, se designó en su lugar a la señora Claudia María Dueñas de Mónico.
- En Junta General Ordinaria de accionistas de fecha 26 de junio de 2020, se eligió a la Junta Directiva para un nuevo período de dos años, quedando integrada de la siguiente manera:

JUNTA DIRECTIVA SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL S.A. 2020			
CARGO	NOMBRE	CARGO	SUPLENTE
Director Presidente	José Dimas Antonio Quintanilla	Primer Director Suplente:	Reina Guadalupe González de Cabrera
Director Vicepresidente	Luis Antonio Castillo Rivas Vargas Gómez	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:	Carlos Ernesto Guerra Villalta
Tercer Director:	Felipe Vargas Gómez	Sexto Director Suplente:	David Carlos Dewez Nina
Cuarto Director:	Rafel Eduardo Alvarado Cano	Séptimo Director Suplente:	Carlos Antonio Herrera García
Quinto Director:	Luis Felipe Derteano Marie	Octavo Director Suplente:	Renzo Lercari Carbone

Sexto Director:	Erwin Federico Schneider Córdova	Noveno Director Suplente:	Ingrid Lissette Ruíz de Guevara
Séptimo Director:	Etna Mabel Artiga de Soundy	Decimo Director Suplente:	José Alejandro Torres Gómez

- En Junta General Ordinaria de accionistas de fecha 17 de diciembre de 2020, se reestructuró la Junta Directiva, por la renuncia de los señores Rafael Eduardo Alvarado Cano y Carlos Ernesto Guerra Villalta, de los cargos de Cuarto Director Propietario y Quinto Director Suplente respectivamente, habiendo sido sustituidos de la siguiente manera: el Carlos Antonio Herrera García, pasó a ocupar el cargo de Cuarto Director Propietario, en el lugar que él ocupaba como Séptimo Director Suplente se nombró al señor René Humberto López Parada, y en sustitución del señor Guerra Villalta en el cargo de Quinto Director Suplente se nombró al señor Ernesto Alexander Quintanar Hernández.

A partir de esa fecha, la Junta Directiva se integra de la siguiente manera:

JUNTA DIRECTIVA SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL S.A. 2020			
CARGO	NOMBRE	CARGO	SUPLENTE
Director Presidente	José Dimas Antonio 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:	Ingrid Lisette Ruíz de Guevara
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
13	3	16

### Fechas de las sesiones ordinarias en 2020:

FECHA	FECHA
Ene-30	Jul-16
Feb-13	Ago-27
Mar-19	Sept-17
Abr-16	Oct-15
May-14	Nov-26
Jun-25	Dic-03 y Dic-16

### Fechas de las sesiones extraordinarias en 2020:

FECHA	FECHA
Jun-03	Dic-11
Jul-30	

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

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

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

No aplica

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

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

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

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

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

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

Como parte de sus responsabilidades en materia de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva y miembros de Comités de Apoyo de Junta Directiva, participaron en dos jornadas de capacitación en el tema de Prevención Lavado de Dinero, que fueron impartidas por parte de un profesional experto en el tema, la primera el 29 de agosto de 2020, y la segunda el 29 de septiembre de 2020, en las que se enfatizó sobre la importancia de la observancia de los procesos y medidas que contribuyan a llevar un control del riesgo de lavado de dinero y activos, la cual se debe realizar desde las distintas instancias del 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>Juan Pablo Meza Pérez</i>
<i>Gerente de Riesgos y Cumplimiento</i>	<i>Roberto Mauricio Quintanilla Fuentes</i>
<i>Gerente de División Comercial</i>	<i>Evaristo José Alas Acosta</i>
<i>Gerente de División de Servicios y Soporte</i>	<i>Vacante</i>
<i>Gerente de BI</i>	<i>Francisco Antonio Góchez Erazo</i>
<i>Gerente de Negocios</i>	<i>Hugo Boanerges Cruz Centeno</i>
<i>Gerente de Operaciones y Administración</i>	<i>Saúl Ernesto Ramos Rivas</i>
<i>Gerente de Tecnología</i>	<i>William Alexander Jacobo Galván</i>
<i>Gerente de Finanzas</i>	<i>María Imelda Zaldívar Hércules</i>
<i>Gerente de Recursos Humanos</i>	<i>Miguel Ángel Lemus</i>
<i>Gerente de Mercadeo</i>	<i>Susana Delgado</i>
<i>Gerente de Cobros y Normalización</i>	<i>Vacante</i>

*Cambios en el periodo:*

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

### 2. Política de selección de la Alta Gerencia.

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

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

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 2020 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
<b>Presidente</b>	<i>José Dimas Quintanilla</i>
<b>Miembro</b>	<i>Reina Guadalupe González de Cabrera</i>
<b>Miembro</b>	<i>Erwin Schneider</i>
<b>Miembro</b>	<i>Eddie Castellanos</i>
<b>Miembro</b>	<i>Juan Pablo Meza</i>
<b>Secretario</b>	<i>Nelson Jiménez</i>

#### *Cambios en el período:*

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

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

Se desarrollaron 13 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 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.
- 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 conoció y dio seguimiento a los informes de auditoría presentados:

Se emitieron un total de 95 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	José Dimas Quintanilla <sup>1</sup>
Director	José Luis Pantoja Estremadoyro
Director	Luis Felipe Derteano
Director	Erwin Federico Schneider Córdova
Miembro externo	José Mauricio Reyes
Miembro externo	Walter Alfredo Schonborn Alvarenga
Miembro	Juan Pablo Meza
Miembro	Evaristo Alas
Secretario	Roberto Quintanilla

Cambios en el período:

1. Designación como Director Presidente, junio 2020.

### 2. Numero de sesiones en el periodo.

SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES
12	1	13

### 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, evaluar y pre aprobar las políticas de exposición a los diferentes tipos de riesgo, para ratificación de la Junta Directiva.

- b) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar una estructura organizacional para la apropiada gestión de riesgos, así como los respectivos manuales de organización y funciones.
- c) Informar trimestralmente a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación.
- d) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar las metodologías de gestión, modelos y parámetros para cada uno de los riesgos asumidos por la entidad (riesgos de mercado, operacional, de liquidez y crediticio).
- e) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- f) Por delegación de la Junta Directiva, evaluar y aprobar las estrategias, políticas, manuales y planes de gestión del riesgo operacional.
- g) Supervisar que la gestión del riesgo operacional sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar el plan de seguridad de la

- información de la entidad y verificar su cumplimiento.
- k) Verificar que se implemente una gestión de Cumplimiento regulatorio en la institución.
  - l) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar los niveles de aprobación y resolución de créditos.
  - m) Recibir de forma mensual un informe completo de la evaluación de la mora y emite directrices correspondientes.
  - n) Dar su Visto Bueno a la contratación del Gerente de Riesgos y Cumplimiento y decidir sobre su destitución.
  - o) Dar su Visto Bueno a los TDR para la selección del Gerente de Riesgos y Cumplimiento y da Visto Bueno para nombramiento y posterior ratificación por la Junta Directiva.
  - p) Recibir informe sobre la calificación de riesgo de los colaboradores de la Institución, de acuerdo a 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) 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.
  - t) Por delegación de la Junta Directiva, evaluar y pre aprobar, las estrategias, políticas y metodologías necesarias para el

funcionamiento de la gestión de Seguridad de la Información.

#### 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 y Análisis de GAPS, entre otros:
  - a. "Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio" (NRP-24).
  - b. "Normas Técnicas para la Gestión de Seguridad de la Información" (NRP-23)
  - c. "Normas Técnicas de Gestión Integral del Riesgo" (NRP-20)
  - d. Decreto 724 "Disposiciones transitorias que protege a los trabajadores en condición médica vulnerable"
  - e. "Normas Técnicas Temporales para el tratamiento de créditos afectados por COVID 19" (NPBT01)
  - f. "Ley especial para facilitar el acceso al crédito" (LEFAC)
  - g. "Normas para clasificar los activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento" (NCB-022)
  - h. "Normas sobre el procedimiento para la recolección de datos del Sistema Central de Riesgos"(NPB4-17)
  - i. Administración de Cartera Bandedal-Firempresa

- c) Visto Bueno para su ratificación por Junta Directiva a los Informes de remisión normativos:
  - a. Informe Anual de Gobierno Corporativo para el cierre del año 2019.
  - b. Informe Anual de Gestión del Riesgo Operacional al año 2019.
  - c. Informe de Evaluación Técnica de Gestión Integral de Riesgos en el año 2019.
  - d. informe de base de eventos de riesgo 2019 para remisión a la SSF.
- d) Visto Bueno a la Activación de las Capacitaciones Anuales en materia de: Seguridad y Salud Ocupacional, 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 y/o productos:
  - a. Política de medidas temporales para la gestión de facilidades crediticias ante la pandemia COVID-19
  - b. Código de Gobierno corporativo
  - c. Código de Ética
  - d. Política de Inversiones
  - e. Plan Piloto producto MYPE
  - f. Producto Credipreferencial
  - g. Política de Canales Electrónicos
  - h. Plan piloto para Emprendedores
  - i. Política de Créditos por Segmento, entre otros.
- f) Visto Bueno a los Informes de Pérdida Esperada por Riesgo Crediticio y Riesgos Operacional y su seguimiento periódico.
- g) Visto Bueno a la delegación por Junta Directiva al comité de cobranza para la evaluación de los castigos durante la crisis Covid-19.
- h) Visto Bueno al Informe de Seguridad de la Información y planes de acción para mitigación de alertas, así como ratificación del nombramiento del nuevo Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- i) Visto Bueno al Informe de Resultados de las Pruebas anuales de continuidad del Negocio para el año 2019 y Plan de Pruebas Anuales del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio 2020.
- j) 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 ante Alerta Epidemiológica COVID-19 gestionadas e implementadas por el Comité de Crisis y definición de la Estrategia Next de Continuidad del Negocio, que busca 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.
- k) Visto Bueno a la propuesta de Calibración del modelo de riesgos como potenciador de la resiliencia de los clientes, que incorpora la evaluación de resiliencia, nueva situación financiera y capacidad de continuidad de su negocio o actividad económica
- l) Visto Bueno al Protocolo de Prevención de Riesgos Biológicos en SAC Integral S.A
- m) Visto Bueno al Informe Anual de Cumplimiento FATCA al cierre de Diciembre 2019 y la ratificación de Categoría FATCA para SAC Integral S.A. a Diciembre 2020.

- n) Visto Bueno a la Opinión de Riesgos para el proyecto de Banca Electrónica "Integral en Línea"

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

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

Durante el año 2020, la Junta Directiva modificó el Código de Gobierno Corporativo, mediante acuerdos tomados en la sesión de fecha 30 de enero 2020, y en la sesión de fecha 14 de mayo 2020. Un resumen sintético de los cambios acordados en esas sesiones es el siguiente:

El 30 de enero 2020, los cambios se orientaron principalmente a:

Incorporar referencia a la normativa de Operaciones vinculadas NPB4-29, en el sentido de expresar que en el caso de presentarse operaciones vinculadas con un ente exterior se debe actuar conforme a la Norma indicada.

Se eliminó del Comité de Talento Humano, una responsabilidad que ya tiene delegada el Comité de Ética.

Se alinearon disposiciones del Código de Gobierno Corporativo con el Código de Ética, en lo relativo a la gestión de Conflictos de Interés, quedando el manejo de Conflictos de Interés que involucren a Accionistas y Junta Directiva según lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, y los casos que tengan que ver con Gerentes, Funcionarios y Empleados se regirán de acuerdo a lo establecido en el Código de Ética.

En la sesión de fecha 14 de mayo de 2020, la modificación acordada fue únicamente sobre las disposiciones relativas al Comité Ejecutivo, en el que se definió una nueva forma de integración de éste,

permitiendo la participación de más directores y un miembro externo, con el fin de fortalecerlo.

Asimismo, se actualizaron y ampliaron algunas funciones para que su rol y decisiones sean más estratégicas y de mayor control para Integral.

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

Durante el presente ejercicio se realizaron los siguientes cambios:

- Inclusión del objetivo del código de Ética.
- Inclusión de Responsabilidades del Código de Ética.
- Inclusión de responsabilidad de empleados.
- Inclusión de la sección de Gestión de delegación y segregación de Funciones.
- Inclusión de la sección de Confidencialidad, Reserva y Utilización de información Privilegiada.
- Inclusión de la sección de Divulgación de Información.
- Inclusión de Ámbito de aplicación del Control de Conflicto de Intereses.
- Inclusión de Mecanismos de Control y Manejo de Conflicto de intereses.
- Inclusión de la sección de Manipulación de Mercados

### **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, los disponibles son Call Center, correo electrónico, buzón de sugerencias y a partir de Marzo 2020, se han implementado Facebook y Contáctanos (Página Web); Estos canales están disponibles en horas hábiles atendiendo consultas sobre productos, atención general y atención de sugerencias y reclamos. Adicionalmente en el Mes de Mayo de 2020 se implementó el nuevo 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 MCN-02 para el adecuado control y registro de reclamos.

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

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

### 2. 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 hemos mantenido la nueva forma de presentar la información, a través de una plantilla especial que debe cargarse en el sistema SSF-VARE (Sistema de validación y recepción) y que posteriormente cada envío es registrado en la plataforma SSF-ENVIOS (Control de Envíos) de la Superintendencia del Sistema Financiero.

## IX. COMITÉ DE TALENTO HUMANO

### 1. Miembros del Comité de Talento Humano.

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

### 2. Periodicidad.

Se reúne cada cuatro meses o cuando lo consideren necesario.

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

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

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

## X. COMITÉ DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL

### 1. Miembros del Comité de Desempeño Social y Ambiental.

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

El Jefe de Desempeño Social y Ambiental actúa como Secretario.

### 2. Periodicidad.

Se reúne cada cuatro meses o cuando se considere necesario.

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

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

- a) Supervisión de la aplicación de las medidas y políticas de protección al cliente, responsabilidad social y ambiental y transparencia hacia el público.
- b) Aprobará y supervisará los estudios de mercado y actividades de investigación relacionadas con el lanzamiento y evaluación de productos de Integral que busquen ampliar el impacto social de la organización.
- c) Generar estrategias y acciones para mantener y mejorar la calificación social de la Institución.
- d) Por delegación de Junta Directiva, aprobar las políticas, manuales y Planes de Gestión del Desempeño Social y Ambiental.

- e) Dar seguimiento a los indicadores de Gestión al Desempeño Social y Ambiental, y decidir los criterios de construcción de éstos.
- f) Monitoreo de los programas de Educación financiera y servicios de valor agregado a nuestros clientes como: Capacitaciones, Webinar's, videos etc.
- g) Seguimiento al programa de Formación MBA Micro.
- h) Seguimiento a las actividades del voluntariado de Corazones Integrales, incluyendo proyectos sociales con los centros escolares apadrinados y programas educativos para niños y jóvenes.

- 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.

## 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:

## 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 externos más, y un Miembro externo designado por la Junta Directiva. Participa el Gerente general quienes tienes 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>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:

- a) Dar seguimiento a la ejecución de los acuerdos que se toman en la Junta Directiva de la sociedad.
- b) Verificar la ejecución de acuerdos que le hayan sido delegados por la Junta General de Accionistas y/o la Junta Directiva.
- c) Revisar las propuestas que se presentarán a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva relacionadas con cambios en las políticas y/o procesos organizativos y hacer recomendaciones.
- d) Recibir informes del desempeño de la cartera, mora, rentabilidad, etc., y hacer recomendaciones.
- e) Hacer recomendaciones a la operativa de las Gerencias encaminadas a agilizar procesos.
- f) Revisar y recomendar lo necesario para que se cumplan las metodologías definidas para el negocio.
- g) 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 las páginas 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, 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, Gerente de 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:

- 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.

d) Informar y autorizar sobre las adjudicaciones recibidas.

## XVI. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.

### 1. Miembros del Comité

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>Juan Pablo Meza</i>
<b>Miembro</b>	<i>Evaristo Alas</i>
<b>Miembro</b>	<i>Roberto Quintanilla</i>
<b>Miembro</b>	<i>Samuel Godoy</i>
<b>Miembro</b>	<i>Saul Ramos</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 y 3 extraordinarias durante el año 2020.

### 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 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 reúne trimestralmente como Comité de Junta Directiva

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

- Revisar y validar las estrategias comerciales que permitan a la institución posicionarse, para ser más competitivos en el mercado que atendemos.
- 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 la Analista de Tesorería Financiera, Jefes de Captaciones, todos ellos con voz, pero sin voto. El Gerente de Finanzas actúa como secretario del Comité.

### **3. Periodicidad.**

Semanal, siendo este un Comité mixto.

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

Las funciones específicas del Comité son:

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

- 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

## 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 mora.

## XXI. OTROS