

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

Periodo Enero - Diciembre 2022

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

El presente informe refleja, de forma agregada, las principales características de las estructuras de gobierno corporativo de la Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral de acuerdo con lo requerido en la normativa antes referenciada, al cierre del ejercicio 2022.

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%
TOTALES	150,000	100.00%

Principales accionistas de la Sociedad controladora y participación.

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

II. ACCIONISTAS

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

No.	TIPO DE JUNTA	FECHA	QUORUM
1	<i>Junta General Ordinaria</i>	<i>18 febrero 2022</i>	<i>100% de acciones</i>
2	<i>Junta General Ordinaria</i>	<i>13 junio 2022</i>	<i>100% de acciones</i>

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

No hubo Juntas Extraordinarias en el período.

III. JUNTA DIRECTIVA

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

- En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 13 de junio de 2022, se realizó la elección de la Junta Directiva para un nuevo período, quedando integrada de la siguiente manera:

JUNTA DIRECTIVA SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL S.A. 2022			
CARGO	NOMBRE	CARGO	SUPLENTE
Director Presidente	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	Primer Director Suplente:	Reina Guadalupe González de Cabrera
Director Vicepresidente	Luis Antonio Castillo Rivas	Segundo Director Suplente:	Claudia María Dueñas de Mónico
Directora Secretaria:	Alma Eunice Miranda de Hernández	Tercer Director Suplente:	Jaime Orlando García Molina
Primer Director:	José Luis Pantoja Estremadoyro	Cuarto Director Suplente:	Alfredo Ernesto Llosa Barber
Segundo Director:	Héctor Miguel Dada Sánchez	Quinto Director Suplente:	Walter Alfredo Carlos Shonborn Alvarenga (1)
Tercer Director:	David Carlos Dewez Nina	Sexto Director Suplente:	Jose Hugo Enciso Gaitan
Cuarto Director:	Carlos Antonio Herrera García	Séptimo Director Suplente:	Roberto Alvergue Vides (2)
Quinto Director:	Luis Felipe Derteano Marie	Octavo Director Suplente:	Renzo Lercari Carbone (3)
Sexto Director:	Erwin Federico Schneider Córdova	Noveno Director Suplente:	Oscar Eduardo Lindo Fuentes
Séptimo Director:	Etna Mabel Artiga de Soundy	Decimo Director Suplente:	José Alejandro Torres Gómez

Cambios en el período:

- Designación como miembro, Junio 2022.
- Designación como miembro, Junio 2022.
- Designación como miembro, Junio 2022.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el periodo informado,

SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES
12	6	18

Fechas de las sesiones ordinarias en 2022:

FECHA	FECHA
Ene-27	Jul-21
Feb-17	Ago-25
Mar-31	Sept-29
Abr-21	Oct-20
May-26	Nov-24
Jun-30	Dic-15

Fechas de las sesiones extraordinarias en 2022:

FECHA	FECHA
Feb-10	Sept-08
Abr-05	Oct-26
Abr-28	Dic-22

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. En base a esto, y aplicación de los estatutos de la sociedad que otorgan el derecho a los accionistas para proponer y elegir un Director propietario y su suplente, por cada 10% de acciones que posea el accionista. En el caso de accionistas que tengan menos del 10%, pueden unir sus participaciones para proponer y elegir un Director en conjunto, con su respectivo suplente. Los miembros de la Junta Directiva entonces se nombran dando cumplimiento a la ley, normativa y estatutos de la sociedad.

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 una jornada de capacitación en el tema de Prevención Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, que fue impartida por parte de un profesional experto en el tema, el día 22 de diciembre de 2022, en la que se explicaron ampliamente las disposiciones del Instructivo de la UIF, haciéndose hincapié en las responsabilidades de la Alta Gerencia y Miembros de la Junta Directiva, la importancia de los procesos de Debida Diligencia y documentos que la componen, entre otros. La jornada de capacitación tuvo una duración de dos horas habiéndose destinado un espacio adicional para preguntas que fueron respondidas por el profesional encargado de la capacitación.

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

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

IV. ALTA GERENCIA

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

CARGO	NOMBRE
<i>Gerente General</i>	<i>César Augusto Barahona Marroquín</i>
<i>Gerente de Riesgos</i>	<i>Tobías José Mendoza Azmitia</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>Leosmar Cepeda Jiménez</i>
<i>Gerente de Operaciones y Administración</i>	<i>Claudia Cecilia Zaldívar de Silva</i>
<i>Gerente de Tecnología</i>	<i>William Alexander Jacobo Galván</i>
<i>Gerente de Finanzas</i>	<i>María Imelda Zaldívar Hércules</i>
<i>Gerente de Recursos Humanos</i>	<i>Miguel Ángel Lemus</i>
<i>Gerente de Desarrollo de Productos</i>	<i>Vacante</i>
<i>Gerente de Cobros y Normalización</i>	<i>Roberto Mancía</i>
<i>Gerente de Laboratorio de Innovación</i>	<i>Francisco José Angulo Hernández</i>
<i>Gerente de Transformación</i>	<i>Bettyssabel Córdova de Rosales</i>
<i>Gerente de Oficialía de cumplimiento</i>	<i>Claudia María Colocho Gavidia</i>
<i>Gerente de Auditoría Interna</i>	<i>Nelson Edgardo Jiménez</i>
<i>Gerente de Legal</i>	<i>Samuel Francisco Godoy</i>

Cambios en el período:

- La Gerencia de Mercadeo paso a Gerencia de Desarrollo de Productos actualmente vacante.
- Gerente de Negocios: Leosmar Cepeda Jiménez.
- Gerente de Oficialía de Cumplimiento: Claudia María Colocho Gavidia.
- Gerente de Riesgos: Tobías José Mendoza Azmitia.

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 2022 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
Presidente	<i>José Dimas Quintanilla</i>
Miembro	<i>Reina Guadalupe González de Cabrera</i>
Miembro	<i>Erwin Federico Schneider</i>
Miembro	<i>Eddie Castellanos</i>
Miembro	<i>César Augusto Barahona</i>
Secretario	<i>Nelson Edgardo Jiménez</i>

Cambios en el período:

No se registraron cambios en el período 2022.

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 período.

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

Se emitieron un total de 125 informes, principalmente sobre los procesos Core de Integral, incluyendo evaluación a la red de agencias, Riesgo Operacional, Gestión Integral de Riesgos y Prevención de Lavado de Dinero y Activos. Dichos informes contienen recomendaciones y áreas de mejora para fortalecer el control interno.

Se informó trimestralmente y de una manera independiente a la Junta Directiva, el avance del plan anual.

VI. COMITÉ DE RIESGOS

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

ROL	NOMBRE
Presidente	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla
Director	Luis Felipe Derteano Marie
Director	Erwin Federico Schneider Córdova
Director	Walter Alfredo Schonborn Alvarenga
Miembro externo	José Mauricio Reyes Estupinian
Miembro externo	Diego Mauricio Gallardo López(1)
Miembro	César Augusto Barahona Marroquín
Miembro	Maria Imelda Zaldívar Hércules(2)
Secretario	Tobías José Mendoza Azmitia(3)

Cambios en el período:

- Designación como miembro, Julio 2022.
- Designación como miembro, Julio 2022.
- Designación como miembro, Marzo 2022.

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 se pueden mencionar:

- a) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar las metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos, asegurándose se considere los riesgos relevantes.
- b) Por delegación de la Junta Directiva, implementar acciones correctivas propuestas y los mecanismos para su implementación, en el caso de que existan desviaciones con respecto a los niveles o límites de exposición asumidos.
- c) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias identificadas.
- d) Evaluar, revisar y proponer para aprobación e Junta Directiva, al menos lo siguiente:
 - i. Estrategias, políticas y manuales que den cumplimiento regulatorio a la gestión integral de riesgos, gestión de seguridad de la información y gestión de la continuidad del negocio y de cada uno de los riesgos asumidos por la Institución, así como las eventuales modificaciones que se realicen en los mismos.
 - ii. Límites de tolerancia a la exposición para la gestión de riesgos identificados, acorde al apetito de riesgos.
 - iii. Casos o circunstancias especiales fuera del marco de excepción o prohibiciones, que pueden exceder los límites de exposición, así como controles especiales sobre dichas circunstancias.
- e) Informar a la Junta Directiva sobre los acuerdos relevantes, resultantes de los informes elaborados por la Gerencia de Riesgos; 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.
- i) Revisar y evaluarla la estructura del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- j) Revisar, evaluar y proponer para aprobación de Junta Directiva el programa y recursos de la Seguridad de la información y Ciberseguridad.
- k) Dar seguimiento a la gestión de la seguridad de la información.
- l) Acompañar y verificar que las unidades funcionales desarrollen e implementen una gestión de Cumplimiento regulatorio en la institución.
- m) Por delegación de la Junta Directiva, aprobar los niveles de aprobación y resolución de créditos.
- n) Conocer de la propuesta de destitución y contratación del Gerente de Riesgos y hacer las recomendaciones a Junta Directiva.

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

4. Temas corporativos conocidos en el periodo.

- a) Aprobación a los informes de la Gestión Integral de Riesgos siendo entre otros:
 - i. En cuanto al riesgo de liquidez y mercado se presentaron los Informes de Calce de plazos y sus escenarios, el entorno económico mundial y los indicadores macroeconómicos del país.
 - ii. En cuanto al riesgo de crédito se presentó el Informe de Pérdida Esperada de riesgo de crédito, así como diferentes informes de seguimiento a la exposición y concentración del riesgo de crédito y

análisis de indicadores del desempeño del portafolio crediticio.

- iii. En cuanto al Riesgo Operacional se presentó el Informe de base de eventos de riesgo 2021 para remisión a la SSF, así como informes de los eventos relevantes del período; así también Informe de Riesgos ocupacionales, Resultados del Simulacro de Evacuación 2022 y de Accidentes Laborales.
- iv. En cuanto a la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad se presentó Informe de Seguridad de la Información, Resultados de los Análisis de Vulnerabilidades para fortalecer la gestión preventiva e Informe de la Arquitectura de Seguridad Tecnológica.
- v. En cuanto a la Gestión de la Continuidad del Negocio se presentó el Informe de Análisis BIA y RIA al 2022, Resultados de las pruebas de Continuidad del Negocio y Estrategias de Sitios Alternos de Operaciones y Centros de Datos.
- vi. En cuanto a la Gestión del Riesgo Legal y Cumplimiento Regulatorio se presentaron los Informes de Programa de Cumplimiento Regulatorio, Seguimiento a Notas y Requerimientos Relevantes, Planes de Adecuación Normativos, Procesos Legales e Informe de Hechos Relevantes.
- b) Aprobación al Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos.
- c) Aprobación al Organigrama de la Gerencia de Riesgos para el fortalecimiento de la Gestión Integral de Riesgos.
- d) Aprobación al marco normativo interno y herramientas para la gestión y prevención del riesgo de fraude.
- e) Instructivo para la Aprobación de Nuevos Productos y Servicios Financieros.

- f) Ley Especial para la regulación e Instalación de Salas Cunas para los hijos de los trabajadores.
- g) Modificaciones a las Normas Técnicas para la Evaluación y Clasificación de los Créditos del Sector Agropecuario y Constituir las Reservas de Saneamiento (NRP-26).
- h) Modificaciones a las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras (NPB4-50).
- i) Normas Técnicas Temporales para el Cálculo de la Reserva de Liquidez (NPBT-07, NPBT-08, NPBT-09).
- j) Normas Técnicas sobre Medidas de Ciberseguridad en Canales Digitales (NRP-32).
- k) Normas Técnicas para la Elaboración de Planes de Recuperación Financiera (NRSF-02).
- l) Normas sobre el Procedimiento para la Recolección de Datos del Sistema Central de Riesgos (NPB4-17).
- m) Normas Técnicas para la Modificación de Pactos Sociales de Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito (NRP-35).
- n) Reformas a la Ley para facilitar la Inclusión Financiera.
- o) Normas relacionado a los límites máximos establecidos en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera para los depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados y para registros de dinero electrónico.
- p) Normas para la Tenencia de Activos Extraordinarios en los Bancos (NPB4-30).
- q) Normas de Aplicación del Requerimiento de Fondo Patrimonial a las Entidades que regula la Ley de Bancos y la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito (NPB3-04).
- r) Normas Técnicas para el Registro de Peritos Valuadores y sus Obligaciones Profesionales (NRP-27).
- s) Normas Técnicas para la Remisión de Información de Programas o Iniciativas de Educación Financiera (NASF-10).
- t) Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros Físicos, Digitales y Móviles, y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-11).
- u) Modificaciones a las “Normas Técnicas para Informar los Depósitos Garantizados” (NRSF-01).
- v) Normas para la Generación de Información de los Depósitos Monetarios y sus Titulares (NPB4-44).
- w) Manual de Contabilidad para Instituciones Captadoras de Depósitos y Conglomerados Financieros.
- x) Visto Bueno al informe de la evaluación técnica de la Gestión Integral de Riesgos.
- y) Visto Bueno al informe de la gestión del riesgo operacional.
- z) Aprobación al Informe Anual de Cumplimiento FATCA al cierre de diciembre 2021 y la ratificación de Categoría FATCA para SAC Integral S.A.
- aa) Informe de Opinión de Riesgos sobre el proyecto de Banca en Línea.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

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

En Junta Directiva celebrada el 17 de febrero de 2022, se modificó el Código de Gobierno Corporativo, en lo referente a la frecuencia con que se reúnen los Comités de apoyo de Junta Directiva: Comité de Talento Humano, Comité Comercial y Comité Ejecutivo, con los que se busca fortalecer el seguimiento y toma de decisiones a nivel de Gobierno Corporativo en los temas que dichos

comités apoyan a la Junta Directiva. Asimismo en la sesión celebrada el 15 de diciembre de 2022, la Junta Directiva aprobó nuevas modificaciones a dicho Código, las cuales comprendieron, ampliar las condiciones para los casos en que se den llamamientos por suplencias de Directores, ampliación de funciones para el Director Presidente para emitir convocatorias a Junta General de accionistas, ampliación de condiciones en materia de lavado de dinero, alineación de conceptos bajo norma NRP-17, ampliación de condiciones de grabaciones consideradas de Junta Directiva y para los Comités de Apoyo de Junta Directiva, simplificación del detalle de los Comités dentro del Código, reclasificación de Comités separando los Comités Operativos del Código, los cuales pasaron a regirse por un reglamento, quedando regulados en el Código únicamente los Comités de Apoyo de Junta Directiva, habiéndose hecho nueva alineación de apartados por redistribución de categorías de Comités.

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

Durante el presente ejercicio no hubo cambios durante el período.

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

No existieron conflictos de interés para el periodo.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

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

Integral cuenta con canales especializados para la atención de los clientes, dichos canales están disponibles y al alcance de todas las personas, dichos canales son Call Center, correo electrónico, buzón de sugerencias, Contáctanos, Whatsapp, Facebook e Instagram; la mensajería de redes sociales es canalizada a través de la bandeja de S1; Estos canales están disponibles en horas hábiles atendiendo consultas sobre productos, atención general y atención de sugerencias y reclamos. Adicionalmente como servicio se ha implementado el IVR que incluye gestiones en línea como reserva de Cheques y consulta de saldos.

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

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

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

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

Desde el 2019 con los cambios relacionados a la normativa de transparencia llamada anteriormente NPB4-46, la cual sufrió un cambio de nombre, siendo ahora "Normas técnicas para la transparencia y Divulgación de Servicios Financieros Bancarios" (NCM-02), la cual incluyó varios cambios

relacionados a la información que se presenta a nuestro regulador y la forma de comunicar a los clientes los temas relacionados a reclamos y denuncias. Se actualizó desde el 2020, el control estadístico de denuncias, implementando 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 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 más, y un Miembro externo designado por la Junta Directiva. Participa el Gerente general quienes tienen voz y voto. Además, participan los Gerentes de la institución que sean invitados y el Auditor Interno. La Secretaria de Junta Directiva actúa como Secretaria del Comité, con voz pero sin voto.

Directores integrantes en el período:

ROL	NOMBRE
Presidente	<i>José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla</i>
Director	<i>José Luis Pantoja Estremadoyro</i>
Director	<i>Luis Felipe Derteano Marie</i>
Directora	<i>Etna Mabel Artiga de Soundy</i>
Director	<i>Walter Alfredo Schonborn</i>
Miembro	<i>Cesar Augusto Barahona Marroquin</i>
Secretario	<i>Alma Eunice Miranda de Hernández</i>

No hay cambios durante el periodo

2. Periodicidad.

Se reúne hasta dos veces al mes para revisión de los acuerdos en seguimiento o temas en desarrollo de forma previa a la celebración de la Junta Directiva.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo

Las principales funciones del Comité Ejecutivo durante el período fueron:

- Dar seguimiento a la ejecución de los acuerdos que se toman que conllevan recomendaciones a presentar en la Junta Directiva de la sociedad.
- Verificar la ejecución de acuerdos que le hayan sido delegados por la Junta General de Accionistas y/o la Junta Directiva.
- Revisar las propuestas que se presentaron a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva relacionadas con cambios en las políticas y/o procesos organizativos y hacer recomendaciones de mejoras en casos necesarios.
- Recibir informes mensuales del desempeño de la cartera, mora, rentabilidad, financieros y de riesgos de cada mes y hacer recomendaciones a los mismos.
- Hacer recomendaciones a la operativa de las Gerencias encaminadas a agilizar procesos.
- Revisar y recomendar lo necesario para que se cumplan las metodologías definidas para el negocio.
- Hacer recomendaciones para el avance de los clientes afectados por la pandemia, con el fin de conocer y medir el impacto que tuvieron las medidas de alivios que la empresa les brindó para poder apoyarlos.
- Dar seguimiento trimestral al avance de los indicadores definidos en el área de Operaciones y Administración y hacer recomendaciones para la mejora de los mismos.

- i) Hacer recomendaciones en temas de estándares y seguridad de las agencias para la consideración de la Junta Directiva.
- j) Seguimiento a modificaciones a diversas leyes del país y en especial a la Ley Contra la Usura, y recomendaciones sobre los análisis necesarios para mantener el debido cumplimiento de estas.
- k) Solicitar informes ampliados en temas sobre provisiones y reservas para la mejor definición de medidas al respecto y proponer su conocimiento también en Comité de Riesgos.
- l) Recomendar el conocimiento de informes particulares en otros Comités de Apoyo de Junta Directiva para el mejor análisis de los mismos y recomendaciones por la especialización del tema.
- m) Dar seguimiento al desarrollo e implementación de proyectos específicos para mejoras en las agencias y hacer recomendaciones a la Junta Directiva en los casos necesarios.
- n) Revisar la ejecución de productos específicos y hacer recomendaciones para la mejora de estos especialmente en lo casos de alianzas empresariales.
- o) 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.
- p) Informar regularmente a la Junta Directiva sobre los acuerdos que se generan en el Comité

4. Temas corporativos conocidos en el periodo.

El Comité Ejecutivo conoció las propuestas de modificación al Código de Gobierno Corporativo, habiendo hecho recomendaciones y dado su visto bueno para su posterior conocimiento y aprobación de la Junta Directiva.

X. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.

1. Miembros del Comité

ROL	NOMBRE
Presidente	<i>José Dimas Quintanilla Quintanilla</i>
Director	<i>Erwin Federico Schneider Córdova</i>
Director Externo	<i>Ingrid Ruiz de Guevara</i>
Director Externo	<i>Walter Orlando Morales Cruz</i>
Miembro	<i>Cesar Augusto Barahona Marroquin</i>
Miembro	<i>Samuel Francisco Godoy Lima</i>
Miembro	<i>Tobías José Mendoza Azmitia 1</i>
Miembro	<i>Claudia Cecilia Zaldívar De Silva</i>
Secretario	<i>Claudia Maria Colucho Gavidia 2</i>

Cambios en el periodo:

1. Designación como miembro, Marzo 2022.
2. Designación como miembro, Mayo 2022.

2. Periodicidad.

El comité de prevención de LDA/FT/FPADM se reúne mensualmente, habiendo celebrado 12 sesiones ordinarias durante el año 2022.

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 LDA/FT/FPADM.

a. Dar seguimiento a la gestión de la Oficialía de Cumplimiento.

b. Conocer el nivel de eficiencia al programa de prevención detectadas por la Oficialía de Cumplimiento; así como las acciones o medidas correctivas que se hayan implementado para tales efectos

c. Revisar la ejecución del plan anual de capacitación que involucre a todo el personal de SAC INTEGRAL y

que además incluya la capacitación especializada para el personal de la Oficialía de Cumplimiento en temas de LDA/FT/FPADM.

d. Revisar que el enfoque de la Oficialía de Cumplimiento, además de fortalecer la estructura de control interno, esté orientado a la prevención y gestión de riesgos de LDA/FT/FPADM.

e. Revisar la estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento en cuanto a recurso humano, en relación proporcional al tamaño de SAC INTEGRAL, cantidad de clientes, productos y servicios, así como la operatividad que tenga la misma, para determinar la necesidad de mayores recursos a fin de mitigar los riesgos derivados de LDA/FT/FPADM.

f. Promover y garantizar la independencia y autonomía de la Oficialía de cumplimiento de forma institucional.

4. Temas corporativos conocidos en el periodo.

Durante el año 2022, la Oficialía de Cumplimiento experimentó diferentes cambios en su organización, los cuales fueron implementados bajo el seguimiento y supervisión del Comité de Prevención de LDA/FT/FPADM, como por ejemplo: la reestructuración de la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento lo cual permitió un fortalecimiento en la gestión de prevención de LDA/FT/FPADM de la institución y se alcanzaran importantes objetivos de carácter regulatorio y normativo establecidos en el Plan de Trabajo y Plan de Capacitaciones 2022 de la Oficialía de Cumplimiento

XI. COMITÉ DE CRISIS Y RECUPERACIÓN FINANCIERA

1. Miembros del Comité.

ROL	NOMBRE
Presidente	<i>José Dimas Quintanilla Quintanilla</i>
Miembro	<i>Cesar Augusto Barahona</i>
Miembro	<i>Evaristo Alas</i>
Miembro	<i>Miguel Ángel Lemus</i>
Secretario	<i>Tobías José Mendoza Azmitia</i>

2. Periodicidad

El comité de Crisis y Recuperación financiera se reúne a demanda, habiendo desarrollado 6 sesiones ordinarias durante el año 2022.

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

Proponer, revisar y dar seguimiento a la gestión de crisis derivada de eventos de considerable magnitud que amenacen la operatividad de la institución.

Entender el contexto actual y los impactos derivados de eventos de crisis, para establecer tácticas y planes de respuesta y contención eficientes.

Definir mecanismos de comunicación efectivos, dar seguimiento a los eventos de crisis materializados y proponer mejoras hacia el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio y hacia los Planes de Recuperación Financiera.

4. Temas corporativos conocidos en el periodo

El Comité de Crisis y Recuperación financiera conoció del estado de emergencia por pandemia COVID19, relacionado a las nuevas variantes, las

disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud. Brindando seguimiento a los casos de COVID 19 positivos en el personal de la institución, así como de la estrategia de Teletrabajo, estrategia de cubrimiento de puestos de trabajo clave y las disposiciones de salud comunicadas por las autoridades.

Se brindó seguimiento a incidentes de interrupción de suministro eléctrico en agencias, definiendo estrategias para la adquisición de generadores eléctricos de emergencia en agencias y mejoramiento del sistema eléctrico en oficinas centrales, con el objetivo de mejorar los tiempos de recuperación frente a este tipo de incidentes.

El Comité de Crisis conoció y autorizó la propuesta de actualización de matriz de escenarios de crisis, líderes para el manejo de escenarios y voceros oficiales. También fue presentado y autorizado por los miembros del comité la propuesta de reestructuración de miembros del comité de crisis y el alcance del comité para incluir la gestión de Recuperación Financiera.