



Informe anual de
Gobierno Corporativo
2024

INTRODUCCIÓN

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

El presente informe refleja, las principales características de las estructuras de gobierno corporativo del Banco Apoyo Integral de acuerdo con lo requerido en la normativa antes referenciada, al cierre del ejercicio 2024.

El BANCO APOYO INTEGRAL S.A., es una entidad regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero. Inició sus operaciones en el año 2002 como una sociedad anónima salvadoreña dedicada a prestar servicios crediticios a empresarios de micro y pequeña empresa de El Salvador; posteriormente el 1° de enero de 2009 fue autorizada como Sociedad de Ahorro y Crédito y el 9 de agosto de 2024 se obtuvo la licencia para iniciar operaciones como Banco Apoyo Integral S.A.

I. INFORMACIÓN GEGERAL

1. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

La estructura de la participación accionaria al 31 de diciembre de 2024 se detalla a continuación:

Principales accionistas y participación

Accionistas	N° de Accionistas	Estructura Accionaria
Apoyo Integral Inversiones El Salvador, S.A. DE C.V.	112,119	50.96%
Apoyo Integral Inversiones, S.A. (Panamá)	66,833	30.38%
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	40,818	18.55%
FUSAI	38	0.02%
Accionistas personas naturales	192	0.09%
TOTALES	220,000	100.00%

Principales accionistas de la Sociedad controladora y participación.

Apoyo Integral Inversiones El Salvador, S.A. de C.V.	N° de Accionistas	Estructura Accionaria
Fundación Salvadoreña de Apoyo Integral	28,996	43.41%
Bamboo Financial Inclusion Fund	12,348	18.48%
Impulse Microfinance Investment Fund	11,573	17.32%
Fundación Dueñas Herrera	8,350	12.50%
Conjunto de Accionistas menores del 10%	5,534	8.28%
TOTALES	66,801	100.00%

II. ACCIONISTAS

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

N°	Tipo de Junta	Fecha	Quorum
1	Junta General Ordinaria	21 febrero 2024	100% de acciones
2	Junta General Ordinaria	12 junio 2024	100% de acciones
3	Junta General Ordinaria	20 agosto 2024	100% de acciones
4	Junta General Ordinaria	18 septiembre 2024	100% de acciones

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

N°	Tipo de Junta	Fecha	Quorum
1	Junta General Extraordinaria	06 mayo 2024	100% de acciones

III. JUNTA DIRECTIVA

A continuación, detalle de la Junta Directiva y los cambios que se dieron durante 2024:

1. Miembros de la Junta Directiva

Junta Directiva Banco Apoyo Integral S.A. 2024			
Cargo	Nombre	Cargo	Suplente
Director Presidente	Ricardo Francisco Mora Granada	Primer Director Suplente	Reina Guadalupe González de Cabrera
Director Vicepresidente	Luis Antonio Castillo Rivas	Segundo Director Suplente	Claudia María Dueñas de Mónico
Director Secretario	Oscar Eduardo Lindo Fuentes	Tercer Director Suplente	Jaime Orlando García Molina

Junta Directiva Banco Apoyo Integral S.A. 2024

Cargo	Nombre	Cargo	Suplente
Primer Director	José Luis Pantoja Estremadoyro	Cuarto Director Suplente	Alfredo Ernesto Llosa Barber
Segundo Director	Walter Alfredo Carlos Shonborn Alvarenga	Quinto Director Suplente	Héctor Miguel Dada Sánchez
Tercer Director	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	Sexto Director Suplente	Jose Hugo Enciso Gaitan
Cuarto Director	Carlos Antonio Herrera García	Séptimo Director Suplente	Roberto Enrique Alvergüe Vides
Quinto Director	Luis Felipe Derteano Marie	Octavo Director Suplente	Renzo Lercari Carbone
Sexto Director	Erwin Federico Schneider Córdova	Noveno Director Suplente	Alma Eunice Miranda de Hernández
Séptimo Director	Etna Mabel Artiga de Soundy	Decimo Director Suplente	José Alejandro Torres Gómez

2. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos

Fecha	Nombre	Cargo
18/09/2024	Ricardo Francisco Mora Granada	Director Presidente
20/08/2024	José Mauricio Reyes	Sexto Director Suplente

Modificaciones

Fecha	Nombre	Cargo
18/09/2024	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	De Director Presidente a Tercer Director

Egresos

Fecha	Nombre	Cargo
18/09/2024	José Mauricio Reyes	Sexto Director Suplente

Renuncia

Fecha	Nombre	Cargo
22/12/2024	Jose Hugo Encizo Gaitan	Sexto Director Suplente

3. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.

La Junta Directiva realizó 16 sesiones durante el año 2024, de acuerdo con el siguiente detalle:

Fechas de las sesiones ordinarias en 2024:

Fecha	
25-Enero	23-Julio
15-Febrero	22-Agosto
21-Marzo	26-Septiembre
23-Abril	23-October
22-Mayo	29-Noviembre
20-Junio	19-Diciembre

Fechas de las sesiones extraordinarias en 2024:

Fecha
11-Enero
27-Junio
11-Noviembre
20-Diciembre

4. 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. Con base a esto, y aplicación de los estatutos del Banco que otorgan el derecho a los accionistas para proponer y elegir un Director propietario y su suplente, por cada 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 del Banco.

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

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

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

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

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

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

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

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

Como parte de las responsabilidades en materia de Gobierno Corporativo y para dar cumplimiento al art. 12 de la norma NRP-17 “Normas Técnicas de Gobierno Corporativo” así como art. 14 de la NRP-20 “Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras”, se ejecutó el 20 de diciembre de 2024 capacitación anual para los miembros de Junta Directiva, Dirección Ejecutiva y Equipo Gerencial sobre “Gobierno Corporativo”; asimismo, conforme a lo establecido en el art. 12 de la NRP-23 “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información”, se impartió al equipo de Junta Directiva, Dirección Ejecutiva y Alta Gerencia capacitación anual sobre el tema de “Ciberseguridad”.

Conforme a lo establecido en el art. 54 del Instructivo de la UIF, el día 11 de noviembre de 2024, se llevó a cabo la capacitación anual para la Junta Directiva y Alta Gerencia, siendo la temática tratada sobre “Nuevas Tecnologías, Gobernanza, Tipologías y Casos Prácticos. Una Visión Hacia el Futuro de LDA/FT/FPADM” haciendo énfasis en aspectos relacionados con el entorno actual, así como amenazas y vulnerabilidades en las nuevas tecnologías, costos y tendencias actuales en los que las instituciones incurren con el objetivo de fortalecer la cultura interna de cumplimiento, entre otros.

8. Política de remuneración de la Junta Directiva.

La remuneración de los miembros de Junta Directiva se realiza cumpliendo el acuerdo de la Junta General de Accionistas, en el que se definen los emolumentos a pagar a los Directores por su participación en sesiones de Junta Directiva.

IV. ALTA GERENCIA

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

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

Cargo	Nombre
Director Ejecutivo	César Augusto Barahona Marroquín
Director Comercial	Erick Alejandro Morán Guillén
Director de Canales, Productos y Servicios	Julio José Panameño Aparicio
Gerente de Riesgos	Herbert de Jesús Hernández Chicas
Gerente de BI	Francisco Antonio Góchez Erazo
Gerente de Negocios	Leosmar Cepeda Jiménez
Gerente de Operaciones y Administración	Manuel Isaac Portillo Pastora
Gerente de Tecnología	Cristopher Napoleón Navarrete Martínez

Cargo	Nombre
Gerente de Finanzas	María Imelda Zaldívar Hércules
Gerente de Recursos Humanos	Dinorah María Umaña Matta
Gerente de Productos	Adriana Elizabeth Paredes Jiménez
Gerente de Cobros y Normalización	Roberto Alexander Mancía Díaz
Gerente de Laboratorio de Aprendizaje e Innovación	Cecilia Alejandra Neumann Castel
Gerente de Transformación	Bettyssabel Córdova de Rosales
Gerente de Oficialía de Cumplimiento	Claudia María Colocho Gavidia
Gerente de Legal	Moisés Francisco Alfaro Chinchilla
Gerente de Auditoría Interna	Miguel Ángel Macías Palacios

2. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos

Fecha	Nombre	Cargo
07/08/2024	Miguel Ángel Macías Palacios	Gerente de Auditoría Interna
21/05/2024	Dinorah María Umaña Matta	Gerente de Recursos Humanos
2/05/2024	Erick Alejandro Morán Guillén	Gerente de División Comercial

Modificaciones

Fecha	Nombre	Cargo
18/9/2024	César Augusto Barahona Marroquín	De Gerente General a Director Ejecutivo

Egresos

Fecha	Nombre	Cargo
7/06/2024	Nelson Edgardo Jiménez Nunfio	Gerente de Auditoría Interna
20/05/2024	Miguel Ángel Lemus	Gerente de Recursos Humanos
5/03/2024	William Alexander Jacobo Galván	Gerente de Tecnología
2/2/2024	Evaristo José Alas Acosta	Gerente de División Comercial

3. Política de selección de la Alta Gerencia.

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

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

Banco Apoyo Integral S.A., cuenta con una Gerencia de Auditoría Interna, responsable de velar por el cumplimiento del marco normativo que regula la operatividad de la institución; para ello, cuenta con un plan anual de trabajo aprobado por Junta Directiva, alineado con la estrategia, objetivos y procesos del Banco, a fin de evaluar la gestión de riesgos, gobierno y control, que brinde una seguridad razonable sobre la efectividad del sistema de control interno.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

Rol	Nombre
Presidente	Ricardo Francisco Mora Granada
Director Externo	Reina Guadalupe González de Cabrera
Director Externo	Erwin Federico Schneider Córdova
Director Externo	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla
Director Ejecutivo	César Augusto Barahona Marroquín
Secretario	Miguel Ángel Macías Palacios

2. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos

Fecha	Nombre	Cargo
26/09/2024	Ricardo Francisco Mora Granada	Presidente
07/08/2024	Miguel Ángel Macías Palacios	Secretario

Modificaciones

Fecha	Nombre	Cargo
26/09/2024	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	De Presidente a Director Externo

Ingresos

Fecha	Nombre	Cargo
26/09/2024	Eddie Gamaliel Castellanos	Miembro externo
08/06/2024	Nelson Edgardo Jiménez Nunfio	Secretario

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

Durante el periodo del año 2024, se desarrollaron 12 sesiones de Comité de Auditoría Interna, en los cuales se tomaron acuerdos relevantes, que fueron gestionados por las áreas correspondientes.

Fechas de las sesiones:

Fecha	
17-Enero	17-Julio
7 -Febrero	14-Agosto
13-Marzo	17-Septiembre
9-Abril	21-October
8-Mayo	20-Noviembre
12-Junio	16-Diciembre

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

- a. 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.
- b. Dar seguimiento a los informes del Auditor Interno, del Auditor Externo y de la Superintendencia para corregir las observaciones que formulen.
- c. Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- d. Evaluar la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo.
- e. 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.
- j. Conocer el plan de trabajo de la Auditoría Externa, y recibir informes periódicos sobre su ejecución.

5. Temas corporativos conocidos en el periodo.

Entre los temas que el Comité de Auditoría conoció durante el año 2024 están los siguientes:

- a. Seguimiento a planes de acción por informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa y de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- b. Evaluación a los Controles Generales de TI
- c. Auditorías a la red de agencias del Banco.
- d. Evaluación a la Gestión del Riesgo Operacional
- e. Evaluación a la Gestión Integral de Riesgos
- f. Evaluaciones a la Gestión del Riesgo de Crédito
- g. Evaluación al Gobierno Corporativo
- h. Seguimiento a los acuerdos del Comité de Auditoría
- i. Evaluación al riesgo de Prevención de Lavado de Dinero y Activos.
- j. Informe trimestral del avance del plan anual de trabajo de la Auditoría Interna
- k. Certificación de la puesta en producción de cambio del Catálogo Contable
- l. Evaluación al Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad
- m. Auditoría a la Gestión de Recursos Humanos
- n. Revisión a los Estados Financieros y sus notas

VI. COMITÉ DE RIESGOS

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

Rol	Nombre
Presidente	Ricardo Francisco Mora Granada
Director Externo	Luis Felipe Derteano Marie
Director Externo	Erwin Federico Schneider Córdova
Director Externo	Walter Alfredo Carlos Schonborn Alvarenga
Director Externo	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla
Miembro Externo	Diego Mauricio Gallardo López
Director Ejecutivo	César Augusto Barahona Marroquín
Miembro	María Imelda Zaldívar Hércules
Secretario	Herbert de Jesús Hernández Chicas

2. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
26/09/2024	Ricardo Francisco Mora Granada	Presidente

Modificaciones

Fecha	Nombre	Cargo
26/09/2024	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	De Presidente a Director Externo

Egresos

Fecha	Nombre	Cargo
26/09/2024	José Mauricio Reyes Estupinian	Miembro externo

3. Número de sesiones en el período.

El comité de Riesgos se reúne mensualmente, y para el 2024 se celebraron 12 sesiones de carácter ordinario.

Fechas de las sesiones:

Fecha	
23-Enero	22-Julio
13-Febrero	20-Agosto
19-Marzo	25-Septiembre
22-Abril	21-Octubre
21-Mayo	19-Noviembre
18-Junio	17-Diciembre

4. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el period

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

- a. Por delegación de la Junta Directiva, aprobar las metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos, asegurándose se considere los riesgos relevantes.
- b. Por delegación de la Junta Directiva, implementar acciones correctivas propuestas y los mecanismos para su implementación, en el caso de que existan desviaciones con respecto a los niveles o límites de exposición asumidos.
- c. Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias identificadas.
- d. Evaluar, revisar y proponer para aprobación de Junta Directiva, al menos lo siguiente:
 - i. Estrategias, políticas y manuales que den cumplimiento regulatorio a la gestión integral de riesgos, gestión de seguridad de la información y gestión de la continuidad del negocio y de cada uno de los riesgos asumidos por la Institución, así como las eventuales modificaciones que se realicen en los mismos.
 - ii. Límites de tolerancia a la exposición para la gestión de riesgos identificados, acorde al apetito de riesgos.
 - iii. Casos o circunstancias especiales fuera del marco de excepción o prohibiciones, que pueden exceder los límites de exposición, así como controles especiales sobre dichas circunstancias.

- e. Informar a la Junta Directiva sobre los acuerdos relevantes, resultantes de los informes elaborados por la Gerencia de Riesgos; así como los riesgos asumidos y su evolución.
- f. Por delegación de la Junta Directiva, aprobar una estructura organizacional para la apropiada gestión integral de riesgos.
- g. Aprobar el plan anual de trabajo de la Gerencia de Riesgos y hacerlo del conocimiento de la Junta Directiva.
- h. Velar por una sana gestión de la continuidad del negocio de la Institución, al menos lo siguiente:
 - i. Aprobar los planes de continuidad del negocio.
 - ii. Supervisar que la gestión de la continuidad del negocio sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreado.
 - iii. Aprobar el programa de pruebas de continuidad de negocio.
 - iv. Apoyar la labor del Oficial de Continuidad del Negocio en la implementación de la gestión de continuidad del negocio.
 - v. Efectuar el seguimiento de la gestión de continuidad del negocio.
- f. Revisar y evaluarla la estructura del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- g. Revisar, evaluar y proponer para aprobación de Junta Directiva el programa y recursos de la Seguridad de la información y Ciberseguridad.
- h. Dar seguimiento a la gestión de la seguridad de la información.
- i. Acompañar y verificar que las unidades funcionales desarrollen e implementen una gestión de Cumplimiento regulatorio en la institución.
- j. 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. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el period

- a. De forma mensual se realiza una presentación al Comité de Riesgos del informe de gestión con los indicadores, resultados y análisis correspondiente a: Informe de Entorno Económico, Informe de Riesgo Crediticio, Informe de Control de Calidad de Cartera, Informe de Riesgo de Liquidez, Informe de Seguridad de la Información, Informe de Continuidad del Negocio, Informe de Riesgo de Fraude, Informe de Riesgo Operacional, Informe de Riesgo Ocupacional e Informe de Cumplimiento Regulatorio
- b. Se presentaron a comité de riesgos propuestas de creación y/o actualización de normativa interna correspondiente a:
 - Manual para el Plan de Recuperación Financiera
 - Actualización de Análisis de Impacto al Negocio y Amenazas
 - Metodología de Control de Calidad de Cartera
 - Metodología para la emisión de opiniones en el desarrollo de proyectos e iniciativas
 - Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
 - Metodología de Gestión del Riesgo Operacional
 - Política de Cobranza y Normalización de Créditos
 - Política de Gestión de Riesgo Operacional

- Política de Garantías
- Política de Sellos
- Política de Instancias de Aprobación
- Manual de Gestión de Riesgo Operacional
- Manual de Metodología del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Metodología para la gestión del riesgo de mercado
- Manual para el plan de contingencia de Liquidez
- Política de Instancias de Aprobación
- Política de Gestión de Riesgo Legal

c. 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 normativos como interno estresados según la periodicidad establecida, Informe del entorno económico mundial y los indicadores macroeconómicos del país. Aprobación de la propuesta de colchón de liquidez, incluyendo alternativas de cómo se financiaría dicho colchón de liquidez. Seguimiento a la revisión y análisis de los supuestos del escenario interno estresado de acuerdo con la situación actual y real de la institución y contexto económico.
- ii. En cuanto al riesgo de crédito se presentó el Informe de Pérdida Esperada de riesgo de crédito mensualmente, así como diferentes informes de seguimiento a la exposición y concentración del riesgo de crédito, gestión de castigos y análisis de indicadores del desempeño del portafolio crediticio. El comité conoció el resultado del nuevo modelo de Pérdida Esperada de Riesgo de Crédito, el resultado de Backtesting a dicho modelo y análisis de la Pérdida Esperada por segmento, producto, destino, sucursal y sector económico. Revisión del Seguimiento de la Inversión en los 50 mayores deudores.
- iii. Se presentó el ranking de agencias bajo la metodología de control de calidad de cartera, identificando aquellas con mayores desviaciones en la aplicación del proceso de crédito
- iv. Con relación al Riesgo Operacional se presentó el Informe de Base de Eventos de Riesgo Operativo 2024 para remisión a la SSF, así como informes de los eventos relevantes del período.
- v. En cuanto al Riesgo Ocupacional se presentó el Informe de Riesgos Ocupacionales relevantes en Agencias.
- vi. Se presentó el Informe de Monitoreo de Fraude, en el que se incluyen indicadores de prevención de fraude, que incluye los canales y las operaciones realizadas por clientes.
- vii. Sobre la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad se presentó Informe de Seguridad de la Información, Informe de Resultados de los Análisis de Vulnerabilidades, pruebas Phishing y Pentesting al aplicativo Cartera Digital, así como el Informe de proyectos tecnológicos que mitigan vulnerabilidades de seguridad de la información.
- viii. Para la Gestión de la Continuidad del Negocio se presentó el Informe de Análisis BIA y RIA al 2024, Resultados de las pruebas de Continuidad del Negocio: Activación de Centro de Datos Alternos.
- ix. Para la Gestión del Riesgo Legal y Cumplimiento Regulatorio se presentaron los Informes de Programa de Cumplimiento Regulatorio, Seguimiento a Notas y Requerimientos Relevantes.

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

1. Miembros del Comité

Rol	Nombre
Presidente	Ricardo Francisco Mora Granada
Miembro	Erwin Federico Schneider Córdova
Miembro	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla
Miembro	César Augusto Barahona Marroquín
Miembro	Moisés Francisco Alfaro Chinchilla
Miembro	Herbert de Jesús Hernández Chicas
Miembro	Manuel Isaac Portillo Pastora
Secretaría	Claudia María Colocho Gavidia

2. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
23/10/2024	Ricardo Francisco Mora Granada	Presidente

Modificaciones

Fecha	Nombre	Cargo
23/10/2024	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	De Presidente a Miembro de Comité

Egresos

Fecha	Nombre	Cargo
26/9/2024	Walter Orlando Morales Cruz	Miembro externo
23/10/2024	Ingrid Lissete Ruiz de Guevara	Miembro externo

3. Número de sesiones en el período.

Durante el año 2024 el Comité de PLDA/FT/FPADM mantuvo la celebración mensual de sus sesiones con excepción de los meses de junio y octubre en los que las sesiones fueron suspendidas por razones extraordinarias, entre ellas la atención a una visita focalizada de la SSF; sin que se hayan celebrado sesiones extraordinarias.

Fechas de las sesiones

Fecha	
19-Enero	16-Julio
12-Febrero	13-Agosto
14-Marzo	18-Septiembre
25-Abril	12-Noviembre
17-Mayo	9-Diciembre

4. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo

- a. Apoyar al Oficial de Cumplimiento en las gestiones tendientes a prevenir que la institución sea utilizada para el LDA/FT/FPADM.
- b. Dar seguimiento a la gestión de la Oficialía de Cumplimiento.
- c. Conocer el nivel de eficiencia al programa de prevención detectadas por la Oficialía de Cumplimiento conociendo de casos relevantes acontecidos en la gestión de prevención de LDA/FT/FPADM y proponer o tomar decisión sobre las acciones o medidas correctivas que se implementaron durante el período.
- d. Revisar el grado de ejecución y avance del plan anual de trabajo y plan de capacitaciones de la Oficialía de Cumplimiento.
- e. Aprobación de matrices de riesgos de clientes, proveedores, colaboradores, matriz de riesgo de procesos y matriz de riesgo normativa desde la perspectiva de PLDA/FT/FPADM.
- f. Dar seguimiento a proyectos de desarrollo tecnológico impulsados por la Oficialía de Cumplimiento como es el caso de la Vinculación de clientes, implementación de listas internacionales y mejoras a las listas internas, controles de caja e identificación de terceros, el proceso de envío de reportes regulados a la UIF y el inicio de la implementación del nuevo sistema de monitoreo transaccional.
- g. Revisión de resultados de informes de autocontrol realizados por la Oficialía de Cumplimiento.
- h. Revisión y seguimiento de acuerdos tomados durante las sesiones.
- i. Recepción y toma de decisión sobre informes estadísticos proporcionados por la Oficialía de Cumplimiento en cada una de las sesiones de Comité de PLDA/FT/FPADM.
- j. Seguimiento a requerimientos institucionales, planes de acción y hallazgos de auditoría interna.

5. Temas corporativos conocidos en el periodo.

Durante el año 2024 se continuó con la entrega de informes desarrollando una agenda que incluye puntos ordinarios mayormente estadísticos en los que también se informaron hallazgos y necesidades relevantes a fin de que fueran atendidas por las áreas involucradas en los procesos, así como por la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento.

La gestión del ciclo de monitoreo, recepción y respuesta de oficios gubernamentales, emisión de ROS, ROI, Tentativas y Cierres, la entrega de los reportes regulados, la revisión de los avances en el plan de trabajo y plan de capacitaciones, así como la vinculación de clientes PEP y relacionados PEP bajo la nueva metodología establecida por el Instructivo de la UIF fueron revisados en las diferentes sesiones del Comité de PLDA/FT/FPADM.

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

VIII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

En Junta Directiva celebrada el 23 de julio de 2024, según consta en punto de Acta de Junta Directiva No. JD/09/07/2024. se modificó el Código de Gobierno Corporativo, el cual comprende el cambio de denominación de Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A. a Banco Apoyo Integral S.A., lo anterior como parte del proceso de transformación a Banco.

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

Sin cambios para el período informado.

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

No existieron conflictos de interés para el período.

IX. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

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

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

Modalidad Presencial

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

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

Modalidad Digital:

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

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

Adicionalmente:

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

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

1. La Junta Directiva (JD/02/01/2024), celebrada el 25 de enero de 2024, acordó autorizar la emisión de un nuevo Certificado Provisional de Tesorería por el valor del Fondo Patrimonial al 31 de diciembre de 2023, el cual asciende a TREINTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE DOLARES CON 98 CENTAVOS DE DÓLAR (US\$37,783.4)

2. La Junta Directiva (JD/03/02/2024), celebrada el 15 de febrero de 2024, aprobó el contenido y la publicación de los Estados Financieros, sus notas y el correspondiente informe de auditoría externa, referidos al 31 de diciembre de 2023.
3. La Junta General Ordinaria de Accionistas (JG/01/2024), celebrada el 21 de febrero de 2024, acordó aprobar la memoria de labores sobre el ejercicio que finalizó el 31 de diciembre de 2023 y la gestión de la administración durante el ejercicio finalizado.
4. La Junta General Ordinaria de Accionistas (JG/01/2024), celebrada el 21 de febrero de 2024, acordó aprobar el Estado de situación financiera, Estado de Resultados, Estado de cambios en el patrimonio, Estado de flujo de efectivo con sus notas y anexos correspondientes al ejercicio que finalizó el 31 de diciembre de 2023.
5. La Junta General Ordinaria de Accionistas (JG/01/2024), celebrada el 21 de febrero de 2024, acordó distribuir entre los accionistas en proporción directa a sus participaciones sociales, la cantidad de CUATRO MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$4,000.0).
6. La Junta General Ordinaria de Accionistas (JG/01/2024), celebrada el 21 de febrero de 2024, acordó en lo referente a los servicios de Auditoría Financiera y Servicios de Auditoría Fiscal, nombrar a la firma PWC Ltda. de C.V. como Auditores Financieros y fiscales para el ejercicio 2024 y nombrar como firma auditora financiera y fiscal suplente a la empresa Auditores y Consultores de Negocios, S.A. de C.V.
7. La Junta Directiva (JD/05/04/2024), celebrada el 25 de abril de 2024, aprobaron la información contenida en los estados financieros y sus notas, así como su publicación y el correspondiente Informe Financiero Trimestral al 31 de marzo de 2024.
8. La Junta Directiva (JD/05/04/2024), celebrada el 25 de abril de 2024, autorizó la propuesta de cambios en la estructura de la Gerencia de Tecnología, unificando en una sola las dos gerencias que existían sobre Tecnología y Servicios Digitales, quedando únicamente la Gerencia de Tecnología y creando las subgerencias de Operaciones, Desarrollo Core y Desarrollo Digital.
9. La Junta Directiva (JD/06/05/2024), celebrada el 22 de mayo de 2024, autorizó la firma de acuerdo para el otorgamiento de asistencia técnica financiada con recursos del programa “Triple Bottom Line Inclusive Finance in Latin America, Promoting Climate Smart Finance & Better Access” suscrito entre Integral y COFIDES, S.A. S.M.E.
10. La Junta General de Accionistas (JG/03/2024), celebrada el 12 de junio de 2024, se eligió la nueva Junta Directiva para el periodo de dos años a partir del 27 de junio de 2024.
11. La Junta Directiva (JD/07/06/2024), celebrada el 20 de junio de 2024, se dio por enterada de la reactivación del convenio de colaboración entre Integral y G&S SGR, firmado el 20 de abril de 2018 con el objetivo de prestar garantías (avales y fianzas), asistencia y asesoramiento a las MIPYME rurales y urbanas.
12. La Junta Directiva (JD/07/06/2024), celebrada el 20 de junio de 2024, se dio por enterada del informe sobre el proceso que sigue Integral para conversión a Banco y autorizó el plan de lanzamiento de marca como Banco que fue presentado en la sesión.
13. La Junta Directiva (JD/08/06/2024), celebrada el 27 de junio de 2024, acordó nombrar al Gerente Legal como Representante Judicial de la sociedad, habiendo establecido las facultades y límites con las que se le nombra y que se consignan en el acuerdo que se agrega al final del acta.

- 14. La Junta Directiva (JD/08/06/2024), celebrada el 27 de junio de 2024, aprobó el diseño del nuevo nombre comercial de la sociedad a ser utilizado a partir de la autorización de la conversión a Banco conforme a la ley y normativa aplicable.
- 15. La Junta Directiva (JD/09/07/2024), celebrada el 23 de Julio de 2024 aprobó el contenido de los Estados Financieros Trimestrales y sus notas referidos al 30 de junio de 2024 y su correspondiente publicación, a efecto de dar cumplimiento al artículo 224 de la Ley de Bancos y a los numerales 7 y 8 de la Sección VIII de la NCF-01 Manual de Contabilidad para Instituciones Captadoras de Depósitos y Sociedad Controladora.
- 16. La Junta Directiva (JD/09/07/2024), celebrada el 23 de Julio de 2024 en razón de la necesidad de adecuar la documentación de la empresa por su conversión a Banco, la Junta Directiva autorizó la modificación a: 51 políticas, 17 manuales, 2 códigos, 2 normas, 1 organigrama, 1 reglamento que han sido elaboradas y presentadas por: oficialía de cumplimiento, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Finanzas, Gerencia de Tecnología, Gerencia de Operaciones y Administración, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de División Comercial, Gerencia de Auditoría, Gerencia de Cobros y Normalización. Dichas modificaciones se han realizado en razón del proceso de conversión a banco.
- 17. La Junta Directiva (JD/09/07/2024), celebrada el 23 de Julio de 2024 se dio por enterada de la comunicación de la SSF por medio de nota No. DS-SABAO-17770, en la que autorizan la modificación del pacto social de la sociedad para que ésta se pueda transformar en Banco, y autorizan a los accionistas propietarios de la sociedad mayores del 1 y del 10% como accionistas del Banco, así como a los integrantes de la Junta Directiva del nuevo Banco.
- 18. La Junta General de Accionistas (JG/01/2024), celebrada 20 de agosto de 2024 aprobaron la propuesta de nombramiento para integrar la Junta Directiva del Banco para un periodo de 2 años, contados a partir del 20 de agosto del presente año, quedando integrada de la siguiente manera:

Director Propietarios	Nombre
Director Presidente	Ricardo Francisco Mora Granada
Director Vicepresidente	Luis Antonio Castillo Rivas
Director Secretario	Oscar Eduardo Lindo Fuentes
Primer Director	José Luis Pantoja Estremadoyro
Segundo Director	Walter Alfredo Carlos Shonborn Alvarenga
Tercer Director	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla
Cuarto Director	Carlos Antonio Herrera García
Quinto Director	Luis Felipe Derteano Marie
Sexto Director	Erwin Federico Schneider Córdova
Séptimo Director	Etna Mabel Artiga de Soundy

Director Propietarios	Nombre
Primer Director Suplente	Reina Guadalupe González de Cabrera
Segundo Director Suplente	Claudia María Dueñas de Mónico
Tercer Director Suplente	Jaime Orlando García Molina
Cuarto Director Suplente	Alfredo Ernesto Llosa Barber
Quinto Director Suplente	Héctor Miguel Dada Sánchez
Sexto Director Suplente	Jose Hugo Enciso Gaitan
Séptimo Director Suplente	Roberto Enrique Alvergue Vides
Octavo Director Suplente	Renzo Lercari Carbone
Noveno Director Suplente	Alma Eunice Miranda de Hernández
Decimo Director Suplente	José Alejandro Torres Gómez

19. La Junta General de Accionistas (JG/01/2024), celebrada 20 de agosto de 2024 nombró al Ingeniero César Augusto Barahona Marroquín como Director Ejecutivo del banco.
20. La Junta Directiva (JD/01/08/2024), celebrada el 22 de agosto de 2024 autorizó al Presidente de la misma, José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla, para que pueda otorgar los poderes siguientes:
 - i. Poder General Administrativo a favor del Director Ejecutivo
 - ii. Poder Especial para venta de activos; a favor del Director Ejecutivo y Gerente Financiera.
 - iii. Poder General Administrativo para comparecer en los contratos de otorgamiento de créditos y aperturas de créditos, aceptaciones de garantías y cancelaciones de las mismas, aceptación de daciones en pago, realizar trámites en los diversos registros; a favor del Gerente Legal, Coordinador Jurídico y analistas de la gerencia legal encargados de dichas operaciones.
 - iv. Poder General Administrativo para operaciones activas en agencias tales como, comparecer en los contratos de otorgamiento de créditos y aperturas de crédito, aceptación de garantías, aceptación de daciones en pago, anotaciones preventivas, así como comparecer en operaciones pasivas tales como aperturas de todo tipo de cuentas y operaciones pasivas, y todo producto de crédito a disposición del público; a favor de Jefes, Coordinadores de Agencia y Jefes Regionales.
 - v. Poder General Administrativo para tramites en SERTRACEN a favor de colaboradores de los despachos Lex Atlas y Dimajo Valle.
 - vi. Poder General Administrativo para tramites en Alcaldías relacionados con Activos Extraordinarios a favor de Jefe de Activos Extraordinarios, Gerente de Cobros y Analistas de la Gerencia Legal
 - vii. Poder Especial para realizar trámites en Defensoría del Consumidor a favor de Jefe de Servicio y Soporte al Cliente, Analista de atención al cliente, Gerente Legal, Coordinador Jurídico y Analista Judicial.
 - viii. Poder Especial para la Fiscalía General de la Republica a favor de Gerente Legal y Oficial de Cumplimiento
 - ix. Poder General Judicial a favor de Gerente Legal, Analista Judicial, y despachos encargados de

- procesos judiciales penales y laborales.
- x. Poder General Judicial con Clausula Especial a favor Gerente de Cobros y Normalización y Abogada Judicial.
 - xi. Poder Especial para subrogación de créditos, venta y cesión de derechos litigiosos, a favor del Director Ejecutivo, Gerente Legal, Coordinador Jurídico.
21. La Junta Directiva (JD/01/08/2024), celebrada el 22 de agosto de 2024, con base en lo establecido en la cláusula 36 del pacto social y en el artículo 272 del Código de Comercio, autorizó al Presidente de la misma, para que pueda otorgar, revocar o modificar, poderes administrativos generales y especiales, a favor Jefes Regionales, Jefes de Agencia, Coordinadores de Agencia, en los que se les faculte para que puedan firmar solicitudes, retiros y cancelaciones de Anotaciones Preventivas, firmar contratos de crédito y aceptación de garantías, daciones en pago, y firmar contratos de todo tipo de depósitos y operaciones pasivas.
 22. La Junta Directiva (JD/01/08/2024), celebrada el 22 de agosto de 2024 acordó ratificar la continuidad del nombramiento de la Licda. CLAUDIA MARÍA COLOCHO GAVIDIA como Oficial de Cumplimiento de BANCO INTEGRAL, S.A. y el nombramiento de la Licda. XENIA GUADALUPE FUENTES LARA como Oficial de Cumplimiento Suplente de BANCO INTEGRAL, S.A.
 23. La Junta General de Accionistas (JG/02/2024) celebrada el 18 de septiembre de 2024 acordó reestructurar la Junta Directiva del banco de conformidad con los cambios que fueron propuestos y explicados en sesión, quedando integrada a partir de esa fecha de la siguiente manera:

Director Propietarios	Nombre
Director Presidente	Ricardo Francisco Mora Granada
Director Vicepresidente	Luis Antonio Castillo Rivas
Director Secretario	Oscar Eduardo Lindo Fuentes
Primer Director	José Luis Pantoja Estremadoyro
Segundo Director	Walter Alfredo Carlos Shonborn Alvarenga
Tercer Director	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla
Cuarto Director	Carlos Antonio Herrera García
Quinto Director	Luis Felipe Derteano Marie
Sexto Director	Erwin Federico Schneider Córdova
Séptimo Director	Etna Mabel Artiga de Soundy

Director Propietarios	Nombre
Primer Director Suplente	Reina Guadalupe González de Cabrera
Segundo Director Suplente	Claudia María Dueñas de Mónico
Tercer Director Suplente	Jaime Orlando García Molina
Cuarto Director Suplente	Alfredo Ernesto Llosa Barber
Quinto Director Suplente	Héctor Miguel Dada Sánchez
Sexto Director Suplente	Jose Hugo Enciso Gaitan
Séptimo Director Suplente	Roberto Enrique Alvergue Vides
Octavo Director Suplente	Renzo Lercari Carbone
Noveno Director Suplente	Alma Eunice Miranda de Hernández
Decimo Director Suplente	José Alejandro Torres Gómez

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

24. La Junta Directiva (JD/03/10/2024), celebrada el 23 de octubre de 2024, después de escuchar la presentación por parte de la Gerencia de Productos acordó aprobar la propuesta de modificación de las Normas de Captación para el manejo de los depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados.
25. La Junta Directiva (JD/01912/2024), celebrada el 19 de diciembre de 2024, luego de la presentación de la Gerencia de Finanzas, la Junta Directiva acuerda que SCR An Affiliate of Moody's Local sea contratada como la calificadora de riesgos y sustituya a Fitch Ratings a partir del mes de diciembre 2024 y en los demás términos y condiciones que indique la Dirección Ejecutiva.



Integral SV



2250 6090

bancointegral.com