



**Informe Anual de Gobierno Corporativo**

**Período 2020**

## INDICE

1.	INFORMACIÓN GENERAL .....	2
2.	ACCIONISTAS. ....	3
3.	JUNTA DIRECTIVA. ....	3
4.	ALTA GERENCIA.....	5
5.	COMITÉ DE AUDITORIA.....	6
6.	COMITÉ DE RIESGOS.....	7
7.	GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.....	8
8.	TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN .....	9
9.	OTROS .....	14

## INFORMACIÓN DE SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO GENTE, S.A.

### 1. INFORMACIÓN GENERAL.

#### 1.1. Conglomerado Financiero local al que pertenece, cuando aplique.

Sociedad de Ahorro y Crédito Gente, S.A. obtiene autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero para operar como institución supervisada a partir del 22 de diciembre de 2014 bajo la denominación de Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, S.A.

Al cierre del año 2019, la Sociedad de Ahorro y Crédito Gente, S.A. no pertenece a ningún Conglomerado Financiero local ni Grupo Financiero Internacional.

#### 1.2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local, cuando aplique y principal negocio.

N/A

#### 1.3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece, cuando aplique.

N/A

#### 1.4. Grupo Empresarial al que pertenece, cuando aplique.

N/A

#### 1.5. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

Detalle de propiedad accionaria al cierre de 2020.

Accionista	No. de Acciones	Valor Nominal	Valor Total	Participación
Francisco Ernesto Fernández Holmann	117,679	\$ 59.00	\$ 6943,061.00	82.75016%
Federico José Parker Soto	21,331	\$ 59.00	\$ 1108,551.00	14.99965%
Alberto Dobles Montealegre	2,550	\$ 59.00	\$ 150,450.00	1.79312%
José Arnoldo Arriaza Saavedra	350	\$ 59.00	\$ 20,650.00	0.24611%
Mario Ernesto López Pineda	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.03516%
Francisco Enrique Cáceres Prunera	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.03516%
Eugenia Solano Piedra	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.03516%
Margarita Angelina Bonilla de Vilanova	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.03516%
Gabriel Siman Siri	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.03516%
Gloria Eugenia Graniello Abrego	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.03516%
Total	142,210		\$ 8,390,390.00	100.000%

## 2. ACCIONISTAS.

### 2.1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.

Durante el año 2020 se celebró una Junta General Ordinaria de Accionistas el día 19 de febrero de 2020, con un quórum del 100% de las acciones.

### 2.2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

Durante el año 2020 no se celebró Junta General Extraordinaria de Accionistas.

## 3. JUNTA DIRECTIVA.

### 3.1 Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.

Miembros de la Junta Directiva al cierre del año 2020.	
Cargo	Miembro
Director Presidente	Federico José Parker Soto
Director Vicepresidente	Ernesto Francisco Fernández Lang
Director Secretario	Gabriel Simán Siri
Director Externo	Miguel Ernesto Lacayo Argüello
Primer Director Suplente	José Arnoldo Arriaza Saavedra
Segundo Director Suplente	Mario Ernesto López Pineda
Tercer Director Suplente	Alberto Dobles Montealegre
Director Externo Suplente	Andrés Rodolfo Parker Wein

No existieron siguientes cambios durante el año 2020.

### 3.2 Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de las mismas.

Para el período 2020 se celebraron 6 sesiones de Junta Directiva en las siguientes fechas:

- Veintiuno de enero de dos mil veinte.
- Cinco de febrero de dos mil veinte.
- Quince de abril de dos mil veinte.
- Veintidós de julio de dos mil veinte.
- Veintiuno de octubre de dos mil veinte.
- Dieciocho de diciembre de dos mil veinte.

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

De conformidad con el Pacto Social de la entidad, la Junta General Ordinaria de Accionistas se reunirá por lo menos una vez al año, dentro de los dos meses que sigan a la clausura del ejercicio social en el lugar, día y hora señalados en la convocatoria y conocerá, además de los asuntos incluidos en la agenda, de los siguientes: i) La memoria de la Junta Directiva, el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio y el informe del Auditor Externo, a fin de aprobar o improbar los cuatro primeros y tomar los medios que

juzgue oportunas; **ii) Los nombramientos y las remociones de los Directores y de los Auditores Externo y Fiscal;** iii) Los emolumentos correspondientes a los administradores y a los Auditores Externos y Fiscal; iv) La aplicación de resultados; v) Los asuntos que la Junta Directiva no pueda resolver y que la ley no exija se sometan a Junta General Extraordinaria.

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

Al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad de Ahorro y Crédito Gente, S.A. posee 6 créditos relacionados por la cantidad de US\$347.2 miles, que representa el 4.068% del capital social.

### **3.5 Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique.**

De conformidad con el Pacto Social de la entidad y la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, la Junta Directiva estará integrada por tres Directores Propietarios o el número que elija la Junta General de Accionistas y un Director Externo, quienes serán elegidos oportunamente por la Junta General Ordinaria de Accionistas.

Habrán también igual número de suplentes para Directores Propietarios y Director Externo, los cuales serán electos en iguales condiciones que los Directores Propietarios.

Los miembros de la Junta Directiva, Propietarios y Suplentes, durarán en sus funciones cinco años, pudiendo ser reelectos. En caso de que por cualquier circunstancia transcurriera el plazo para el que fueren designados, sin que se hubiera podido reunir la Junta General Ordinaria de Accionistas para hacer la nueva elección de los miembros de la Junta Directiva, los Directores continuarán en el desempeño de sus funciones mientras no se elijan los sustitutos y los nombrados tomen posesión de sus cargos.

Las vacantes temporales o definitivas de los Directores Propietarios de la Junta Directiva se registrarán de conformidad con las reglas establecidas en la cláusula Vigésima cuarta del Pacto Social. Si la vacante es temporal, el llamamiento del suplente a cubrirla deberá constar en acta en el Libro de Actas de Junta Directiva, cuya certificación se presentará a inscripción en el Registro de Comercio y tendrá vigencia desde el momento de su presentación hasta que se presente constancia al mismo Registro de la reincorporación del Director Propietario sustituido. Si la vacante es definitiva, las reglas estipuladas en el Pacto Social tendrán carácter provisional, debiendo la Junta General de Accionistas en su próxima sesión, designar definitivamente a los sustitutos. Las reglas relativas a la sustitución de los directores, se registrará complementaria por lo establecido en el Artículo doscientos sesenta y cuatro del Código de Comercio.

### 3.6 Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

Con el fin de identificar y fortalecer las acciones para la aplicación de un adecuado Gobierno Corporativo, en el mes de abril se retroalimentó a los Miembros de Junta Directiva y de la Alta Gerencia sobre las responsabilidades asignadas, según lo establecido en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17.

### 3.7 Indicar que cuenta con Política de remuneración de la Junta Directiva.

De conformidad con el Pacto Social de la entidad, la Junta General Ordinaria de Accionistas se reunirá por lo menos una vez al año, dentro de los dos meses que sigan a la clausura del ejercicio social en el lugar, día y hora señalados en la convocatoria y conocerá, además de los asuntos incluidos en la agenda, de los siguientes: i) La memoria de la Junta Directiva, el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio y el informe del Auditor Externo, a fin de aprobar o improbar los cuatro primeros y tomar los medios que juzgue oportunas; ii) Los nombramientos y las remociones de los Directores y de los Auditores Externo y Fiscal; iii) **Los emolumentos correspondientes a los administradores y a los Auditores Externos y Fiscal**; iv) La aplicación de resultados; v) Los asuntos que la Junta Directiva no pueda resolver y que la ley no exija se sometan a Junta General Extraordinaria.

## 4. ALTA GERENCIA.

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

Cargo	Nombre
Presidente	Federico Parker
Gerente General	Francisco Cáceres
Gerente de Operaciones	Elías Flores
Gerente de Cumplimiento	Ricardo Pérez
Gerente de Auditoría Interna	Eduardo Portillo
Gerente de Agencia	María de Álvarez
Gerente de Tecnología	Eduardo Campos
Gerente de Finanzas	Eric Molina
Gerente de Riesgos	Marcos Polanco
Gerente de Banca Consumo	Oscar Díaz

No se presentaron cambios en el periodo 2020.

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

De conformidad con el Pacto Social de la entidad, según las atribuciones adicionales a las que la ley establece dentro de las responsabilidades de la Junta Directiva en su numeral **iv) establece ratificar el nombramiento, retribución y destitución de los demás miembros**

de la Alta Gerencia de la entidad, así como sus cláusulas de indemnización, cuando correspondan.

#### 4.3 Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.

Durante el año 2020, se revisó el cumplimiento a las políticas aprobadas por Junta Directiva relacionadas a Créditos, Cobranza, Proveedores, Seguridad de la Información, Ciberseguridad, Continuidad del Negocio, Prevención del Lavado de Dinero, manuales y procesos operativos, dentro de las evaluaciones se determinaron cumplimientos razonables, así como también oportunidades de mejora para el fortalecimiento de los controles internos de la Entidad.

### 5. COMITÉ DE AUDITORIA.

#### 5.1 Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.

El Comité de Auditoría Interna se encuentra integrado por tres Directores de Junta Directiva, Gerente General, Gerente de Banca Consumo y por el Auditor Interno, tal como se presenta a continuación:

Rol	Nombre	Cargo
Presidente	Federico Parker Soto	Presidente de Junta Directiva
Miembro	José Arriaza	Primer Director Suplente
Miembro	Mario López Pineda	Segundo Director Suplente
Secretario	Eduardo Portillo Alfaro	Auditor Interno
Miembro	Francisco Cáceres Prunera	Gerente General
Miembro	Oscar Díaz Vela	Gerente Banca Consumo

#### 5.2 Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.

Durante el año 2020 se desarrolló 11 sesiones de Comité de Auditoría, con la presencia de todos sus miembros, donde se establecieron acuerdos y recomendaciones que fueron registradas en actas, que administra el secretario del comité y se comunicaron a la administración y áreas funcionales, para fortalecer el control interno y mejorar la administración de los riesgos operativos, verificar el cumplimiento de políticas y manuales de la institución.

#### 5.3 Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

El Comité de Auditoría realizó durante el período 2020 las siguientes funciones relevantes:

- Revisión y aprobación del plan de trabajo anual de la Auditoría Interna.
- Revisión del seguimiento a los informes anteriores emitidos por Auditoría Interna, por la Superintendencia del Sistema Financiero y Auditoría Externa.
- Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo medidas correctivas.
- Revisión de la efectividad y calidad de la labor de Auditoría Interna, incluyendo el cumplimiento de su plan de trabajo.
- Proponer a la Junta Directiva la elección del auditor financiero y del auditor fiscal.
- Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.

- g) Se sostuvo una comunicación permanente con la Junta Directiva, sobre los principales hallazgos de los informes de auditoría y correspondencia conocida en el comité.

#### 5.4 Temas corporativos conocidos en el período.

El Comité de Auditoría conoció durante el período 2020 los siguientes temas relevantes:

- a) Informes de Auditoría Interna realizados durante el período.
- b) Avances trimestrales del plan de trabajo de auditoría interna enviados a la Superintendencia del Sistema Financiero.
- c) Se conoció y evaluó el plan de trabajo de auditoría interna del año 2020.
- d) Informe a la Junta Directiva sobre los temas y acuerdos más relevantes conocidos por el Comité de Auditoría.
- e) Evaluación al Cumplimiento de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- f) Se realizaron reuniones con la Auditoría Externa - Financiera para conocer el plan de trabajo y ejecución del mismo.
- g) Se conoció periódicamente el grado de avance de los planes de acción de los informes recibidos de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- h) Se realizó seguimiento al plan Estratégico de la Entidad.
- i) Se informó sobre la revisión del cumplimiento a la política de medidas transitorias por COVID-19

## 6. COMITÉ DE RIESGOS.

### 6.1 Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.

Presidente	Federico Parker Soto	Presidente de Junta Directiva
Miembro	José Arriaza	Primer Director Suplente
Miembro	Francisco E. Cáceres	Gerente General
Secretario	Marcos Polanco	Gerente de Riesgos

No se presentaron cambios en el periodo 2020.

### 6.2 Número de sesiones en el período.

Durante el año 2020 se desarrollaron 6 sesiones.

### 6.3 Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- a) Informar a la Junta Directiva sobre la evolución de los riesgos a que está expuesta la entidad.
- b) Informar a la Junta Directiva sobre la evolución de la cartera de créditos.
- c) Revisión de Políticas institucionales para la aprobación de Junta Directiva.
- d) Dar seguimiento al Plan de Trabajo de la Gestión Integral de Riesgos.
- e) Ratificar créditos y excepciones a las Políticas crediticias.

#### **6.4 Temas corporativos conocidos en el período.**

- a) Informe de seguimiento al Plan Estratégico Institucional.
- b) Informes de Cartera Crediticia, los cuales incluían la suficiencia de reserva, índice de vencimiento, coberturas de reservas, saneamientos de cartera, entre otros.
- c) Informes de la Gestión Integral de Riesgos
- d) Informes de Riesgo Operacional, incluyendo además aspectos relacionados a Riesgo Legal
- e) Informe de Liquidez por plazos de Vencimiento.
- f) Informe de Gestión de Liquidez
- g) Informes sobre Seguridad de la Información y Continuidad de Negocios.
- h) Recomendación de aprobación de modificaciones a las Políticas y manuales internos.

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

#### **7.1 Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.**

Durante el año 2020, se realizaron modificaciones al documento:

- Se agregó en el apartado “composición y funcionamiento de la Junta Directiva” que ara cada nuevo integrante que forme parte de la Junta Directiva, SAC Gente deberá informar sobre el marco jurídico vigente y las partidas más relevantes de los estados financieros del último año, con el objeto de facilitar a este la información para su conocimiento y comprensión.
- Se agregó en el apartado “requisitos para ser miembros de la Junta Directiva” que todos los Directores deberán tener la calidad de Directores Externos, y las condiciones que al menos uno de los Directores Externos deberá cumplir.
- Se agregó en el apartado “Generalidades de los comités de Junta Directiva” que Cuando un integrante de los Comités de Apoyo abandone su cargo o nombramiento, será el Presidente de Junta Directiva quien notifique al pleno y a su vez, realice la propuesta del nuevo nombramiento.
- Se agregó como parte de las mejores prácticas un anexo el cual describe la Matriz de Atención de Información.

Dichos cambios fueron autorizados por Junta Directiva en su sesión de fecha 21 de octubre de 2020, asentada en Acta No. 71.

#### **7.2 Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.**

Durante el año 2020, el Código de Ética fue modificado, su principal actualización fue la redefinición de los valores corporativos, siendo estos Integridad, Familia, Emprendimiento y Compromiso. Dichos cambios fueron autorizados por Junta Directiva en su sesión de fecha 21 de enero de 2020, asentada en Acta No. 67.

#### **7.3 Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.**

A pesar de que la institución cuenta con un control para la documentación de los casos relacionados a conflictos de interés, así como lo establece el Art. 14 de las Normas Técnicas

de Gobierno Corporativo (NRP-17) durante el año 2020 no se registraron o documentaron casos en los cuales personas relacionadas o unidades de la institución estuviesen expuestas a conflictos de interés.

Para el caso particular de los créditos otorgados a empleados, miembros de la Alta Gerencia, Junta Directiva y que tengan poder de decisión en los comités resolutores, se abstienen de la participación de los mismos, con el objetivo de no generar exposición al conflicto de interés.

## **8. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.**

### **8.1 Atención de los clientes: se deberá indicar los mecanismos con los que la entidad cuenta para atención de los clientes así como de la atención de quejas y reclamos.**

Para efectos de atención al cliente o de presentarse una queja o reclamo el cliente podrá realizar la gestión de forma verbal, escrita o por medio electrónico.

De forma verbal, tendrá la opción de realizarlo de forma presencial o por medio de una llamada telefónica, la cual será direccionada a un Asesor/Ejecutiva de atención al cliente, quienes a su vez toman nota de la queja o reclamo, para su atención inmediata.

De manera escrita, tendrá la opción de realizarlos de forma presencial o por un medio electrónico de la siguiente manera:

- *Página web Banca de Consumo:* la cual contiene los campos necesarios requeridos para atender y dar respuesta a la solicitud generada por el cliente, conteniendo los campos como: nombre, apellido, teléfono, email y un espacio para colocar queja o reclamo.
- *Correo electrónico a un Asesor de Servicio al Cliente:* cuando el mismo no contenga los datos completos del cliente, se solicitarán por el mismo medio.
- *WhatsApp Banca de Consumo:* si el cliente coloca una queja o reclamo por este medio y la misma no contiene los datos completos del cliente, se solicitarán los datos por el mismo medio.
- *Carta de Reclamo:* cliente presenta una nota por escrito en Agencia Oficina Central u Oficinas Banca de Consumo.

El Supervisor de Servicio al Cliente o Jefe Operativa de Agencia toma nota de las quejas o reclamos, clasifica por áreas responsable y notifica a las áreas correspondientes.

El área responsable revisa la queja o reclamo y notifica al Supervisor de Servicio al Cliente o Jefe Operativa de Agencia la resolución de la queja o reclamo, tanto si fue negativa o positiva a favor del cliente.

Supervisor de Servicio al Cliente o Jefe Operativa de Agencia contacta al cliente para notificarle la resolución de la queja o reclamo, y solventar la situación (en caso aplique).

Mensualmente Supervisor de Servicio al Cliente y Jefe Operativa de Agencia envían el detalle de Quejas y Reclamos recibidos al Gerente de Operaciones en Oficinas Centrales; para propósitos de ser presentados a la Superintendencia del Sistema Financiero.

## **8.2 Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.**

Los hechos de mayor relevancia ocurridos durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 se resumen así:

- En sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2020, según consta en Acta número quince, se acordaron los puntos siguientes:
  - a) Nombramiento de auditor externo y fiscal, propietarios y suplentes, resultando electo la firma PricewaterhouseCoopers, Ltda. de C. V., como auditor externo y fiscal propietario, y Pérez-Mejía, Navas, S. A. de C. V., como auditor externo y fiscal suplente.
  - b) Aprobación de Estados Financieros y aplicación de resultados correspondientes al período fiscal que finalizó el 31 de diciembre de 2019.
- Inscripción en el Registro de Comercio al Número 39, del Libro 4182, del Registro de Sociedades, en fecha quince de enero de dos mil veinte, de la Credencial de nueva Junta Directiva electa en sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 9 de diciembre de 2019, según consta en Acta número catorce.
- Inscripción en el Registro de Comercio al Número 92, del Libro 4198, del Registro de Sociedades, en fecha veintisiete de febrero de dos mil veinte, de la Escritura Pública de Aumento de Capital Social que contiene todas las cláusulas que rigen a la sociedad por la suma de un millón cincuenta dólares de los Estados Unidos de América, conforme acuerdos tomados en sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas, celebrada el día 9 de diciembre de 2019, según consta en Acta número catorce.
- Con fecha 26 de febrero de 2020, el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, en sesión N°CN-03/2020, acordó derogar a partir del 16 de marzo de 2020 las “Normas para el Requerimiento de Activos Líquidos de los Bancos” (NPB3-11), aprobadas en sesión de Consejo Directivo N°CD-20/2004, de 22 de diciembre de 2004 por el Consejo Directivo de la Superintendencia de Sistema Financiero. Asimismo, establece que los bancos, bancos cooperativos, sociedades de ahorro y crédito y federaciones conformadas por bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito, deben remitir por medios electrónicos a la Superintendencia del Sistema Financiera en forma mensual, en los primeros tres días hábiles de cada mes, la información relacionada a inversiones, depósitos y obligaciones que eran aplicables a las Normas para el Requerimiento de Activos Líquidos de los Bancos (NPB3-11).
- La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el 11 de marzo de 2020 la cepa del coronavirus COVID-19 en la categoría de pandemia. Con fecha 14 de marzo de 2020, la Asamblea Legislativa aprobó el Decreto 593 “Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia del COVID-19”, publicado en el Diario Oficial N°52, Tomo N°426, correspondiente al catorce de marzo de 2020, con el objetivo principal velar por la salud y el bienestar de la población a través de la adopción de medidas de asistencia que coadyuven a solventar la situación, en forma oportuna, eficaz y eficiente, y en el Artículo N°9 de este Decreto se estableció que en lo que corresponde al Sistema Financiero, el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, dictará la normativa correspondiente. Esta situación ha

afectado y continuará afectando la actividad económica del país a raíz de los efectos de las medidas de mitigación de la pandemia y de la incertidumbre sobre el curso de la enfermedad. La Sociedad ha tomado una serie de medidas para monitorear y mitigar los efectos del COVID-19, incluyendo medidas de seguridad y salud para el personal (tales como el distanciamiento social y trabajar desde casa). En el año 2021, se continuará cumpliendo con las diversas políticas y medidas recomendadas por las autoridades gubernamentales y, se continuará con las operaciones de la mejor forma posible sin poner en peligro la salud del personal y de clientes. A la fecha, no es posible estimar razonablemente la duración y la gravedad de esta pandemia, ni los efectos que podría tener en la situación financiera, resultados de operación y flujos de efectivo futuros de la Sociedad.

- Con fecha 18 de marzo de 2020, el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en sesión N°CN-04/2020, acordó aprobar las "Normas técnicas temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales", vigentes por 180 días a partir del 19 de marzo de 2020, con el propósito de incentivar la búsqueda de mecanismos de apoyo a la situación crediticia de los deudores que puedan presentar dificultades de pago en sus préstamos o a los sujetos obligados contractualmente con las diferentes entidades del sistema financiero, como consecuencia de la crisis económica derivada de los efectos de COVID-19.
- Con fecha 24 de marzo de 2020, el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en sesión N° CN-05/2020, acordó aprobar las "Normas Técnicas Temporales para el Cálculo de la Reserva de Liquidez sobre los Depósitos y Otras Obligaciones", siendo los principales objetivos de estas normas los siguientes:
  - a) Reducir temporalmente el requerimiento de Reserva de Liquidez, a fin de que las entidades dispongan de mayores recursos financieros para afrontar de una mejor manera las condiciones esperadas de contracción económica debido a la emergencia nacional de la Pandemia por COVID-19.
  - b) Evitar posibles situaciones de iliquidez en el Sistema Bancario Salvadoreño, en el contexto de la Emergencia derivada de la Pandemia de COVID-19.

La vigencia de las normas será de ciento ochenta días a partir del 27 de marzo de 2020. El Comité de Normas podrá prorrogar estas medidas por un período igual. No obstante, lo anterior, para la regulación del cálculo de la reserva de liquidez, se tendrá hasta 24 meses contados a partir de la finalización de la vigencia de estas normas.

- En sesión de Junta Directiva celebrada el 15 de abril de 2020, según consta en Acta número sesenta y nueve, se acordaron los puntos siguientes:
  - a) Aprobar el Plan de Contingencia por la Pandemia por COVID-19, en el cual se establecen los lineamientos para brindar los servicios de Sociedad de Ahorro y Crédito Gente mientras dure la contingencia por la pandemia del COVID-19 y de acuerdo con los decretos y medidas implementadas por el Gobierno de El Salvador.
  - b) Aprobar la Política de Medidas Temporales para Apoyar Deudores con Problemas de Pago por la Pandemia COVID-19, la cual establece lineamientos para atender las

necesidades de fondos y desviaciones en el repago normal de las responsabilidades crediticias derivadas de la condición de emergencia global generada por la pandemia del COVID-19 y en concordancia con las Normas Técnicas Temporales para enfrentar Incumplimientos y obligaciones Contractuales, aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.

Entre las medidas temporales de alivio financiero para la cartera activa se han considerado las siguientes: a) Sector consumo - Crédito Multimoney - reducción temporal de cuotas de pago, reestructuración mediante reducción de tasa nominal y modificación de plazo, y skip payment o diferimiento de cuotas de pago; y b) Cartera empresarial y créditos personales - otorgar un diferimiento de cuotas que no excederá de 6 meses.

Las cuales fueron modificadas en el mes de octubre de 2020, ampliando su vigencia hasta el 13 de marzo de 2021, dichas modificaciones fueron aprobadas el 21 de octubre de 2020, en sesión de Junta Directiva, según consta en Acta número setenta y uno.

- El 4 de mayo de 2020 la Superintendencia del Sistema Financiero, mediante carta referencia N°SAIEF-BCS-SAC-7769, instruyó a la Sociedad a aplicar las Normas para la Contabilización de las Comisiones Bancarias sobre Préstamos y Operaciones Contingentes (NCB-021), adecuando la política en uso por la Sociedad para el reconocimiento de tales ingresos, la cual una vez aprobada por la Junta Directiva de la Sociedad, deberá ser remitida dentro de un plazo razonable a la Superintendencia del Sistema Financiero. Para efectos de lo contabilizado en los ejercicios 2018 y 2019, en cuanto a registro de ingresos por comisiones de préstamos otorgados dentro de la línea de crédito rotativa para persona natural Multimoney, la Sociedad debe efectuar la corrección del error con base a la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad NIC 8 – “Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores”.

Los hechos de mayor relevancia ocurridos durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 se resumen así:

- En sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2019, según consta en Acta número doce, se acordaron los puntos siguientes:
  - a) Nombramiento como Auditor Externo y Fiscal propietario, a la firma PricewaterhouseCoopers de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, para el ejercicio fiscal 2019.
  - b) Aprobación de Estados Financieros y aplicación de resultados correspondientes al período fiscal que finalizó el 31 de diciembre de 2018.
- En sesión de Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 29 de julio de 2019, según consta en Acta número trece, se acordó el siguiente punto:
  - a) Modificación a la cláusula primera del Pacto Social denominada NATURALEZA JURÍDICA, NACIONALIDAD Y DENOMINACION, en el sentido de cambiar la

denominación social. Dicha modificación fue autorizada por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero en sesión NO. CD-29/2019, de fecha 10 de septiembre de 2019.

- El día 23 de septiembre de 2019, se recibió la renuncia de la Directora Externa Suplente de la Junta Directiva, la cual por razones personales dejará de ejercer sus funciones, quedando dicho puesto vacante hasta la próxima Junta General de Accionistas. Dicha renuncia se encuentra inscrita en el Registro de Comercio al Número 100, del Libro 4133, del Registro de Sociedades, en fecha veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve.
- En sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 9 de diciembre de 2019, según consta en Acta número catorce, se acordaron los puntos siguientes:
  - a) Elección de nueva Junta Directiva. Los directores durarán en sus funciones por el período de 5 años para el cual fueron electos, es decir, del 15 de enero de 2020 al 14 de enero de 2025. Con dicha elección la Junta Directiva queda integrada de la siguiente manera:

<b>Cargo</b>	<b>Miembro actual</b>	<b>Miembro anterior</b>
Director Presidente	Federico José Parker Soto	Federico José Parker Soto
Director Vicepresidente	Ernesto Francisco Fernández Lang	Ernesto Francisco Fernández Lang
Director Secretario	Gabriel Simán Siri	Gabriel Simán Siri
Director Externo	Miguel Ernesto Lacayo Argüello	Miguel Ernesto Lacayo Argüello
Primer Director Suplente	José Arnoldo Arriaza Saavedra	José Arnoldo Arriaza Saavedra
Segundo Director Suplente	Mario Ernesto López Pineda	Mario Ernesto López Pineda
Tercer Director Suplente	Alberto Dobles Montealegre	Alberto Dobles Montealegre
Director Externo Suplente	Andrés Rodolfo Parker Wein	Vacante

Dicha credencial se encuentra inscrita al Número 39 del Libro 4182, del Registro de Sociedades que lleva el Registro de Comercio, en fecha quince de enero de dos mil veinte.

- b) Aumentar el Capital Social en la suma de \$1,000.0, por medio de aportes en efectivo mediante la emisión de 16,950 nuevas acciones, todas con iguales derechos y de un valor nominal de \$59.00 dólares cada una, totalizando así 142,210 acciones; por lo que el nuevo Capital Social será de \$8,390.4. Dicho acuerdo está pendiente de ejecución.
- c) Modificar el pacto social en su cláusula Quinta "Capital Social" en el sentido de ajustarla al nuevo capital social. Dicho acuerdo está pendiente de ejecución.

**9. OTROS.**

**9.1 Cualquier otra información o aclaración relacionada con sus prácticas de gobierno corporativo que considere relevante para la comprensión de su gobierno corporativo.**

No se cuenta con acciones relevantes que reportar.