



**Informe Anual de Gobierno Corporativo**

**Período 2021**

## 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 .....	10

**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 2021, 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 2021.

<b>Accionista</b>	<b>No. de Acciones</b>	<b>Valor Nominal</b>	<b>Valor Total</b>	<b>Participación</b>
Francisco Ernesto Fernández Holmann	132,095	\$ 59.00	\$ 7,793,605.00	82.990%
Federico José Parker Soto	23,875	\$ 59.00	\$ 1,408,625.00	15.000%
Alberto Dobles Montealegre	2,550	\$ 59.00	\$ 150,450.00	1.602%
José Arnoldo Arriaza Saavedra	350	\$ 59.00	\$ 20,650.00	0.220%
Mario Ernesto López Pineda	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.031%
Francisco Enrique Cáceres Prunera	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.031%
Eugenia Solano Piedra	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.031%
Margarita Angelina Bonilla de Vilanova	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.031%
Gabriel Siman Siri	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.031%
María Gabriela Parker Infantozzi	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.031%
Total	159,170		\$ 9,391,030.00	100%

## 2. ACCIONISTAS.

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

Durante el año 2021 se celebró una Junta General Ordinaria de Accionistas el día 18 de febrero de 2021, con un quórum del 100% de las acciones.

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

Durante el año 2021 se celebró una Junta General Extraordinaria de Accionistas el día 18 de febrero de 2021, con un quórum del 100% de las acciones.

## 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 2021.	
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 cambios en la Junta Directiva durante el año 2021.

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

Para el período 2021 se celebraron 8 sesiones de Junta Directiva en las siguientes fechas:

- Veintiuno de enero de dos mil veintiuno.
- Once de febrero de dos mil veintiuno.
- Veintidós de abril de dos mil veintiuno.
- Veintidós de julio de dos mil veintiuno.
- Veintidós de septiembre de dos mil veintiuno.
- Veinte de octubre de dos mil veintiuno.
- Dieciocho de noviembre de dos mil veintiuno.
- Quince de diciembre de dos mil veintiuno.

### 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 2021, la Sociedad de Ahorro y Crédito Gente, S.A. posee 6 créditos relacionados por la cantidad de US\$393,732.30 miles, que representa el 4.027% 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 regirán 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 regirá 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 enero 2021 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 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

Se desvinculo de la entidad a Elias Flores, Gerente de Operaciones quedando la plaza vacante, y se nombró a Guillermo Rivas como Sub Gente de Operaciones Consumo.

**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 2021, 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 2021 se desarrolló seis 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 2021 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.
- 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 2021 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 2021.
- 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.

## 6. COMITÉ DE RIESGOS.

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

Rol	Nombre	Cargo
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 2021.

### 6.2 Número de sesiones en el período.

Durante el año 2021 se desarrollaron 8 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 2021, se realizaron modificaciones al documento:

- Se modificó la periodicidad de las sesiones del Comité de riesgos de bimensual a trimestral.
- Con el fin de delimitar el alcance el Comité de Créditos se estableció que éste es el encargado de velar por el correcto desempeño y aprobación de los créditos de Gente otorgados en las oficinas centrales, dando cumplimiento a los límites de tolerancia y límites legales establecidos para la colocación de créditos.
- Para la realización de sesiones extraordinarias se definió que El Comité de Créditos se celebrará los días martes y jueves, salvo que no existan casos a presentar, por lo que no se requiere de convocatoria, podrán realizarse sesiones extraordinarias para aquellos casos que requieran de una resolución urgente.
- Se agregó el apartado de nivel de aprobación de créditos los cuales estarán establecidos de acuerdo al tipo de producto, y estos estarán definidos en las políticas para cada producto aprobada por Junta Directiva.
- Sea el cargo de Jefe de Administración y Recursos Humanos a Subgerente de Administración y Recursos Humanos.
- Se estipuló que el Subgerente de Administración y Recursos Humanos desempeñará el cargo de secretario del Comité de Ética.

Dichos cambios fueron autorizados por Junta Directiva en su sesión de fecha 21 de enero de 2021, asentada en Acta No. 73. Y sesión de fecha 22 de julio de 2021, asentada en Acta No.76.

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

Durante el año 2021, el Código de Ética no fue modificado, por lo que el documento fue ratificado por Junta Directiva en su sesión de fecha 21 de enero de 2021, asentada en Acta No. 73.

### **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 2021 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).

### **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 2021 se resumen así:

1. En sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 18 de febrero de 2021, según consta en Acta número dieciséis, se acordaron los puntos siguientes:
  - 1.1. 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 Elías & Asociados, como auditor externo y fiscal suplente.
  - 1.1. Aprobación de Estados Financieros y aplicación de resultados correspondientes al período fiscal que finalizó el 31 de diciembre de 2020.
  - 1.2. Aumentar el Capital Social en la suma de USD\$1,000.6, por medio de aportes en efectivo mediante la emisión de 16,960 nuevas acciones, todas con iguales derechos y de un valor nominal de \$59.00 dólares cada una, totalizando así 159,170 acciones; por lo que el nuevo Capital Social será de \$9,391.03. Dicho aumento de capital fue aportado por los accionistas y fue inscrito en fecha 30 de junio de 2021 en el Registro de Comercio, al Número 22, del libro 4399, del Registro de Sociedades, del folio 81 al 106.
  - 1.3. Modificar el pacto social en sus cláusulas: Quinta "Capital Social", en el sentido de ajustarla al nuevo capital social; y Vigésima Sexta "Convocatoria, Reuniones, Quórum y Decisiones de la Junta Directiva" en el sentido de facultar de forma expresa al Director Presidente, Director Vicepresidente y Director Secretario, indistintamente, a emitir las certificaciones de los acuerdos tomados en las sesiones de Junta Directiva.
2. La Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador a través del Decreto Legislativo No. 57, de fecha 8 de junio de 2021, aprobó la Ley BITCOIN, en la cual se regula el BITCOIN como una moneda de curso legal en El Salvador. Esta Ley entrará en vigencia a partir del 9 de septiembre de 2021. Para la entrada en funcionamiento de esta moneda, el Banco Central de Reserva y la Superintendencia del Sistema Financiera emitirán la normativa correspondiente.
3. Inscripción en el Registro de Comercio al Número 22, del Libro 4399, del Registro de Sociedades, en fecha treinta de junio de dos mil veintiuno, de la Escritura Pública de Modificación al Pacto Social, en el que se modifica la cláusula quinta relativa a Aumento de Capital Social por la suma de un millón seiscientos cuarenta dólares de los Estados Unidos de América, y la cláusula vigésima sexta relacionada con las facultades de los directores para emitir certificaciones de los acuerdos tomados en Juntas Directivas; dicha escritura contiene todas las cláusulas que rigen a la sociedad. Dicha modificación fue realizada conforme acuerdos tomados en sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 18 de febrero de 2021, según consta en Acta número dieciséis.
4. En fecha 22 de septiembre de 2021 esta SAC fue notificada de apertura de Proceso Administrativo Sancionador iniciado por la Superintendencia del Sistema Financiero, bajo referencia PAS-008/2021 en el cual se atribuyen presuntos incumplimientos, ninguno de los cuales afectó a los clientes o la operación ordinaria de la misma. Se ha contestado el emplazamiento en el término indicado, por lo que se continúa con el proceso de ley.

## **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.