

Credibac, S.A. de C.V.

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

ENERO – DICIEMBRE 2023

CREDIBAC, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.**ENERO – DICIEMBRE 2023.****I. INFORMACIÓN GENERAL.****1. CONGLOMERADO FINANCIERO AL QUE PERTENECE.**

Credibac, S.A. de C.V., pertenece al Conglomerado Financiero Banagrícola.

2. ENTIDADES MIEMBROS DEL CONGLOMERADO FINANCIERO LOCAL Y PRINCIPAL NEGOCIO.

SOCIEDAD	PRINCIPAL NEGOCIO
BANAGRÍCOLA, S.A.	Controladora internacional, cuya finalidad es la inversión en el capital de sociedades, principalmente en el rubro financiero.
INVERSIONES FINANCIERAS BANCO AGRÍCOLA, S.A.	Controladora, cuya finalidad es la inversión en más del 50% del capital social en sociedades de giro financiero.
BANCO AGRÍCOLA, S.A.	Institución bancaria, que actúa de manera habitual en el mercado financiero, intermediación financiera, otorgamiento de créditos, llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos, emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva, activa y demás actividades que la ley de bancos permite.
VALORES BANAGRÍCOLA, S.A. DE C.V., CASA DE CORREDORES DE BOLSA.	Casa corredora de bolsa que ejerce la intermediación de valores en el mercado bursátil a través de la Bolsa de Valores de El Salvador, S.A. de C.V.
GESTORA DE FONDOS DE INVERSIÓN BANAGRÍCOLA, S.A.	Gestora de fondos de inversión que tiene por finalidad administrar Fondos de Inversión Abiertos y Cerrados.
ARRENDADORA FINANCIERA, S.A.	Subsidiaria de Banco Agrícola, S.A. que tiene por finalidad principal las operaciones financieras de arrendamiento.
CREDIBAC, S.A. DE C.V.	Subsidiaria de Banco Agrícola, S.A., que tiene por finalidad principal desarrollar servicios relacionados con el negocio de tarjeta de crédito y la gestión de dichas carteras.

3. GRUPO FINANCIERO AL QUE PERTENECE.

Grupo Bancolombia.

II. ACCIONISTAS.

- **Banco Agrícola, S.A.**, propietaria del 99.91% del capital accionario.
- **Banagrícola, S.A.**, propietaria del 0.09% del capital accionario.

1. JUNTA GENERAL ORDINARIA DURANTE EL AÑO 2023.

En el año 2023, se celebró una Junta General de Accionistas:

FECHA DE SESIÓN	QUÓRUM
07 de febrero de 2023	100.00%

2. NÚMERO DE JUNTAS EXTRAORDINARIAS DE ACCIONISTAS CELEBRADAS DURANTE EL PERÍODO Y QUÓRUM.

En el año 2023, se celebró una Junta General de Accionistas Extraordinaria:

FECHA DE SESIÓN	QUÓRUM
22 de noviembre de 2023	100.00%

III. JUNTA DIRECTIVA.

1. MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y CAMBIOS EN EL PERÍODO INFORMADO.

En sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas del día 07 de febrero 2023, se nombró a la Junta Directiva para el período 2023-2025, quedado conformada de la siguiente manera:

CARGO	NOMBRE
Director Presidente	Rafael Barraza Domínguez.
Director Vicepresidente	Sebastián Mora Thiriez.
Director Secretario	Oscar Mauricio Zaldaña Hurtado conocido por Oscar Mauricio Hurtado Saldaña.

Primer Director Propietario	Romeo Manuel Rivera Fortín conocido por Romeo Manuel Rivera Fortín Magaña.
Director Suplente	Alexander Pinilla Vargas.
Director Suplente	Carlos Mauricio Novoa González.
Director Suplente	Dionisio Ismael Machuca Massis.
Director Suplente	Verónica Leticia Ayala Marín.

No hubo cambios en la estructura de la Junta Directiva en este periodo.

2. CANTIDAD DE SESIONES CELEBRADAS DURANTE EL PERÍODO INFORMADO.

Se celebraron 7 sesiones de Junta Directiva, las cuales se detallan a continuación:

Nº de sesión	Fecha de sesión
1	19 de enero de 2023.
2	30 de enero de 2023.
3	28 de marzo de 2023.
4	20 de julio de 2023.
5	26 de octubre de 2023.
6	20 de noviembre de 2023.
7	14 de diciembre de 2023.

3. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA.

El nombramiento de los miembros de Junta Directiva se encuentra detallado en los siguientes documentos:

- A) Escritura de modificación al Pacto Social de Credibac, S.A. de C.V., inscrita bajo el número **13** del libro **3013** del Registro de Sociedades del Registro de Comercio el día **veintinueve de octubre del año dos mil doce**.

4. OPERACIONES REALIZADAS POR LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA CON OTRAS PARTES VINCULADAS.

Para el año 2023 no se reportan operaciones con otras partes vinculadas.

5. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA SOBRE LA PERMANENCIA O ROTACIÓN DE LOS MIEMBROS.

Los requisitos de permanencia, el período de ejercicio de los directores, su reelección y modo de proveer la vacante de los miembros de la Junta Directiva están contempladas en:

- A) Escritura de modificación al Pacto Social de Credibac, S.A. de C.V., inscrita bajo el número **13** del libro **3013** del Registro de Sociedades del Registro de Comercio el día **veintinueve de octubre del año dos mil doce.**

6. INFORME DE LAS CAPACITACIONES RECIBIDAS EN TEMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO O MATERIAS AFINES.

A continuación se detallan las capacitaciones recibidas:

A) CÓDIGO DE ÉTICA 2023.

MODALIDAD	OBJETIVO DEL CURSO
Virtual	Otorgar información sobre el contenido y aplicación del Código de Ética y Conducta. El curso busca incentivar la aplicación de la cultura que queremos en nuestra Organización, la cual se materializa en la vivencia de nuestros valores corporativos.

B) ANTIFRAUDE 2023.

MODALIDAD	OBJETIVO DEL CURSO
Virtual	Ofrecer conocimientos sobre antifraude a todos los empleados del Grupo Bancolombia, para que puedan contar con elementos clave que les permitan desempeñar adecuadamente sus roles y tomar decisiones conscientes.

C) ANTICORRUPCIÓN 2023.

MODALIDAD	OBJETIVO DEL CURSO
Virtual	Ofrecer conocimientos sobre Anticorrupción a todos los empleados del Grupo Bancolombia, para que puedan contar con elementos clave que les permitan desempeñar adecuadamente sus roles y tomar decisiones conscientes.

D) SARLAFT 2023.

MODALIDAD	OBJETIVO DEL CURSO
Virtual	Ofrecer conocimientos sobre el SARLAFT (Sistema de Administración de Riesgo de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo) a todos los empleados del Grupo Bancolombia, para que puedan contar con elementos clave que les permitan desempeñar adecuadamente sus roles y tomar decisiones conscientes.

7. POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DE LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA.

En Credibac, S.A. de C.V., no se cuenta con un documento específico que detalle la remuneración por las sesiones en las que participan de los miembros de Junta Directiva de todas las entidades que forman parte del Conglomerado Financiero Banagrícola.

Como buena práctica corporativa, dichas remuneraciones son autorizadas por la casa Matriz y se someten a conocimiento del Comité de Auditoría y Junta Directiva; quienes definen los emolumentos y forma de pago para las asistencias de los miembros de Junta Directiva. Los pagos de emolumentos se realizan en forma corporativa a través de la sociedad Banagrícola, S.A.

Posteriormente el Comité de Auditoría y la Junta Directiva recomiendan la aprobación de los emolumentos a la Junta General de Accionistas.

IV. ALTA GERENCIA.

1. MIEMBROS DE ALTA GERENCIA Y LOS CAMBIOS INFORMADOS EN EL PERÍODO.

NOMBRE	ÁREA	CARGO
Rafael Barraza Domínguez.	Presidencia Ejecutiva.	Presidente Ejecutivo.
Ricardo Francisco Arce Ramos.	Gerencia General.	Gerente General.

Con base en el artículo 133 de la Ley de Bancos, normas de actuación de conjunta, los miembros de la Alta Gerencia de Banco Agrícola actúan como factor, de acuerdo con los artículos 365 y siguientes del Código de Comercio en sus respectivas áreas funcionales.

Para el año 2023, no hubo cambios en los miembros de Alta Gerencia.

2. POLÍTICA DE SELECCIÓN DE ALTA GERENCIA.

a) Inicio del proceso de selección.

La política vigente de Talento indica que, toda sustitución de plaza vacante iniciará con el ingreso de la Requisición por parte del líder en el sistema COnectados. Este paso es un prerequisite para iniciar con el proceso de selección.

Entiéndase que las plazas vacantes pueden surgir como consecuencia de renuncia, ascenso, traslado de colaborador, terminación de contrato o por la creación de una nueva plaza dentro de la estructura organizacional.

En los casos de a) terminación de contrato se debe contar con la previa aprobación del socio estratégico o analista de relacionamiento; Mientras que, para b) los casos de nuevas plazas deberán ser autorizadas previamente por el Comité de Diseño Organizacional y, en

los casos de cambio de estructura dentro de la organización, debe existir previamente la autorización y definición de parte de la Gerencia de Compensación, Diseño Organizacional y Servicios de Gestión Humana.

b) Publicación y postulación a plazas vacantes.

“Bancoagrícola dará prioridad al personal interno, prevaleciendo el desarrollo de los colaboradores, sin embargo, queda a criterio del Líder de la posición y en la asesoría con el Gerente, Analista de Talento la decisión sobre el tipo de búsqueda que se realizará para completarla: interna, externa, mixta o proceso de selección directo (con candidatos previamente definidos por el líder) (...) Las plazas vacantes de Bancoagrícola solamente podrán ser publicadas por la Gerencia de Gestión de Talento, Aprendizaje y Desarrollo y en las plataformas autorizadas”.

Tipos de publicación y reclutamiento de candidatos.

- a) Procesos internos.** Toda postulación a vacantes es libre para los empleados interesados, a quienes se les incentiva verificar que cumplan con los requisitos de la posición vacante antes de someterse a proceso, además de notificar a su líder previo a su aplicación.
- b) Procesos externos.** La principal fuente de reclutamiento, interna y externa es el Job Site institucional de COnectados, sin embargo, la Gerencia de Gestión de Talento, Aprendizaje y Desarrollo (GGTAD) es la responsable de administrar ésta y otras fuentes de publicación, tales como: Ferias de empleo, alianzas con universidades, alianzas con asociaciones de profesionales, empresas outsourcing, etc. El líder de la posición vacante también puede recibir curriculum referidos y remitirlos, para participar en el proceso de selección como candidatos externos directos.
- c) Procesos directos.** Cuando -a petición de líder- el proceso se hace privado interno, con candidatos previamente identificados como potenciales por el líder de la vacante.
- d) Procesos mixtos.** Incluye 2 o más de los procesos expuestos anteriormente. Generalmente se llevan en paralelo o es común que se inicie con un proceso directo y que al no ser favorable se haga una publicación interna y externa.
- e) Todos los candidatos,** independientemente de la fuente de reclutamiento y publicación que proceda, deberán cumplir con los requerimientos y aprobar todos los filtros del proceso de selección (vigentes) establecidos por la Gerencia de Gestión de

Talento, Aprendizaje y Desarrollo (GGTAD).

c) Roles dentro del cierre del proceso de selección.

Los Analistas de Talento, después de evaluar a los candidatos emitirán un resultado final que se compartirá con el Líder de la posición por medio de correo electrónico, los cuales pueden ser: a) Resultado favorable, b) resultado favorable con observaciones y c) resultado no favorable; siendo el último un inminente factor de descarte sin excepción. El líder puede ser informado de los resultados de los candidatos de manera oral o escrita por el Analista de Talento designado.

“Corresponderá al Líder a quien reporta la posición vacante, decidir sobre la selección del finalista. Esto es debido a que es el Líder el principal responsable por los resultados a futuro del empleado y, además, quien mejor conoce las características propias del cargo que ocupará. Sin embargo, la Gerencia de Gestión de Talento, Aprendizaje y Desarrollo deberá proveer a la Organización la terna finalista más apropiada en el perfil solicitado para facilitar esta decisión.”

Cuando un candidato interno sea el seleccionado para ocupar el cargo, es responsabilidad del líder actual y del nuevo líder pactar una fecha de traslado que responda a las necesidades de ambas áreas (condiciones y tiempo del traslado). Luego de la comunicación oficial del analista de talento.

En caso el seleccionado sea un candidato externo, el analista de talento designado debe enviar carta oferta y trasladar al candidato finalista a fase de *On Boarding* (Incorporación), desde COnectados para que éste pueda completar la documentación requerida para su ingreso.

Así mismo deberá enviar un comunicado de ingreso oficial al líder de la vacante y socio estratégico para notificar del nuevo ingreso y demás detalles pertinentes a la experiencia del nuevo colaborador, como fecha de inducción corporativa y entrenamientos, si aplica.

La recepción de documentación final y firma de contratos es una función exclusiva del Departamento de Servicios de Gestión Humana.

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y CONTROLES INTERNOS APROBADOS POR LA JUNTA DIRECTIVA.

- **EFFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.**

Con el objetivo de evaluar e identificar riesgos dentro de la organización, se cuenta con controles a nivel de entidad (*ELC — Entity level controls*), que ayudan a garantizar que se lleven a cabo las Directivas de gestión de toda la entidad para la correcta identificación y administración de los riesgos y controles en la organización. Dichos controles están amparados en base al estándar COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*), que provee las mejores prácticas para la correcta implementación y ejecución de los controles del Banco.

Cada año, el Presidente Ejecutivo emite una certificación a nivel de la entidad sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno de Banco Agrícola incluidas sus filiales para identificar deficiencias y oportunidades de mejora; la cual incluye los enunciados que cada Vicepresidencia emite sobre la estructura de control bajo su responsabilidad de acuerdo al aseguramiento que hizo durante el año a nivel de su área. Esta certificación es enviada al presidente del Grupo Bancolombia, quien a su vez genera una certificación consolidada del Grupo, la cual se envía como parte del Formulario 20-F, el cual es remitido a la Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos (SEC) para obtener la Certificación SOX a nivel de Grupo.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA.

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), el Vicepresidente Jurídico y Secretario General de Banco Agrícola expuso a los miembros de Junta Directiva la conformación del Comité de Auditoría de Credibac, S.A. de C.V., el cual estará conformado por seis (6) miembros con experiencia en auditoría y finanzas, de los cuales: tres (3) miembros serán directores de la Junta Directiva independientes de la Administración de la Sociedad, el Presidente Ejecutivo de Banco Agrícola, el Vicepresidente Financiero de Banco Agrícola, y el Auditor Interno de Banco Agrícola, según lo siguiente:

1. MIEMBROS DEL COMITÉ DE AUDITORÍA Y LOS CAMBIOS DURANTE EL PERÍODO INFORMADO.

CARGO	NOMBRE
Presidente del Comité.	Sebastián Mora Thiriez.
Miembro.	Oscar Mauricio Zaldaña Hurtado conocido por Oscar Mauricio Hurtado Saldaña.
Miembro.	Romeo Manuel Rivera Fortín conocido por Romeo Manuel Rivera Fortín Magaña.
Miembro.	Rafael Barraza Domínguez.
Miembro.	Alexander Pinilla Vargas.
Secretario (Director Independiente).	Ronald Marcelo Amaya Gómez.
Invitado Permanente.	Dionisio Ismael Machuca Massis.

2. NÚMERO DE SESIONES EN EL PERÍODO Y FECHAS EN LAS QUE SE REALIZARON.

Para el año 2023, se celebraron 6 sesiones de Comité de Auditoría:

N° de sesión	Fecha de sesión
1	17 de enero de 2023.
2	30 de enero de 2023.
3	27 de marzo de 2023.
4	19 de julio de 2023.
5	20 de octubre de 2023.
6	13 de diciembre de 2023.

3. DETALLE DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DESARROLLADAS EN EL PERÍODO.

- Servir de apoyo a la Junta Directiva en la toma de decisiones atinentes al control interno y su mejoramiento.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General, de la Junta Directiva y de las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- Dar seguimiento a los informes del auditor interno, del auditor externo y de la Superintendencia para corregir las observaciones que formulen.

- d) Responder al Auditor Externo e Interno, sobre las medidas correctivas a las observaciones y recomendaciones formuladas;
- e) Opinar ante la Junta Directiva, sobre cualquier diferencia de criterio entre la gerencia y los auditores externos, respecto a las políticas y prácticas contables;
- f) Opinar ante la Junta Directiva, sobre el informe final de los auditores externos, especialmente en lo referente a las salvedades o cualquier calificación de la opinión;
- g) Opinar ante la Junta Directiva, sobre la conveniencia, desde el punto de vista técnico, de contratar al mismo auditor para el período siguiente o de sustituirlo;
- h) Informar con regularidad a la Junta Directiva, sobre las principales instrucciones recibidas de la Superintendencia, así como de las observaciones y comentarios del auditor externo y del interno;
- i) Conocer sobre los casos denunciados a la línea ética y aquellos casos que se generen por incumplimiento a lo dispuesto en el presente Código o en el Código de Ética;
- j) Apoyar a la Junta Directiva en la supervisión de la efectividad del sistema de control interno para la toma de decisiones, en relación con el control y el mejoramiento de la actividad de Credibac, S.A. de C.V., sus administradores y Directores.
- k) Evaluar el desempeño de las funciones de la Auditoría Interna y de los auditores Externos, para asegurarse que corresponden a las necesidades de la Sociedad.
- l) Adicionalmente, el Comité ordena y vigila que los procedimientos de control interno se ajusten a las necesidades, objetivos, metas y estrategias determinadas por Credibac, S.A. de C.V., y que dichos procedimientos se enmarquen dentro de los objetivos del control interno, entre los cuales se encuentran la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en los reportes financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- m) Para estos efectos, el Comité define los mecanismos para consolidar la información de los órganos de control para la presentación de la misma a la Junta Directiva, y establece las políticas, criterios y prácticas que debe emplear la Sociedad en la construcción, revelación y divulgación de su información financiera.
- n) Evaluar la aplicación del Código de Ética, así como determinar las acciones necesarias para la divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta ética dentro de la sociedad, velando por la actualización del respectivo código.

- o) Evaluar periódicamente las prácticas de Gobierno Corporativo respecto a los mejores estándares de la materia, identificando brechas y oportunidades de mejora a fin de actualizarlas.
- p) Conocer los cambios en las políticas y normativas con tipologías no contempladas previamente en los comités regulados en este documento.
- q) Ejercer las demás funciones que delegue la Junta Directiva o que le correspondan sobre la base de sus responsabilidades.
- r) Otras que disponga la Superintendencia del Sistema Financiero.

4. TEMAS CORPORATIVOS CONOCIDOS EN EL PERÍODO.

Entre los temas que conoció el Comité de Auditoría el periodo 2023 se encuentran:

Fecha de sesiones	Temas Corporativos conocidos en Comité de Auditoría de Credibac, S.A. de C.V.
ene-17	• Auditor externo: plan de trabajo, gestión y resultados.
	• Informe semestral Comité de Auditoría Credibac, S.A de C.V.
ene-30	• Conocimiento de estados financieros de arrendadora financiera s.a., sus respectivas notas y el dictamen del auditor externo al 31 de diciembre de 2022 y 2021.
	• Recomendación de nombramiento de Auditor Externo y Fiscal para el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.
	• Recomendación de aplicación de resultados.
mar-27	• Lineamientos de comité de auditoría interna.
	• Vicepresidencia de Riesgos. Aprobación de política de control interno.
	• Auditoría externa: gestión y resultados.
	• Vicepresidencia de auditoría interna. Gestión y resultados.
	• Procedimientos de auditoría interna primer trimestre 2023.
	• Vicepresidencia Jurídica. Presentación de Informe de Gobierno Corporativo de Arrendadora Financiera, S.A.
	• Evaluación de Riesgo Cualitativa App Pisto.
	• Informe de gerencia: temas generales y cierre de brechas antes de control.
jul-19	• Auditoría externa: gestión y resultados.

	<ul style="list-style-type: none"> Informe semestral Comité de Auditoría.
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión y resultados de auditoría interna.
	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento Normativo: procedimientos de auditoría interna segundo trimestre 2023.
	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión de la Gerencia de Prevención LAFT de enero a junio de 2023: monitoreo de operaciones WOMPI.
	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión del programa antifraude del periodo enero a junio de 2023.
	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Gerencia: Temas Generales y cierre de brechas antes de control de la sociedad Credibac S.A. de C.V.
oct-20	<ul style="list-style-type: none"> Auditoría externa: gestión y resultados.
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión y resultados – Vicepresidencia de auditoría interna.
	<ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría de la gestión del cumplimiento antilavado.
	<ul style="list-style-type: none"> Informe trimestral.
	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Gerencia: Temas Generales y cierre de brechas antes de control de la sociedad Credibac S.A. de C.V.
dic -13	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de Auditoría Interna - Plan Anual de Auditoría.
	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de Calendario anual del Comité de Auditoría.
	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de Estatuto Corporativo de Auditoría interna.

VI. COMITÉ DE RIESGOS.

1. MIEMBROS DEL COMITÉ DE RIESGOS Y LOS CAMBIOS DURANTE EL PERÍODO INFORMADO.

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), el Vicepresidente Jurídico y Secretario General de Banco Agrícola expuso a los miembros de Junta Directiva la conformación del Comité de Riesgos de Credibac, S.A. de C.V., el cual estará conformado, por cinco (5) miembros: tres (3) miembros de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo de Banco Agrícola, y el Vicepresidente de Riesgos de Banco Agrícola. El Presidente del Comité será un Director con conocimiento en finanzas y en gestión de riesgos designado por el comité y el Secretario será designado por el mismo comité. Podrán ser invitados a asistir al Comité de Riesgos el Vicepresidente Jurídico y Secretario General de Banco Agrícola, Vicepresidente de Servicios Corporativos de Banco Agrícola, Directores de

Riesgo de Crédito, Gerente de Riesgo Operacional, Gerente de Riesgo de Mercado y los Vicepresidentes Comerciales, si fuere necesario, según lo siguiente:

CARGO	NOMBRE
Presidente del Comité.	Sebastián Mora Thiriez.
Miembro.	Oscar Mauricio Hurtado Saldaña conocido por Oscar Mauricio Hurtado Saldaña.
Miembro.	Dionisio Ismael Machuca Massis.
Miembro.	Rafael Barraza Domínguez.
Miembro.	Silvia Eugenia Bruni Palomares.

No hubo cambios en el periodo informado.

2. NÚMERO DE SESIONES EN EL PERÍODO Y FECHAS EN LAS QUE SE REALIZARON.

N° de sesión	Fecha de sesión
1	11 de diciembre de 2023.

3. DETALLE DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DESARROLLADAS EN EL PERÍODO.

- a) Aprobar las políticas específicas de riesgos delegadas por la Junta Directiva.
- b) Recomendar a la Junta Directiva la aprobación de las políticas de gestión de riesgos.
- c) Aprobar las políticas específicas de riesgos delegadas por la Junta Directiva.
- d) Aprobar metodologías y herramientas de administración de riesgos.
- e) Velar por la correcta operación de los diferentes Sistemas de Administración de Riesgo.
- f) Velar por una apropiada asignación de recursos físicos, humanos y tecnológicos para el adecuado desarrollo de los diferentes Sistemas de Administración de Riesgos.
- g) Evaluar los reportes sobre los indicadores de gestión de los diferentes tipos de riesgo, sus implicaciones y las actividades relevantes para su mitigación y/o adecuada administración.
- h) Proponer a la Junta Directiva para aprobación los indicadores y criterios para la definición del apetito de riesgos.

- i) Velar por la adecuada asignación de capital a los diferentes negocios de la Sociedad.
- j) Proponer a la Junta Directiva la estructura del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- k) Revisar, evaluar y proponer para aprobación de la Junta Directiva el programa y recursos de seguridad de la información, dichos recursos deberán estar separados de los presupuestos destinados a cualquier otra área de la entidad.
- l) Efectuar el seguimiento de la gestión de la seguridad de la información.
- m) El resto de funciones que la ley o normas le atribuyan a este comité.
- n) Ejercer las demás funciones que delegue la Junta Directiva o que le correspondan sobre la base de sus responsabilidades.

4. TEMAS CORPORATIVOS CONOCIDOS EN EL PERÍODO.

Entre los temas que conoció el Comité de Riesgos el periodo 2023 se encuentran:

Fecha de sesiones	Temas Corporativos conocidos en Comité de Riesgos de Arrendadora Financiera, S.A.
dic-11	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a la implementación del marco de gestión de Riesgo Operacional.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

1. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS AL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DURANTE EL PERÍODO.

Para el año 2023, no hubo cambios en el Código de Buen Gobierno aplicables para la sociedad Credibac, S.A. de C.V.

2. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS AL CÓDIGO DE ÉTICA DURANTE EL PERÍODO.

No hubo cambios en Código de Ética y Conducta, durante el período.

3. INFORME DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE CONFLICTO DE INTERÉS Y OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS.

No hubo revelaciones de conflictos que reportar para Credibac, S.A. de C.V., tampoco revelaciones de inversiones, ya que dicha sociedad no posee agentes comercializadores de Fondos.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

1. Atención de los clientes.

- **Mecanismos de Atención al Cliente:**

Credibac cuenta con un proceso de atención al cliente para la pasarela de pagos Wompi, cualquier reclamo o solicitud se puede presentar a través de los diferentes canales que se ponen a disposición:

- WhatsApp: 2514-7000
- Correo electrónico: soporte@wompi.sv.
- Redes sociales (Facebook: Wompi El Salvador @wompi.sv e Instagram: @wompi.sv)
- Chat en línea de la página web: <https://wompi.sv/>
- En sección “Contáctanos” de la página web: <https://wompi.sv/soporte/contacto>

- **Proceso de Atención al Cliente.**

a) Recepción.

Para presentar reclamos, solicitudes o quejas, el cliente se contacta con el equipo de soporte a través de los canales disponibles. El cliente procede a explicar o describir su caso, el equipo de soporte tratará de resolverlo en el momento y en caso no sea posible, se le solicita información adicional para iniciar la gestión de escalamiento. Seguidamente, el ejecutivo ingresa la información al sistema y se asigna un número de gestión. Una vez ingresado al sistema y en caso se necesite algún seguimiento adicional, se procede con las gestiones de redireccionamiento a las áreas especializadas.

b) Resolución.

En caso la gestión no pueda ser resuelta en un primer contacto, el caso es analizado y solventado por el área especializada de acuerdo con el tipo de reclamo o solicitud.

c) Notificación.

El equipo de soporte Wompi notificará la resolución del reclamo o solicitud vía telefónica, WhatsApp, mensajes directos en redes sociales o correo electrónico.

d) Apelación.

En los casos que la resolución del reclamo o solicitud no sean satisfactorias, se tiene la opción de abocarse a cualquiera de los canales de atención, y así poder iniciar un proceso de apelación. Ante esta etapa, se abre un nuevo número de gestión y el caso es evaluado nuevamente por el área correspondiente. En caso sea necesario, el área especializada se contacta directamente con el cliente para poder cerrar el caso y brindar las explicaciones necesarias.

2. DETALLES DE LOS PRINCIPALES HECHOS RELEVANTES DE LA ENTIDAD, DE CONFORMIDAD A LA NORMATIVA APLICABLE, DURANTE EL INFORME ANUAL.

En la sesión de Junta General de Accionistas de **Credibac, S.A. de C.V.**, celebrada el día 07 de febrero de 2023, se tomaron los acuerdos siguientes:

HECHO RELEVANTE	DESCRIPCIÓN
<p>Aprobación de Memoria de Labores de la sociedad Credibac, S.A. de C.V.</p>	<p>Los accionistas aprobaron por unanimidad la memoria de labores de la administración, los Estados Financieros del ejercicio económico del dos mil veintidós, que comprenden el balance general, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio, flujo de efectivo y el informe sobre los resultados de la evaluación de la integridad, adecuación y eficacia de los sistemas de control interno, según lo establecido en las normas emitidas por el Ente regulador.</p>

<p>Nombramiento de la Junta Directiva para el período 2023 – 2025 y fijación de sus emolumentos.</p>	<p>Se nombró como miembros de la Junta Directiva de Credibac, S.A. de C.V., a la siguiente nómina:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Director Presidente: Rafael Barraza Domínguez. -Director Vicepresidente: Sebastián Mora Thiriez. -Director Secretario: Oscar Mauricio Zaldaña Hurtado conocido por Oscar Mauricio Hurtado Saldaña. -Primer Director Propietario: Romeo Manuel Rivera Fortín conocido por Romeo Manuel Rivera Fortín Magaña. -Director Suplente: Alexander Pinilla Vargas. -Director Suplente: Carlos Mauricio Novoa González. -Director Suplente: Dionisio Ismael Machuca Massis. -Director Suplente: Verónica Leticia Ayala Marín.
<p>Nombramiento de Auditor Externo de Credibac, S.A. de C.V.</p>	<p>Los accionistas aprobaron por unanimidad la propuesta presentada. Se hace constar que el nombramiento ha sido aceptado por la firma PricewaterhouseCoopers, Responsabilidad Limitada de Capital Variable, como Auditor Externo propietario para el período contable correspondiente del primero de enero hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil veintitrés. Asimismo, la firma Ernst & Young, S.A. de C.V., aceptó el nombramiento de Auditor Externo Suplente aprobado.</p>
<p>Aplicación de resultados.</p>	<p>Se recomendó que el 100% de la Utilidad Distribuible obtenida al treinta y uno de diciembre de dos mil veintidós, sea trasladada a la cuenta contable de Reservas de Capital – Reservas Voluntarias.</p>