



INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO



2025

INDICE

I. Accionistas	4
1. Juntas Ordinarias Realizadas.....	4
2. Juntas Extraordinarias Realizadas	4
II. Junta Directiva	4
1. Información de miembros de la Junta Directiva	4
2. Sesiones	5
5. Política sobre rotación de los miembros de la Junta Directiva	6
III. Alta Gerencia	7
IV. Comité de Auditoría.....	10
V. Comité de Riesgos.....	11
VI. Gobierno Corporativo y Estándares Éticos	13
1. Código de Gobierno Corporativo.....	13
2. Código de Ética.	13
3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes vinculadas.....	13
VII. Transparencia y Revelación de Información	14

i. Introducción

En cumplimiento a lo establecido en el Art. 28 de las “Normas Técnicas de Gobierno Corporativo” **NRP-17**, que establece que se debe elaborar un informe anual sobre Gobierno Corporativo.

La Caja de Crédito de Santiago de María. a continuación, presenta el informe correspondiente al periodo fiscal correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025.

I. Accionistas

1. Juntas Ordinarias Realizadas

Junta Ordinaria	Fecha	Acta No.	Quórum
Celebración de Junta General Ordinaria de Accionistas.	22-02-2025	95	Estuvieron presente para dar inicio a esta Junta General de Accionista diecisiete (17) representantes de acciones.

2. Juntas Extraordinarias Realizadas

Durante el año 2025, se llevó a cabo una reunión de Junta Extraordinaria de Accionistas.

Junta Extraordinaria	Fecha	Acta No.	Quórum
Celebración de Junta General Extraordinaria de Accionistas.	05-06-2025	96	Estuvieron presente para dar inicio a esta Junta General Extraordinaria de Accionista veinticinco (25) representantes de acciones.

II. Junta Directiva

La Junta Directiva está conformada por: tres miembros propietarios y tres miembros suplentes.

1. Información de miembros de la Junta Directiva

La Junta Directiva está conformada de la siguiente manera:

Propietarios:

Nombre y Apellidos	Cargo	Fecha de Nombramiento-Vencimiento.
José Mercedes Ramos Portillo	Director Presidente	01-03-2024 - 28-02-2029
Mario Ernesto Crespo	Director Secretario	01-03-2024 - 28-02-2029
José Benigno Zelaya	Director Propietario	01-03-2024 - 28-02-2029

Suplentes:

Nombre y Apellidos	Cargo	Fecha de Nombramiento-Vencimiento.
Julio Adalberto del Cid Larios	Primer Director Suplente	01-03-2024 - 28-02-2029
Miguel Ángel Perdomo Alvarado	Segundo Director Suplente	01-03-2024 - 28-02-2029
Blanca Haydee Flores García	Tercer Director Suplente	01-03-2024 - 28-02-2029

Cambios en el periodo: En la Junta Directiva no se realizaron cambios durante el periodo.

2. Sesiones

La Junta Directiva realiza una reunión semanal en el domicilio de la sociedad, sin perjuicio de reunirse en forma extraordinaria, con la frecuencia que fuese necesaria para cumplir con la administración de los intereses de la Entidad.

Durante el año 2025, se realizaron cincuenta sesiones (**50**)

Según detalle:

Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha	Sesión	Fecha
# 01-2025	7/1/2025	# 11-2025	18/3/2025	# 21-2025	3/6/2025	# 31-2025	19/8/2025	# 41-2025	29/10/2025
# 02-2025	14/1/2025	# 12-2025	25/3/2026	# 22-2025	10/6/2025	# 32-2025	26/8/2025	# 42-2025	4/11/2025
# 03-2025	21/1/2025	# 13-2025	1/4/2025	# 23-2025	18/6/2025	# 33-2025	2/9/2025	# 43-2025	12/11/2025
# 04-2025	28/1/2025	# 14-2025	8/4/2025	# 24-2025	24/6/2025	# 34-2025	9/9/2025	# 44-2025	18/11/2025
# 05-2025	4/2/2025	# 15-2025	15/4/2025	# 25-2025	1/7/2025	# 35-2025	17/9/2025	# 45-2025	25/11/2025
# 06-2025	11/2/2025	# 16-2025	24/4/2025	# 26-2025	17/7/2025	# 36-2025	23/9/2025	# 46-2025	2/12/2025
# 07-2025	18/2/2025	# 17-2025	29/4/2025	# 27-2025	22/7/2025	# 37-2025	30/9/2025	# 47-2025	9/12/2025
# 08-2025	26/2/2026	# 18-2025	6/5/2025	# 28-2025	29/7/2025	# 38-2025	7/10/2025	# 48-2025	16/12/2025
# 09-2025	4/3/2025	# 19-2025	21/5/2025	# 29-2025	5/8/2025	# 39-2025	14/10/2025	# 49-2025	23/12/2025
# 10-2025	11/3/2025	# 20-2025	27/5/2025	# 30-2025	12/8/2025	# 40-2025	21/10/2025	# 50-2025	30/12/2025

3. Descripción de la Política de nombramientos de los miembros de la Junta Directiva.

Según lo establecido en el Pacto Social modificado el 21 de enero del 2011, en su cláusula Vigésima Novena: Administración de la Sociedad dice que: La administración de la caja estará confiada a una junta directiva conformada por tres directores propietarios y tres suplentes electos por la junta general ordinaria que se celebre en el año que corresponda elegir Junta Directiva. Los suplentes concurrirán a las sesiones y participarán en las deliberaciones, pero no podrán votar, salvo cuando sustituyan a los propietarios en casos de muerte, incapacidad, impedimento o excusa de éstos y en los demás casos determinados por la ley.

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

Durante el periodo de año 2025, los miembros de la Junta Directiva no reportan operaciones realizadas con otras partes vinculadas.

5. Política sobre rotación de los miembros de la Junta Directiva

De acuerdo al Pacto Social modificado el 21 de enero del 2011, la cláusula trigésima segunda establece que: Los Directores Propietarios y Suplentes durarán en sus cargos cinco años, podrán ser reelectos y solo serán removidos por causas justificadas por la instancia correspondiente. En caso de que por cualquier circunstancia transcurriera el plazo para el que fueron electos, sin que hubieren elegido a los sustitutos o los electos no hubiesen tomado posesión de sus cargos, los que estén fungiendo como tales continuarán en el desempeño de sus funciones, hasta que elijan a los sustitutos y estos tomen posesión de sus cargos, con un plazo máximo de seis meses, dentro de los cuales la sociedad debe convocar a la Junta General respectiva para el nombramiento de los nuevos Directores.

6. Informe de las capacitaciones recibida en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

Para el periodo del año 2025, la Junta Directiva recibió capacitaciones de los temas detallados a continuación:

- Impulsando el Desarrollo Inclusivo
- Innovación y Gestión del cambio
- Congreso del Día Mundial del Ahorro
- Oportunidades de apertura a nuevos nichos de mercado
- Rol y responsabilidades de la Junta Directiva de una Cooperativa de Ahorro y Crédito
- Valores y ética en la gestión directiva
- Contexto económico mundial

- Liderazgo de la Junta Directiva
- Toma de decisiones en la Junta Directiva
- Principios y buenas prácticas de Gobierno Corporativo
- La Auditoría Interna como unidad de control en apoyo a la Junta Directiva
- La Gestión de Riesgos como unidad de control en apoyo a la Junta Directiva
- La Oficialía de Cumplimiento como unidad de control en apoyo a la Junta Directiva
- Gestión de una Entidad Socia
- Planificación estratégica y de negocios, Plan de Marketing, Plan operativo y presupuesto, Plan Financiero.
- Conocimientos financieros básicos para Directores
- Gestión de personas y la importancia de desarrollar habilidades blandas
- Relaciones con la clientela y gestión comercial
- Responsabilidad Social Empresarial
- Marco legal y normativo aplicable a Entidades Socias del SISTEMA FEDECRÉDITO
- Transformación digital e innovación tecnológica
- Estados financieros básicos y principales indicadores financieros
- CONGRESO EMPRESA SALVADOREÑA
- CENTRAL DE LA CRISIS GLOBAL A LA SEGURIDAD INTEGRAL: Banca de Desarrollo Forjada el Futuro de Latinoamérica y el Caribe
- Fortalecimiento financiero ante situaciones críticas globales
- Camino hacia la seguridad energética regional
- Seguridad alimentaria y financiamiento de la agricultura
- Riesgo Reputacional e Imagen Institucional

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

El Pacto Social establece en su cláusula Vigésima Segunda: De la Junta General Ordinaria de Accionistas y de sus Atribuciones, específicamente en el lit. e) Fijar las dietas a los miembros de la junta directiva. Los miembros propietarios y suplentes de la junta directiva que fuesen elegidos, tomarán posesión de sus cargos el primer día hábil del mes de marzo del año respectivo.

III. Alta Gerencia

1. Miembros de la Alta Gerencia

La Alta Gerencia de la Caja de Crédito, durante el periodo del 1 de enero al 23 de agosto de 2025, estuvo compuesta de la siguiente manera:



Integrantes de la Alta Dirección	
Lic. Catarino Eliodoro Rivas Abrego	Gerente General
Lic. José Raúl Sevilla Contreras	Gerente Financiero
Sr. Héctor Mauricio Chicas	Informático
Lcda. Maybelyn Raquel Bonilla de Villatoro	Gerente Legal
Lcda. María del Transito Flores	Gerente de Mercadeo
Lic. Erasmo de Jesús Hernández Pineda	Gerente Administrativo
Lcda. Sandra Yanira García Machuca	Gerente de Negocios
Lic. José Baltazar Rodríguez	Gerente de Agencia El Transito
Lic. Víctor Manuel Bonilla Ortega	Gerente de Agencia Chapeltique
Lic. Emerson Miguel Medrano	Gerente de Agencia Chinameca
Lic. Julio Cesar Roldan Yuri	Gerente de Agencia San Bartolo
Sra. Marlene Xiomara López	Gerente de Agencia Diagonal Universitaria.
Sra. Yanci Verónica Vásquez	Gerente de Agencia Roosevelt

Cambios en el periodo: Los cambios realizados en el periodo fue por nombramiento del nuevo Gerente de Agencia Roosevelt a partir del 25 de agosto del 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025.

Integrantes de la Alta Dirección	
Lic. Catarino Eliodoro Rivas Abrego	Gerente General
Lic. José Raúl Sevilla Contreras	Gerente Financiero
Sr. Héctor Mauricio Chicas	Informático
Lcda. Maybelyn Raquel Bonilla de Villatoro	Gerente Legal
Lcda. María del Transito Flores	Gerente de Mercadeo
Lic. Erasmo de Jesús Hernández Pineda	Gerente Administrativo
Lcda. Sandra Yanira García Machuca	Gerente de Negocios
Lic. José Baltazar Rodríguez	Gerente de Agencia El Transito
Lic. Víctor Manuel Bonilla Ortega	Gerente de Agencia Chapeltique
Lic. Emerson Miguel Medrano	Gerente de Agencia Chinameca
Lic. Julio Cesar Roldan Yuri	Gerente de Agencia San Bartolo
Sra. Marlene Xiomara López	Gerente de Agencia Diagonal Universitaria.
Lic. Juan Francisco Romero	Gerente de Agencia Roosevelt

2. Política de selección de la Alta Gerencia

La entidad cuenta con la Política de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal, la cual esta vigente y fue aprobada por la Junta Directiva, según acuerdo 9, del acta 46-2024 y de fecha 26 de noviembre del 2024.

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

Durante el año 2025, la Junta Directiva aprobó lo siguiente:

No.	NOMBRE_DOCUMENTO	SEGÚN ACUERDO	ACTA NUMERO	MOTIVO
1	MANUAL DE GESTION DEL RIESGO DE LIQUIDEZ	7	1	Actualización.
2	PLAN DE CONTINGENCIA DE LA LIQUIDEZ	7	1	Actualización.
3	POLITICAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE DE TASAS DE INTERES, COMISIONES Y RECARGOS	7	1	Actualización.
4	POLITICA DE CONCENTRACIÓN DE DEPOSITOS Y FUENTES DE FONDEO	7	1	Actualización.
5	POLITICAS PARA LA GESTIÓN DE LA LIQUIDEZ	7	1	Actualización.
6	PROGRAMA DE GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES	7	1	Actualización.
7	REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CSSO	7	1	Actualización.
8	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	10	2	Actualización.
9	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE RIESGOS	9	3	Elaboración
10	POLITICA DE ESCRITORIO Y ENTORNO DE TRABAJO LIMPIO	7	6	Elaboración
11	MANUAL DE MARCA	10	8	Elaboración
12	POLITICA PARA LA ASIGNACIÓN DE USUARIOS	10	9	Elaboración
13	CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	10	11	Actualización.
14	MANUAL DE RIESGO DE MERCADO - TASAS DE INTERES	10	11	Actualización.
15	MANUAL DE RIESGO CREDITICIO	10	11	Actualización.
16	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS DEL	10	12	Actualización.
17	MANUAL PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y CONTROL DEL LDA/FT/FPADM	10	12	Actualización.
18	REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BOVEDA Y CAJEROS	9	19	Actualización.
19	PLAN DE ACCIÓN PARA RECUPERAR Y CONTROLAR LA CARTERA MOROSA	8	22	Actualización.
20	POLITICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE VEHICULOS INSTITUCIONALES	9	24	Actualización.
21	PLAN DE CONTINGENCIA	11	26	Actualización.
22	INSTRUCTIVO DE TARJETA DE CRÉDITO EMPRESARIAL DE CAJASAJ	9	30	Elaboración
23	MANUAL DE POLITICAS DE RECUPERACIÓN CREDITICIA	9	30	Actualización
24	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE	9	30	Elaboración
25	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	9	34	Elaboración
26	POLÍTICA DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS	9	34	Actualización
27	LINEAMIENTO PARA SUBASTA DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	9	35	Actualización
28	INSTRUCTIVO PARA LA APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	8	36	Actualización
29	POLÍTICA PARA USO DE CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITAL E IMAGEN INSTITUCIONAL	7	39	Elaboración
30	GUÍA PARA LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	7	39	Actualización
31	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE MERCADEO	7	39	Elaboración
32	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO	9	45	Actualización.
33	POLITICA DE EXPOSICIÓN AL RIESGO	9	45	Actualización
34	POLITICA DE RIESGO OPERACIONAL	9	45	Actualización
35	POLITICA DE RIESGO DE CONCENTRACIÓN CREDITICIA	9	45	Actualización
36	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE AUDITORÍA	8	45	Actualización
37	POLITICA PARA LA DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL	8	45	Actualización
38	PLAN ANUAL DE VACACIONES	8	45	Actualización

IV. Comité de Auditoría

1. Miembros del comité de Auditoría y los cambios durante el periodo informado.

Integrantes del Comité de Auditoría	
Sr. José Benigno Zelaya	Director Propietario
Sr. Julio Adalberto del Cid Larios	Primer Director Suplente
Lic. Catarino Eliodoro Rivas Abrego	Gerente
Lic. Milton Javier Bustillo	Auditor Interno

1.1 Cambios en el periodo

Durante el ejercicio 2025 se registró una actualización en la titularidad de la Unidad de Auditoría Interna, habiéndose producido la salida del titular anterior en el primer trimestre del año y la incorporación de la nueva titular en julio de 2025.

Integrantes del Comité de Auditoría	
Sr. José Benigno Zelaya	Director Propietario
Sr. Julio Adalberto del Cid Larios	Primer Director Suplente
Lic. Catarino Eliodoro Rivas Abrego	Gerente General
Lcda. Jessica Marlene Molina	Auditora Interna

2. Sesiones celebradas en el período

En el período informado, el Comité celebró **seis (6) sesiones ordinarias**, correspondientes a las Actas:

N.º de Acta	Fecha	Principales temas conocidos
001/2025	21-ene-25	Cumplimiento normativo anual, Pronunciamiento de suficiencia de reservas.
002/2025	13-ago-25	Cumplimiento normativo junio 2025; visitas a agencias; reprogramación Plan 2025
003/2025	1-oct-25	Seguimiento regulatorio y control interno, Seguimiento y evaluación Trimestral del Plan de Auditoría interna 2025, Revisión del Plan estratégico de adecuación normativa y mejora continua de auditoría interna
004/2025	20-nov-25	Cumplimiento septiembre 2025; NCB-022; visitas agencias; Reglamento Comité
005/2025	16-dic-25	Cumplimiento octubre 2025; Plan Anual 2026
001/2026	27-ene-26	Cumplimiento noviembre y diciembre 2025 y (NCF-01); suficiencia reservas; evaluación tema de auditor externo para 2026.

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

Durante el período evaluado, el Comité ejerció de manera efectiva sus responsabilidades de supervisión, particularmente en:

- Seguimiento al Sistema de Control Interno.
- Supervisión de visitas a agencias y control operativo.
- Conocimiento y evaluación de informes de Auditoría Interna (cumplimiento normativo, cartera, liquidez, reservas, activos extraordinarios y consistencia contable).
- Supervisión del cumplimiento prudencial (NPF-009, NPF-010, NPF-012, NPF-013, NCB-022, Reglamento 5-0121-08).
- Evaluación del cumplimiento del Manual de Contabilidad (NCF-01) al 31/12/2025.
- Evaluación de Cartera de Créditos conforme a la NCB-022
- Seguimiento a observaciones de Auditoría Externa y FEDECRÉDITO.
- Evaluación y seguimiento al Plan Anual de Auditoría Interna 2025.
- Pronunciamiento sobre suficiencia de reservas conforme Art. 31 NCB-022.
- Evaluación técnica para la terna de Auditores Externos 2026.
- Seguimiento a la gestión de riesgos institucionales relevantes (concentración crediticia, calidad de cartera y control operativo)
- Revisión y actualización del Plan Anual de Auditoría bajo el enfoque de Auditoría Basada en Riesgos para el año 2026.
- Alineación de la función a la NRP-15 y a las Normas Globales de Auditoría Interna (IIA 2024).

Las actuaciones del Comité evidencian el ejercicio de supervisión independiente sobre la información financiera, el cumplimiento normativo y la efectividad del sistema de control interno, en apoyo a la Junta Directiva y conforme al marco de gobierno corporativo aplicable.

4. Temas corporativos relevantes conocidos

El Comité conoció y dio seguimiento a asuntos estratégicos y prudenciales vinculados con:

- Proceso de regularización institucional de acuerdo adopción normativa de cumplimiento con la SSF.
- Fortalecimiento progresivo del sistema de control interno.
- Gestión integral de riesgos.
- Actualización normativa interna.
- Supervisión de cumplimiento regulatorio y rendición de cuentas ante FEDECRÉDITO.

V. Comité de Riesgos

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

Integrantes del Comité de Riesgos	
Sr. José Benigno Zelaya	Director Propietario
Sr. Julio Adalberto Del Cid Larios	Primer Director Suplente
Lic. Catarino Eliodoro Rivas Abrego	Gerente General

Lic. José Raúl Sevilla Contreras	Gerente Financiero
Lic. Fidel Ángel Hernández Flores	Gestor de Riesgo

2. Para el año 2025, se realizaron seis sesiones (6).

Fecha	Número de Acta	Fecha	Número de Acta
16-01-2025	01-2025	21-08-2025	04-2025
13-03-2025	02-2025	19-11-2025	05-2025
02-07-2025	03-2025	17-12-2025	06-2025

Cambios:

Durante el año 2025, el Comité de Riesgos no realizó ningún cambio.

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

- Evaluación de los 50 Mayores Deudores de Empresas, consumo y vivienda.
- Preparación de las Bases de Datos de los últimos cinco años para la estimación de las Pérdidas Esperadas.
- Estimación de la Pérdida Esperada.
- Cuadratura de las cuentas contables contra los mega-reportes de colocación y tarjetas de crédito
- Informes de la matriz SARO al 31 de diciembre 2024
- Informes Trimestrales de la Unidad de Riesgos
- Análisis al Tablero de Control de Cartera de Créditos
- Análisis del Tablero de Tarjetas de Crédito.
- Informe de Gestión del Riesgo de Crédito.
- Informe de seguimiento a la Matriz Regulatoria
- Análisis del riesgo de liquidez por medio de los anexos 3 y 4
- Análisis del riesgo de liquidez aplicando el Backtesting
- Análisis del VaR de liquidez

4. Temas corporativos conocidos en el periodo

- Gestión del riesgo operacional
- Gestión del riesgo de liquidez
- Evaluación del riesgo crediticio
- Conocimiento en evaluación de la gestión del riesgo de lavado de dinero.
- Aplicaciones de herramientas digitales para la gestión integral de riesgos

- Toma de decisiones inadecuadas por debilidad en el análisis de crédito.
- Fundamentos y técnicas para la redacción de informes empresariales

VI. Gobierno Corporativo y Estándares Éticos

1. Código de Gobierno Corporativo.

El código de Gobierno Corporativo fue aprobado por la Junta Directiva según acuerdo 10 del acta 11-2025 de fecha 18 de marzo de 2025.

Cambios realizados en el 2025.

Se actualizó el nombre a Comité de Prevención del LDA/FT/FPADM.

Se segmentó tanto el Comité de Crédito como el Comité de Mora de forma independiente.

Se actualizaron las funciones de:

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Prevención del LDA/FT/FPADM
- Comité de Crédito
- Comité de Mora
- Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.

Se modificó la periodicidad de reuniones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.

Se actualizaron los niveles del Comité de Crédito y sus montos de aprobación.

Se modificó la integración del Comité de Riesgos y del Comité de Prevención del LDA/FT/FPADM.

Se agregó la dirección de dos agencias siendo estas: Agencia Diagonal Universitaria y Agencia Roosevelt San Miguel.

2. Código de Ética.

Durante el año 2025, no tuvo ningún cambio.

3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes vinculadas.

Como parte del cumplimiento de las políticas de gestión el área de oficialía de cumplimiento realizó capacitación sobre la política de conflictos de interés, para el periodo del 2025, fueron capacitados los miembros de la Junta Directiva, Gerentes y jefes y una dirigida a todo el personal de la entidad, los temas impartidos fueron los siguientes.

- Definición de Ética
- Filosofía Institucional
- Valores
- Base Legal donde se Requiere contar con Código de Ética por la Institución
- Principios Éticos
- Conflictos de Intereses
- Casos prácticos sobre aplicación de Ética dentro de nuestra institución
- Conductas antiéticas que pueden permear en los funcionarios Y/O empleados de la Entidad.

Durante el periodo informado no se tienen operaciones con partes vinculas.

VII. Transparencia y Revelación de Información

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.

La entidad para la atención de los socios, clientes y público en general cuenta con la Oficina Central y seis Agencias según detalle.

- ✓ **Oficina Central**, Avenida 15 de septiembre No. 12, Santiago de María, Depto. De Usulután.
- ✓ **Agencia El Tránsito**, Barrio La Cruz, Avenida Ferrocarril Norte #5, Ciudad El Transito, San Miguel.
- ✓ **Agencia Chinameca**, Segunda calle oriente #6, Barrio el centro, Municipio Chinameca, Departamento de San Miguel.
- ✓ **Agencia El Chapeltique**, Ubicada en Esquina formada por la Calle Gerardo Barrios 6ª Calle Poniente, sin número, Chapeltique, San Miguel.
- ✓ **Agencia San Bartolo**, Boulevard San Bartolo, Calle Principal contiguo al Instituto Nacional, jurisdicción de Ilopango, Edificio El Shaddai, Local 1 y 2, San Salvador.
- ✓ **Agencia Diagonal Universitaria**, Urbanización Palomo, 23 Calle Poniente Y Pasaje Victoria, Casa No. 2, San Salvador, San Salvador.
- ✓ **Agencia Roosevelt**, Colonia San Jorge, Lotes N°6 y N°7, Km. 141, Carretera Panamericana, costado Norte de Metro centro San Miguel, San Miguel.

En cada una de las agencias se cuenta con el personal capacitado en atención de quejas y reclamos de los socios y clientes, para que estos sean resueltos en el menor tiempo posible.

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

a) Elección de Representante de Acciones

Según acta No. 95, de Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 22 de febrero de 2025, punto No. 2, ELECCION DE REPRESENTANTES DE ACCIONES; se nombran a las siguientes personas para fungir como representante de acciones:

- ✓ María Ángela Quiroz Cruz
- ✓ Ramón Ernesto Ascencio
- ✓ José Salvador Campos Reyes
- ✓ Miriam Del Carmen Gutiérrez Menjívar
- ✓ Juan Carlos Martínez Pérez
- ✓ María Guadalupe Rodríguez

Los representantes electos ejercerán sus cargos a partir del 22 de febrero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2028.

b) Aplicación de Resultados del Ejercicio 2024 en el punto No. 6

Conforme al punto No. 6 del Acta No. 95 de la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de febrero de 2025; con base la cláusula cuadragésima tercera del Pacto Social Vigente; la Junta General aprueba la distribución de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2024 por \$2,188.6 en la forma siguiente:

Destino	Porcentaje	Valor US\$
Capitalización en acciones del total de las utilidades disponibles para distribuir.	100.00%	\$2,188.6

c) Pronunciamiento de suficiencia de reserva para saneamiento de préstamos.

En sesión No.4 de fecha veintisiete de enero 2026, la Junta Directiva se pronuncia respecto a que la Caja de Crédito cuenta con la suficiencia de Reservas para el Saneamiento de Préstamos, constituidas al cierre del ejercicio económico del año 2025, conforme a la NCB-022. NORMAS PARA CLASIFICAR LOS ACTIVOS DE RIESGO CREDITICIO Y CONSTITUIR LAS RESERVAS DE SANEAMIENTO.

d) Incremento al Capital Social.

Conforme al punto No. 3 del Acta No. 96 de la Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 05 de junio de 2025; Aprueban por unanimidad el incremento al Capital Social por US \$5,970.1 el saldo total de la cuenta de Reservas Voluntarias de Capital al 05/06/2025.

e) Reversión de Créditos saneados a vigentes al día.

-En Sesión No. 25 de fecha uno de julio del 2025 por acuerdo de Junta Directiva Reversan créditos saneados a vigentes al día por \$1,116.4.

-En Sesión No. 47 de fecha nueve de diciembre del 2025 por acuerdo de Junta Directiva Reversan créditos saneados a vigentes al día por \$1,947.3.

f) Apertura de Nuevas Instalaciones de Agencia Chinameca.

El 08 de noviembre del 2025 se realiza la inauguración de las Nuevas instalaciones de Agencia Chinameca, ubicada en Barrio San Juan, 2da calle oriente #7, Chinameca, San Miguel.

g) Adquisición de Bien Inmueble.

En sesión No. 49 de fecha veintitrés de diciembre del 2025, La Caja de Crédito adquiere en la cantidad de \$240.0 un bien inmueble el cual es de naturaleza urbana, con un área de DOSCIENTOS CINCUENTA PUNTO CERO CERO METROS CUADRADOS, situado en EL VALLE DE SAN BARTOLO, correspondiente a la ubicación geográfica del distrito de Ilopango, municipio de San Salvador Este, departamento de San Salvador, el inmueble sobre el cual se hará futuras construcciones para Agencia San Bartolo.

h) Circularización de saldos y litigios judiciales

Recibimos de nuestro auditor externo documentos para gestionar la circularización de saldos en bancos, elementos asegurados y litigios en proceso judicial al 31 de diciembre de 2025; de manera que reciban en forma externa e independiente los datos financieros solicitados. Al cierre de diciembre de 2025 la Caja de Crédito no tiene conocimiento de factores o elementos que puedan afectar la presentación razonable de las cifras a los estados financieros, ni el normal desempeño operativo y administrativo de la institución.