

# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 2022

## OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V.

El presente informe refleja, de forma agregada, las principales características de las estructuras de gobierno corporativo de **OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE** al cierre del ejercicio 2022.

**OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V.** es una sociedad de nacionalidad salvadoreña, constituida el 30 de enero de 2009, está regida por un pacto social contenido en la escritura de modificación otorgada en San Salvador, El día 27 de junio de 2013, ante los oficios notariales de Claudia Lorena Chávez Molina, inscrita en el Registro de Comercio al número 101, del libro 3156 del Registro de Sociedades, con fecha 26 de septiembre de 2013, en el que consta que el gobierno de la sociedad está ejercido por la Junta General de Accionistas y por una Junta Directiva. La Junta General de Accionistas podrá ser ordinaria, extraordinaria o mixta, y deberá reunirse ordinariamente al menos una vez al año, dentro de los primeros cinco meses después del ejercicio anual.

### I. INFORMACION GENERAL

#### 1. Conglomerado Financiero local al que pertenece.

Actualmente, Optima Servicios Financieros no pertenece a ningún Conglomerado Financiero local.

#### 2. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.

Actualmente, Optima Servicios Financieros, no pertenece a ningún Conglomerado Financiero ni Grupo Financiero Internacional.

#### 3. Grupo Empresarial al que pertenece.

Actualmente, Optima Servicios Financieros no pertenece a ningún Grupo Empresarial.

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

Accionistas	Número de acciones	Estructura accionaria
Infinity Investments	43,210	63.75%
Norfund	24,571	36.25%
<b>Totales</b>	<b>67,781</b>	<b>100.00%</b>

## II. JUNTA DIRECTIVA

### 1. Miembros de la Junta Directiva

CARGO	NOMBRE
<i>Presidente</i>	Gustavo Siman
<i>Director vicepresidente</i>	Rene Narváez
<i>Secretario</i>	Álvaro Guatemala
<i>Primer Director</i>	Napoleón Mejía
<i>Segundo Director</i>	Juan Carlos Pereira
<i>Tercer Director</i>	Pedro Arriola
<i>Cuarto Director</i>	<i>Fredis Rodríguez</i>

### 2. Cantidad de Sesiones en el período informado: 12

### 3. Descripción de la Política sobre la rotación o permanencia de miembros

En los estatutos de OPTIMA se establecen que los miembros de la Junta Directiva serán electos por los accionistas y podrán ejercer sus cargos durante el plazo de tres años y podrán ser reelectos

En caso de fallecimiento, renuncia, licencia, ausencia o cualquier impedimento temporal o definitivo de los directores Propietarios de la Junta Directiva, las vacantes se llenarán por cualquiera de los directores Suplentes de conformidad a lo establecido en el Código de Comercio

### III. ALTA GERENCIA

#### Miembros de la Alta Gerencia

CARGO	NOMBRE
<i>Gerente General</i>	<i>Juan Pablo Meza</i>
<i>Gerente de Auditoría Interna</i>	<i>Manuel de Jesús Guadron Alas</i>
<i>Gerente de División de Negocios</i>	<i>Hugo Boanerges Cruz</i>
<i>Gerente de Recuperaciones</i>	<i>María Ester García Cruz</i>
<i>Gerente de Banca Empresarial</i>	<i>Norma Elizabeth de Gochez</i>
<i>Gerente de División de Negocios Digitales</i>	<i>Marcelo Javier Ventura Martínez</i>
<i>Gerente de Operaciones OPTO</i>	<i>Kenia Roxana Suazo Archaga</i>
<i>Gerente de División de Servicios de Soporte</i>	<i>Roberto Mauricio Quintanilla Fuentes</i>
<i>Gerente de Operaciones y Administración</i>	<i>Andrea Lorraine Fletes Lavagnino</i>
<i>Gerente de Riesgos Integral</i>	<i>José Neftalí Monjarás Sosa</i>
<i>Gerente de Créditos</i>	<i>Eusebia Isaura Alvarado Zepeda</i>
<i>Gerente de Tecnología</i>	<i>María Leonor Teran Caldera</i>
<i>Gerente Legal</i>	<i>Jessica Johanna Rivera de Ramírez</i>
<i>Gerente de Cumplimiento</i>	<i>Jennifer Gisselle Portillo Linares</i>
<i>Gerente de Recursos Humanos</i>	<i>Connie Elena Escobar Trejo</i>
<i>Gerente Financiero</i>	<i>Francisco José Arce Ramos</i>

### IV. COMITES DE APOYO

La estructura de gobierno corporativo de OPTIMA se apoya en los siguientes comités:

#### 1. Apoyo a Junta Directiva:

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgo,
- Comité de Prevención de Lavado de Dinero,
- Comité de Cobranza.

#### 2. A nivel Ejecutivo:

- Comité de Créditos,
- Comité de Activos y Pasivos,
- Comité Comercial y
- Comité Ejecutivo

## V. INFORME DE GESTION

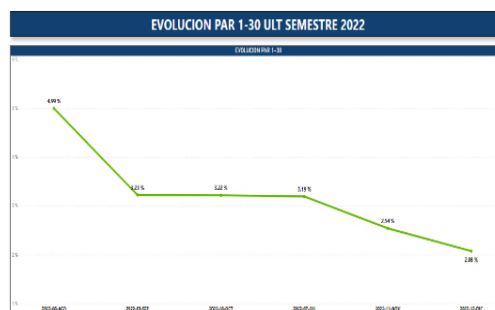
### 1. NEGOCIOS Y MERCADEO

Durante el año 2022 desde la gestión de negocios nos comprometimos en sentar cimientos sólidos para garantizar el principal objetivo institucional “Crecer con calidad”, en función a ello se gestionaron cambios en políticas de otorgamiento de créditos, reenfoCAMOS a nuestra fuerza de ventas, consolidamos y fortalecimos los equipos de trabajo para mejorar el ambiente laboral en nuestras Agencias.

Sin duda, el plan de trabajo del 2022 nos permitió dar un giro en nuestra oferta de valor a los clientes, buscando entender a través de sus necesidades nuestros puntos claves de mejora. Por un lado, realizamos estudios de mercado para:

- Conocer a mayor profundidad a nuestro público objetivo
- Establecer variables comparativas con nuestra competencia
- Analizar nuevos mercados de interés
- Validar la oportunidad de diseñar nuevos productos y servicios
- Integrar alianzas comerciales que permitan el crecimiento de nuestra colocación y la apertura de nuevos canales de acercamiento a nuestra cartera de clientes actuales y potenciales.

Con base en dicha gestión, logramos un crecimiento de saldos capital a través de Agencias de US\$4.15 millones que representa un 8.15% con respecto al cierre del 2021, con una tendencia a la baja de mora de 1 a 30 días, logrando una muy buena contención de mora temprana.



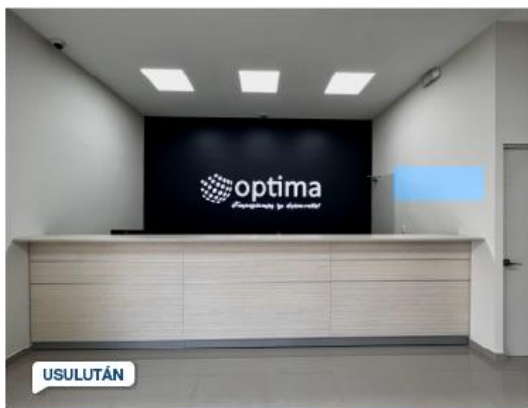
Adicionalmente le apostamos a generar campañas de comunicación a través de canales tradicionales, entre ellos los de mayor penetración y éxito en El Salvador: radios y vallas; en paralelo generamos estrategias a través de redes sociales que nos permitieron sostener una comunicación directa y constante con nuestros clientes y alcanzar prospectos para referenciar al negocio.

Cerramos nuestra gestión teniendo nuevos retos de cara al 2023, en cuanto a generar una estructura que nos permita vincularnos, atraer y proponer nuevos productos, servicios y canales que apoyen a la colocación de nuestras líneas de negocios y que estimulen el crecimiento de nuevos sectores de mercado.

## 2. ADMINISTRACIÓN

Durante nuestra gestión en el ejercicio correspondiente al año 2022, nos satisfizo coordinar los procesos internos de apertura de las cuatro nuevas Agencias alcanzando 13 más el Centro Financiero Superando el desafío de encontrar localidades que estuvieran en lugares estratégicos y que soportaran las necesidades del negocio y sobre todo que nos permitieran brindar una experiencia de atención al cliente diferente, con principios de facilidad y seguridad.

### Nuevas Agencias



### 3. NEGOCIOS DIGITALES

Durante 2022 la solución Fintech OPTO, tuvo crecimiento exponencial en sus diferentes indicadores de negocios, al cierre de dicho año ya se contó con más de 70,000 usuarios registrados, representando esto un crecimiento superior a 2,000%; de igual forma se superó los 7,000 clientes de crédito, registrado un crecimiento de 1,100% en relación al cierre de 2021, con una cartera de créditos de más de 5 millones de dólares, alcanzado en solo un año una participación del 9% en el portafolio de la empresa.

OPTO se consolidó como una propuesta de valor disruptiva y renovadora del ecosistema de servicios financieros de El Salvador, alcanzando a más de 70,000 salvadoreños procesando más de 60,000 desembolsos por un valor superior a los \$7M, con una participación mayor al 7% en el crecimiento del parque de tarjetas a nivel nacional, moviendo más de \$14M en operaciones monetarias.

A lo largo de 2022, el crecimiento de la línea de negocios ha permitido fortalecer las áreas de soporte, con especial enfoque en ciencia de datos, tecnología, servicio y recuperaciones, todo con el objetivo de poder brindar la mejor experiencia de servicio al cliente.

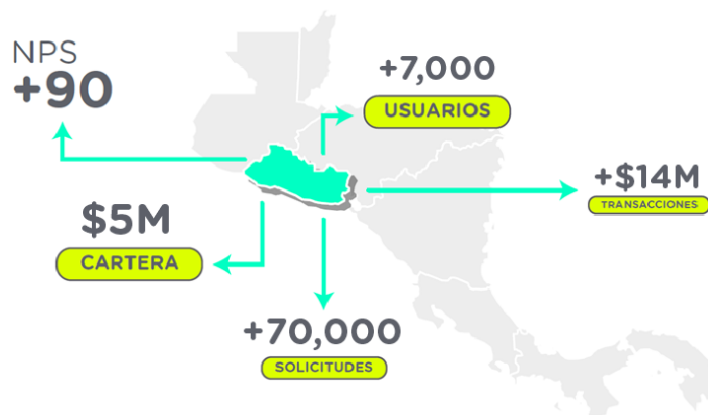
OPTO es el claro ejemplo de evolución constante del negocio a través de la tecnología, en 2022 se lanzaron más de 25 proyectos nuevos dentro de la plataforma en los campos de:

- nuevos productos y servicios,
- Big data,
- inteligencia artificial,
- automatización,
- experiencia del usuario, entre otros.

De las principales funcionalidades puestas a disposición de los clientes en este período, solo para mencionar algunas, son:

- realizar pagos de más de 70 proveedores de servicios a través de la aplicación,
- compra de servicios de asistencia,
- herramientas para manejo de presupuestos y control de gastos.

Se realizaron mediciones del nivel de satisfacción del cliente las cuales arrojaron una asombrosa calificación de 91 en metodología NPS, brindando una amplia ventaja en referencia a los competidores de la industria, donde en contraste la calificación promedio ronda los 30 puntos.



## 4. TECNOLOGÍA

En el año 2022 la gerencia de tecnología se enfocó principalmente en dar seguimiento a los servicios de continuidad de negocio, cambios en el core bancario desde el punto de vista contable y de gestión de la cobranza y la alta disponibilidad de los servicios.

### 4.1. Continuidad de negocio

En el 2022 se realizó una reestructura en la infraestructura del centro de datos principal y contingente, donde se cambió la ubicación de los sitios, de tal forma que el centro de datos principal estuviera en la nube y el sitio contingente OnPremise.

Este cambio garantiza tener la infraestructura principal con una gestión para el incremento de capacidades casi al instante, sin depender de tiempos de entrega, etc. También se garantizó tener un site recovery en la nube adicional al sitio OnPremis, de tal manera que se garantice la doble contingencia.

Este cambio estuvo acompañado de garantizar la alta disponibilidad que se requiere para servicios como Opto, de tal forma que siempre pudiéramos atender las solicitudes de los clientes.

### 4.2. Cambios en el Core Bancario

Dentro de las actividades de preparación del core bancario al proyecto de regulación, fue necesario realizar el cambio completo al esquema contable, para así, poder estar preparados para la incorporación de catálogos normativos. También se hicieron cambios en procesos de cobranza, generación de reportes, etc. que permiten una gestión comercial y de cobro mucho más eficiente.



Adicionalmente, integramos opciones tecnológicas a nuestros canales de atención al cliente con Karla, nuestra asistente virtual, quién se encarga de gestionar las siguientes opciones de consulta:

**+600,000**  
ente virtual Karla en 2022

## V. ORGANOS DE CONTROL INTERNO

### 1. RIESGOS

Nos sentimos satisfechos con la contribución al logro de los objetivos institucionales del año 2022 a través del fortalecimiento de la Gestión Integral de Riesgos. Algunos de los principales logros alcanzados destacados son:

- Diseño de reportería a la medida para el control y medición de la calidad de cartera por agencias, asesores, cosechas y tipo de cartera.
- Continuidad al seguimiento de la cartera afectada por la pandemia de COVID-19.
- Seguimiento continuo de indicadores de deterioro y provisiones para determinar anomalías en las originaciones.
- Gestión efectiva de alertas tempranas que permitieron a la Institución la toma de decisiones oportunas y adecuadas para la mitigación de los riesgos identificados.
- Fortalecimiento de la estructura organizativa de la gestión integral de riesgos.
- Fomento de la cultura de prevención y gestión del riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

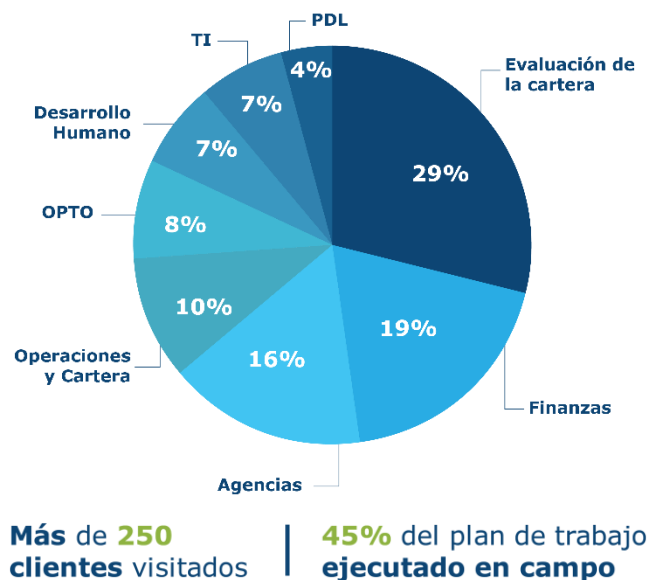


Para el 2023, la Gestión Integral de Riesgos, mantendrá su enfoque en su modelo de creación de valor y de fortalecimiento al modelo de gestión de riesgos, promoviendo un crecimiento sostenido, pero controlado y progresivamente procurando mejorar la calidad de originación de la cartera.

## 2. AUDITORÍA INTERNA

En el 2022, desde nuestra Gerencia de Auditoría Interna se materializaron una serie de proyectos de forma integrada con distintas áreas, entre ellas: Finanzas, Cobros, Créditos, Negocios, Talento Humano, Cumplimiento; alineados con la definición del plan anual de trabajo, el cual tuvo como base un enfoque en la mitigación de riesgos, tal como lo mandan las diferentes normativas locales e internacionales.

Durante el 2022, se tuvo un mayor alcance en auditorías de evaluaciones de Cartera de Créditos y Agencias, donde tuvimos como resultado las mejoras y desarrollo de procedimientos que nos faciliten evaluar el ambiente de control en Agencias como la metodología de trabajo para el levantamiento de información de nuestros clientes.



## 3. OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO

Como parte del plan de trabajo y mejoras desde la Oficialía de Cumplimiento, se realizaron ajustes en el programa de prevención al riesgo de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, realizando cambios y actualizaciones en el manual y políticas internas, tomando como base las nuevas disposiciones del Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera (UIF).

Por otro lado, hemos cumplido satisfactoriamente con las responsabilidades que nos competen como sujetos obligados, tales como:

- Monitoreo constante de los reportes de operaciones inusuales, análisis de estos para descartar si ameritan informes de operación sospechosa.
- Ejecución del plan anual de capacitación para todos los colaboradores en materia de prevención.

- Seguimiento rutinario del cumplimiento de las políticas y procedimientos para la prevención.
- Atención a las auditorias interna y externa.
- Visitas periódicas a las Agencias para realizar revisión de expedientes y refuerzo de las políticas de prevención. El área de cumplimiento con el objetivo de conocer mejor a los clientes de la institución ocasionalmente también realiza un acompañamiento a las áreas de negocio durante la visita de clientes.
- Fortalecimiento de las listas de cautela internas.
- Sesiones trimestrales de comité de cumplimiento.
- Otras funciones encaminadas a prevenir que se materialice el riesgo de LDA/FT/FPADM en la institución.

Habiendo desarrollado de manera óptima con lo establecido en nuestro plan de trabajo 2022, nos permite dar pasos sólidos para el momento de certificación como Sociedad de Ahorro y Crédito, teniendo así la plena confianza en la transparencia y el cumplimiento del marco normativo para las operaciones realizadas por nuestra Institución.

Las Políticas y el Código de Gobierno Corporativo podrá ser consultado en las oficinas centrales de Optima Servicios Financieros, S.A. de C.V. ubicadas en 75 Avenida Norte y 9 Calle Poniente # 536, Col. Escalón San Salvador

## VI. APROBACION:

Aprobación de Junta General Ordinaria de Accionistas		
Fecha de Aprobación	Numero de Acta	Documentos Aprobados
24 de Julio 2023	42	Informe de Gobierno Corporativo 2022

El Infrascrito Secretario de la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad **"OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE"**, que puede abreviarse **"OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS, S. A. DE .CV."**, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro - tres cero cero uno cero nueve - uno cero uno - cinco, **CERTIFICA:** Que según consta en el Libro de Actas de Juntas Generales de Accionistas que legalmente lleva la Sociedad se encuentra asentada el Acta Número **CUARENTA Y DOS** de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas, celebrada en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, a las doce horas del día veinticuatro de julio de dos mil veintitrés, y en ella, en los puntos de carácter ordinario, el punto primero, que textualmente dice:

**\*\*\*\*\*1. APROBACION DEL INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 2022**

El presidente de la Junta General, presentó a los accionistas el informe de Gobierno Corporativo del año 2022, redactado en base a lo establecido en el pacto social de Optima Servicios Financieros, S.A. de C.V. y supletoriamente a lo regulado en el Código de Comercio vigente, dando lectura a su texto, el cual fue enviado con anterioridad a los accionistas para su análisis y será anexo de la presente Junta General, en dicho informe se detalla la información general de la sociedad, la distribución de su capital social entre los accionistas al 31 de diciembre de 2022, la composición de la Junta Directiva, los miembros de la alta gerencia, los comités de apoyo, con un informe de la gestión de la administración de la gestión, de apertura de nuevas agencias y de los órganos de control interno, durante el año 2022.

Los accionistas aprobaron por el texto del **INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 2022 presentado.**\*\*\*\*\*

Es conforme con su original con el cual se confrontó y para los usos que estime el interesado, se extiende la presente en la ciudad de San Salvador, a los veinticuatro días del mes de julio de dos mil veintitrés. -

  
**ALVARO ERNESTO GUATEMALA CORTEZ**  
**SECRETARIO DE LA JUNTA GENERAL**  
**OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V.**

**DOY FE:** Que la firma que calza el anterior escrito y que es **"ILEGIBLE"** es auténtica por haber sido puesta a mi presencia como suya, por el señor **ÁLVARO ERNESTO GUATEMALA CORTEZ**, de setenta y tres años de edad, Licenciado en Administración de Empresas, del domicilio de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad, a quien conozco e identifiqué en legal forma por medio del Documento Único de Identidad que me presenta número cero dos dos uno cero cuatro siete ocho - uno. En la Ciudad de San Salvador, a los veinticuatro días del mes de julio de dos mil veintitrés.