



Informe Anual de Gobierno Corporativo

Período 2019

INDICE

1.	INFORMACIÓN GENERAL	2
2.	ACCIONISTAS	3
3.	JUNTA DIRECTIVA	3
4.	ALTA GERENCIA.....	6
5.	COMITÉ DE AUDITORIA.....	7
6.	COMITÉ DE RIESGOS.....	8
7.	GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.....	9
8.	TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	9
9.	OTROS	11

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

1. INFORMACIÓN GENERAL.

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

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

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

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

N/A

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

N/A

1.4. Grupo Empresarial al que pertenece, cuando aplique.

N/A

1.5. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

Detalle de propiedad accionaria al cierre de 2019.

Accionista	No. de Acciones	Valor Nominal	Valor Total	Participación
Francisco Ernesto Fernández Holmann	103,271	\$ 59.00	\$ 6092,989.00	82.445%
Federico José Parker Soto	18,789	\$ 59.00	\$ 1108,551.00	15.000%
Alberto Dobles Montealegre	2,550	\$ 59.00	\$ 150,450.00	2.036%
José Arnoldo Arriaza Saavedra	350	\$ 59.00	\$ 20,650.00	0.279%
Mario Ernesto López Pineda	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.040%
Francisco Enrique Cáceres Prunera	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.040%
Eugenia Solano Piedra	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.040%
Margarita Angelina Bonilla de Vilanova	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.040%
Gabriel Siman Siri	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.040%
Gloria Eugenia Graniello Abrego	50	\$ 59.00	\$ 2,950.00	0.040%
Total	125,260	\$ 590.00	\$ 7,390,340.00	100.000%

2. ACCIONISTAS.

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

- a) Durante el año 2019 se celebró una Junta General Ordinaria de Accionistas el día 19 de febrero de 2019, con un quórum del 100% de las acciones.
- b) Durante el año 2019 se celebró una Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas el día 9 de diciembre de 2019, con un quórum del 100% de las acciones.

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

- a) Durante el año 2019 se celebró una Junta General Extraordinaria de Accionistas el día 29 de julio de 2019, con un quórum del 100% de las acciones.
- b) Durante el año 2019 se celebró una Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas el día 9 de diciembre de 2019, 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 2019.	
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	Vacante

Existieron los siguientes cambios durante el año 2019:

Director Externo Suplente	Anterior	Amalia Ramona Barrios de Martínez *
	Nuevo	Andrés Rodolfo Parker Wein **

* Renuncia de la Directora Externa Suplente, recibida el día veintitrés de septiembre de dos mil diecinueve, e inscrita en el Registro de Comercio al Número 100, del Libro 4133, del Registro de Sociedades, en fecha veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve.

** Nombramiento como Director Externo Suplente en Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas de fecha nueve de diciembre de dos mil diecinueve, credencial inscrita en el Registro de Comercio al Número 39, del Libro 4182, del Registro de Sociedades, en fecha quince de enero de dos mil veinte.

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

Para el período 2019 se celebraron 9 sesiones de Junta Directiva en las siguientes fechas:

- Veinticinco de enero de dos mil diecinueve.
- Trece de febrero de dos mil diecinueve.
- Veintiséis de marzo de dos mil diecinueve.
- Once de abril de dos mil diecinueve.
- Diecisiete de julio de dos mil diecinueve.
- Veintiocho de agosto de dos mil diecinueve.
- Veintidós de octubre de dos mil diecinueve.
- Diecinueve de noviembre de dos mil diecinueve.
- Nueve de diciembre de dos mil diecinueve.

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 2019, la Sociedad de Ahorro y Crédito Gente, S.A. posee 5 créditos relacionados por la cantidad de US\$51.3 miles, que representa el 0.68% 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 transcurriere el plazo para el que fueren designados, sin que se hubiera podido reunir la Junta General Ordinaria de Accionistas para hacer la nueva elección de los miembros de la Junta Directiva, los Directores continuarán en el desempeño de sus funciones mientras no se elijan los sustitutos y los nombrados tomen posesión de sus cargos.

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

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

Como parte de las buenas prácticas y con el ánimo de fortalecer la comunicación a todo nivel, en el mes de julio se informó sobre las modificaciones realizadas al Código de Gobierno Corporativo que principalmente se basan en establecer lo relacionado a la elaboración de la Planeación Estratégica de SAC Gente, adecuar las funciones de Junta General de Accionistas y Junta Directiva, Periodicidad y Funciones del Comité de Auditoría y Conformación del Comité de Riesgos, Comité de Créditos y Comité de Ética. Según lo establecido en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17.

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

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

4. ALTA GERENCIA.

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

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

Dentro de los principales cambios realizados se pueden mencionar:

Cargo	Nombre	Nuevo Cargo
Gerente de Productos	Leana Soto	N/A
Gerente de Créditos y Cobros	Marcos Polanco	Gerente de Riesgos
Gerente de Tecnología Financiera	Manuel Zaldivar	Subgerente Comercial

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 2019, se revisó el cumplimiento a las políticas aprobadas por Junta Directiva relacionadas a Créditos, Cobranza, Proveedores, Seguridad de la Información, Continuidad del Negocio, Prevención del Lavado de Dinero 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 2019 se desarrolló 12 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 2019 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 2019 los siguientes temas relevantes:

- Informes de Auditoría Interna realizados durante el período.
- Avances trimestrales del plan de trabajo de auditoría interna enviados a la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Se conoció y evaluó el plan de trabajo de auditoría interna del año 2019.

- d) Informe a la Junta Directiva sobre los temas y acuerdos más relevantes conocidos por el Comité de Auditoría.
- e) Evaluación al Cumplimiento de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- f) Se realizaron reuniones con la Auditoría Externa - Financiera para conocer el plan de trabajo y ejecución del mismo.
- g) Se conoció periódicamente el grado de avance de los planes de acción de los informes recibidos de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- h) Se realizó seguimiento al plan Estratégico de la Entidad.
- i) Se informó sobre la participación del proceso de certificación realizados al SAC-Gente para operar con las transferencias interbancarias – ACH.

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

Debido al nombramiento del nuevo Gerente de Riesgos, Marcos Polanco y su incorporación como miembro del comité, se dejó sin efecto la participación de los siguientes funcionarios:

Rol	Nombre	Cargo
Secretario	Carlos Parada	Jefe de Riesgo Operacional
Secretario	Ismael Martínez	Jefe de Riesgo Financiero

6.2 Número de sesiones en el período.

Durante el año 2019 se desarrollaron 7 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) Informes de Cartera Crediticia, los cuales incluían la suficiencia de reserva, índice de vencimiento, coberturas de reservas, saneamientos de cartera, entre otros.
- b) Informes de Riesgo Operacional, estos informes comunicaban el grado de avance de dicha gestión en la institución.
- c) Informe de Liquidez por plazos de Vencimiento.
- d) Informe de pruebas de Estrés de Liquidez normativo.
- e) Pruebas de continuidad de negocios.
- f) 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 2019, se realizaron modificaciones a:

- Esquema de relaciones y funciones de dirección y control de los órganos de Gobierno Corporativo;
- Funciones generales del comité de Cumplimiento; y
- modificaciones a la conformación del Código de Ética.

Dichos cambios fueron autorizados por Junta Directiva en su sesión de fecha 25 de enero de 2019, asentada en Acta No. 58.

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

Durante el año 2019, el Código de Ética fue modificado, su principal actualización fue la redefinición de los valores corporativos. Dichos cambios fueron autorizados por Junta Directiva en su sesión de fecha 25 de enero de 2019, asentada en Acta No. 58.

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 2019 no se registraron o documentaron casos en los cuales personas relacionadas o unidades de la institución estuviesen expuestas a conflictos de interés.

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

8. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. En sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 19 de febrero de 2019, según consta en Acta número doce, se acordaron los puntos siguientes:
 - a. Nombramiento como Auditor Externo y Fiscal propietario, a la firma PricewaterhouseCoopers de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, para el ejercicio fiscal 2019.
 - b. Aprobación de Estados Financieros y aplicación de resultados correspondientes al período fiscal que finalizó el 31 de diciembre de 2018.

2. En sesión de Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 29 de julio de 2019, según consta en Acta número trece, se acordó el siguiente punto:
 - a. Modificación a la cláusula primera del Pacto Social denominada NATURALEZA JURÍDICA, NACIONALIDAD Y DENOMINACION, en el sentido de cambiar la denominación social. Dicha modificación fue autorizada por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero en sesión NO. CD-29/2019, de fecha 10 de septiembre de 2019.
3. El día 23 de septiembre de 2019, se recibió la renuncia de la Directora Externa Suplente de la Junta Directiva, la cual por razones personales dejará de ejercer sus funciones, quedando dicho puesto vacante hasta la próxima Junta General de Accionistas. Dicha renuncia se encuentra inscrita en el Registro de Comercio al Número 100, del Libro 4133, del Registro de Sociedades, en fecha veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve.
4. Detalle de los principales cambios de los miembros de Junta Directiva en 2019 y otros aspectos relevantes.

Cargo	Miembro actual	Miembro anterior
Director Presidente	Federico José Parker Soto	Federico José Parker Soto
Director Vicepresidente	Ernesto Francisco Fernández Lang	Ernesto Francisco Fernández Lang
Director Secretario	Gabriel Simán Siri	Gabriel Simán Siri
Director Externo	Miguel Ernesto Lacayo Argüello	Miguel Ernesto Lacayo Argüello
Primer Director Suplente	José Arnoldo Arriaza Saavedra	José Arnoldo Arriaza Saavedra
Segundo Director Suplente	Mario Ernesto López Pineda	Mario Ernesto López Pineda
Tercer Director Suplente	Alberto Dobles Montealegre	Alberto Dobles Montealegre
Director Externo Suplente	Andrés Rodolfo Parker Wein	Amalia Ramona Barrios de Martínez

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

9. OTROS.

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

No se cuenta con acciones relevantes que reportar.