



2020 MEMORIA ANUAL

INFORME FINANCIERO INFORME DE SOSTENIBILIDAD INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO



ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS

8	INFORME FINANCIERO
20	INFORME DE SOSTENIBILIDAD
40	INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO
136	ESTADOS FINANCIEROS
196	MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES
198	DIRECTORIO DE OFICINAS, AGENCIAS Y CENTROS DE SERVICIOS

**2020 INFORME DE GOBIERNO
CORPORATIVO**



O. GENERALIDADES

La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) es la primera entidad de intermediación financiera privada, de carácter mutualista, creada mediante la Ley número 5897, del 14 de mayo de 1962, que constituye la Ley sobre Asociaciones de Ahorros y Préstamos para la Vivienda (en adelante “Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos”), con el objetivo principal de promover la captación de ahorros para el financiamiento de la compra, construcción y mejoramiento de la vivienda familiar. Sus operaciones iniciaron el 29 de julio de 1962 en la calle Isabel La Católica esquina calle Mercedes, de la Zona Colonial, Santo Domingo, Distrito Nacional. Posteriormente, desde el 27 de noviembre de 1980, su oficina principal fue trasladada a la Avenida Máximo Gómez esquina Avenida 27 de Febrero.

Durante el año 2020, con la finalidad de ejecutar nuestro plan de expansión y posicionamiento fue inaugurado nuestro nuevo Edificio de Negocios, haciéndose efectivo el traslado de las operaciones de la Sucursal Oficina Principal.

Adicional a esto, fueron unificadas las operaciones de las sucursales El Brisal con San Vicente de Paúl. Como consecuencia de lo anterior, concluimos el año 2020 con un total de 50 sucursales, distribuidas de la siguiente manera:

- Oficina Principal y 34 sucursales en la zona metropolitana (Distrito Nacional, Santo Domingo Este, Norte y Oeste); y
- Catorce (14) sucursales y una (1) agencia en el interior del país: Una (1) sucursal en Haina, una (1) agencia y una (1) sucursal en San Cristóbal, cinco (5) sucursales en Santiago, una (1) sucursal en San Francisco de Macorís, una (1) sucursal en La Vega, una (1) sucursal en Moca, una (1) sucursal en Puerto Plata, una (1) sucursal en La Romana, una (1) sucursal en Higüey, y una (1) sucursal en Verón.

Desde el 2002, las Asociaciones de Ahorros y Préstamos y, por tanto, APAP, pasaron a ser regidas por la Ley Monetaria y Financiera, número 183-02, del 21 de noviembre de 2002, (en adelante “Ley Monetaria y Financiera”); y, en consecuencia, se encuentra bajo la regulación de la Administración Monetaria y Financiera, conformada por la Junta Monetaria, el Banco Central de la República Dominicana y la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, los cuales

regulan y supervisan el sistema financiero en su conjunto. No obstante, la modificación del marco general de supervisión y operación, APAP mantiene su condición de sociedad mutualista regida en este aspecto por la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos.

Por mandato expreso de la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos, a este tipo de institución también aplican reglas especiales previstas en la Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada y sus modificaciones, número 479-08, del 11 de diciembre de 2008 (en adelante “Ley de Sociedades Comerciales”). Asimismo, APAP se encuentra sujeta a la regulación y supervisión de la Superintendencia del Mercado de Valores, por su participación en el mercado de valores, como emisor de bonos.

En este tenor, APAP se rige por la Sexta Resolución del Consejo Nacional de Valores de fecha 3 de marzo de 2016, R-CNV-2016-15-MV, relativa a la Norma que establece Disposiciones Generales sobre la Información que deben Remitir Periódicamente los Emisores y Participantes del Mercado de Valores, así como por la Segunda Resolución del Consejo Nacional de Valores de fecha 20 de noviembre de 2015, R-CNV-2015-33-MV, que indica la Norma que establece Disposiciones sobre Información Privilegiada, Hechos Relevantes y Manipulación de Mercado.

A. Gobierno Corporativo en APAP

Siempre ha sido una prioridad en APAP la consecución y aplicación de las mejores prácticas de gobernabilidad. En este sentido, se han establecido políticas y controles internos que van más allá de las exigencias regulatorias, apegándose a las mejores prácticas para fortalecer su marco de gobierno corporativo.

Ciertamente, APAP ha ido más allá en el cumplimiento de los mínimos exigidos por la regulación de la materia, revisando cada año los estatutos de sus órganos de gobierno, así como las políticas y los procedimientos internos, con la finalidad de eficientizar su gestión y adoptar las mejores prácticas internacionales aceptadas en materia de gobierno corporativo. De manera que, tomando como referencia los códigos y propuestas internacionales de adopción voluntaria (soft law), APAP consistente y permanentemente despliega sus mayores esfuerzos para fortalecer sus prácticas de gobierno

corporativo de acuerdo con las más avanzadas recomendaciones que sobre este ámbito se producen internacionalmente.

Entre los aspectos que más se han destacado respecto de las buenas prácticas de buen gobierno que forman parte de la cultura de APAP, se encuentra el sistema de transparencia de la información. Justamente, APAP cuenta con una Política de Transparencia de la Información, la cual establece los mecanismos para hacer públicos los datos que son de interés para sus stakeholders (grupos de interés) y el público en general. De igual forma, a través de su página web, sus redes sociales y demás plataformas, la entidad se encuentra constantemente publicando una vasta cantidad de informaciones de alta utilidad respecto de su gobernabilidad.

Esta misma transparencia es la que mantiene a APAP, desde hace 13 años y de forma anual, poniendo a disposición de sus asociados y del público en general, su Informe de Gobierno Corporativo, en el cual se consignan los detalles sobre su régimen de gobernabilidad interna, las reglas sobre su órgano máximo de administración y sus comités adscritos, las operaciones con sus partes vinculadas, la autoevaluación de su Junta de Directores y evaluación de sus órganos de apoyo, el informe de cumplimiento regulatorio y de prevención de lavado de activos, el informe sobre la gestión de riesgos, la composición de la Junta de Directores, los comités de ésta y los perfiles de sus miembros, el régimen de transparencia y de difusión de la información, los objetivos generales de la entidad y los retos que, en materia de gobierno corporativo, ha decidido adoptar para el año siguiente, entre otras informaciones destacadas que son de interés para todos los asociados y demás relacionados, lo cual les permite acceder a toda la información relevante, veraz y completa para conocer a fondo la entidad.

GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO: El procedimiento aplicable para dar seguimiento y asegurar la implementación de las normas de gobernabilidad interna que utiliza APAP consiste en que, al inicio de cada año, el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética elabora un plan de acción que luego es aprobado por la Junta de Directores, en el cual se hacen constar los objetivos para el período que recién inicia. El cumplimiento de dicho plan es monitoreado periódicamente por el propio Comité, el cual es diseñado tomando en cuenta la matriz normativa de la institución, como herramienta que sirve para dar seguimiento a las disposiciones que conforman

el marco de gobierno corporativo de APAP. Adicionalmente, cada año la Junta de Directores realiza labores de autoevaluación de su desempeño y evalúa el cumplimiento de las funciones de sus órganos adscritos, y de los Comités de Alta Gerencia, cuya comprobación es llevada a cabo por el Secretario de la Junta de Directores, quien al cierre de cada período rinde un informe en el cual hace constar el nivel de cumplimiento de las funciones estatutarias de los señalados organismos. Como resultado de dichas evaluaciones, se diseña un plan de acción para darle seguimiento a la implementación de las mejoras detectadas. De igual manera, en el año 2017 se diseñó un plan de seguimiento de las normas de gobierno corporativo, que contempla todos los elementos esenciales para velar su cumplimiento, y entre los cuales se resalta una Matriz de Cumplimiento Normativo que permite dar seguimiento al debido cumplimiento en la entidad de todas sus políticas internas vigentes.

B. Objetivos de APAP:

Para el año que se informa, APAP se fijó una serie de objetivos institucionales, entre los que se incluyen algunos que corresponden al mejoramiento de sus estándares de gobernabilidad corporativa.

Entre los principales objetivos institucionales del año 2021, destacamos los siguientes:

1. Garantizar el cumplimiento regulatorio e interno en todas las actividades de la organización;
2. Completar la Implementación del Plan Estratégico Institucional 2019-2021;
3. Definir Nuevo Plan Estratégico Institucional;
4. Cumplir con el presupuesto aprobado por la Junta de Directores;
5. Mantener la calificación de riesgo otorgada por las firmas calificadoras;
6. Enfocarnos hacia la digitalización e innovación como palanca para la rentabilidad y crecimiento del negocio;
7. Continuar la irradiación de la cultura de buen gobierno corporativo y mejores prácticas en materia de responsabilidad social corporativa;
8. Continuar la estrategia de cultura inclusiva y responsabilidad social.

C. Principales Normas de Gobierno en APAP:

Como mecanismo de autorregulación, APAP lleva a cabo una permanente revisión, elaboración y actualización de las normas internas. A continuación, se presenta el detalle de las principales normas de gobierno corporativo que conformaron el marco de gobierno de APAP en el año 2020:

- Estatutos Sociales;
- Declaración de Principios;
- Reglamento Marco sobre Gobierno Corporativo;
- Reglamento de las Asambleas de Asociados;
- Reglamento Interno de la Junta de Directores;
- Reglamento de la Secretaría General de la Junta de Directores;
- Reglamento de la Oficina de Atención al Asociado;
- Código de Ética y Conducta;
- Política de Evaluación y Autoevaluación de la Junta de Directores y Órganos Adscritos;
- Política de Evaluación y Autoevaluación de los Comités de Alta Gerencia;
- Protocolo de Reuniones de la Junta de Directores;
- Protocolo General de Comités;
- Política General de Actas;
- Reglamento para la Elección de los Miembros de la Junta de Directores;
- Reglamento de los Comisarios de Cuentas;
- Política de Asignaciones y Beneficios para los miembros de la Junta de Directores;
- Política de Transparencia de la Información;
- Política y Orientación contra las Prácticas Corruptas;
- Política de Igualdad y No Discriminación;
- Política de Evaluación de Idoneidad;
- Política de Resolución de Conflictos Internos;
- Plan de Sucesión de la Alta Gerencia y Posiciones Clave;
- Política sobre Conflictos de Intereses;
- Estatutos de los Comités de Apoyo de la Junta de Directores;
- Estatutos de los Comités de Alta Gerencia;

- Estatutos de la Comisión de Ética;
- Estatutos de la Comisión de Precios;
- Estatutos de la Comisión Negocios Fiduciarios;
- Estatutos de la Comisión de Riesgo Reputacional;
- Estatutos de la Comisión de Riesgos;
- Estatutos de la Comisión de Reorganización Financiera.

D. Resumen de la Gestión de Buen Gobierno:

Como parte de su permanente adecuación a las mejores prácticas de gobernabilidad, durante el período que se informa, las principales actuaciones realizadas en materia de gobierno corporativo por la institución fueron las siguientes:

D.1 MEDIDAS DE GOBERNANZA ADOPTADAS EN VIRTUD DE LA PANDEMIA PROVOCADA POR EL COVID-19: A raíz de la llegada del COVID-19 a la República Dominicana, y en la medida en que fue agravando la situación nacional en virtud del mismo, en APAP se procedió con la adopción de diversas medidas dirigidas a mantener los niveles de servicio y la continuidad del negocio, entre las cuales podemos resaltar las siguientes: Activación del Comité de Crisis, conformado por todos los miembros de la Alta Gerencia y el Personal Clave, el cual tiene por objeto generar el espacio para la toma, rápida y eficiente, de las decisiones necesarias para solventar las incidencias y/o evento de crisis que surjan, a través del establecimiento de las prioridades, la estrategia y la táctica a seguir; se establecieron los protocolos y reglas para el trabajo remoto de los colaboradores; se instituyeron los protocolos de seguridad e higiene para los empleados y clientes que visitaban la entidad; se conformó el proceso para la reinserción laboral paulatina y gradual; se generaron y supervisaron los controles en materia de ciberseguridad; entre otras importantes acciones que realizó la Asociación durante este período de crisis.

D.2 PROCESO DE MODIFICACIÓN Y ADOPCIÓN DE NUEVAS NORMAS INTERNAS: Durante el año 2020, se continuó con la labor de creación y modificación de normas internas, con motivo de los cambios en la estructura organizacional, mejores prácticas y las normas regulatorias dictadas por la Administración Monetaria y Financiera. Entre los documentos internos creados o modificados están: Código de Ética y Conducta; Estatutos del Comité de Gestión Integral

de Riesgos; Estatutos del Comité de Crédito; Estatutos de la Comisión de Ética; Estatutos del Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética; Estatutos de la Comisión de Precios; Estatutos del Comité de Seguridad Cibernética y de la Información; Estatutos del Comité de Crisis; Estatutos del Comité Ejecutivo y de Tecnología; Estatutos de la Comisión de Riesgos; Estatutos de la Comisión de Reorganización Financiera; Estatutos del Comité de Nombramientos y Remuneraciones; Reglamento Interno de la Junta de Directores; Reglamento de la Secretaría General de la Junta de Directores; Protocolo General de Comités; Política de Evaluación y Autoevaluación de la Junta de Directores; Política de Vinculados; Política contra Prácticas Corruptas; Política de Evaluación de Idoneidad; Política de Transparencia de la Información; Política de Asignación de Beneficios de la Junta de Directores; Política de Asignación de Beneficios de la Alta Gerencia; Política de Conflictos de Intereses; Procedimiento para la Preparación de las Reuniones de la Junta de Directores y los Comités; Procedimiento para la Creación o Modificación de los Documentos que Forman Parte del Marco de Gobierno Corporativo; Procedimiento para el Levantamiento, Custodia y Seguridad de las Actas; Procedimiento para la Elaboración del Informe de Gobierno Corporativo; Procedimiento para la Preparación de las Asambleas de Asociados; Procedimiento para la Operatividad de la Secretaría General de la Junta de Directores; Checklist para la Elaboración de las Actas de los Órganos de Gobierno de APAP.

En adición a lo anterior, es importante resaltar que fue también actualizada, en el año 2020, la Declaración de Principios de APAP, a los fines de adecuar su contenido a los temas que han adquirido una mayor relevancia en los últimos años en el sector financiero, agregándose el Principio X relativo al compromiso de la Asociación de adoptar las medidas necesarias para prevenir el lavado de activos, el financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. Por igual, se reforzó el compromiso de la entidad de cara al desarrollo sostenible y la inversión socialmente responsable.

A continuación el texto íntegro del documento, con las modificaciones aprobadas en reunión de la Junta de Directores celebrada el 21 de diciembre del año 2020:

“DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.- La Junta de Directores de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (en adelante “APAP”), en aras de reconocer y asentar los principios y prácticas que fundamentan sus políticas y actuaciones en el

mercado financiero, y en especial en el sector de ahorros y préstamos, a la vez que con el fin de refrendar los compromisos asumidos frente a toda la sociedad dominicana, desde el momento de su constitución, adopta de manera unánime la siguiente Declaración de Principios, la cual es vinculante, tanto para los miembros de la Junta de Directores como la Alta Gerencia y todos los colaboradores de la Asociación. Esta Declaración constituye una norma complementaria al marco de políticas internas que en materia de conducta y ética ha adoptado la Asociación: **I.- JUNTA DE DIRECTORES CAPACITADA, RESPONSABLE Y OBJETIVA.** La Junta de Directores constituye el órgano principal de gestión, control y fiscalización de la Asociación. En este sentido, la Junta de Directores deberá ejercer sus funciones de manera responsable y objetiva, tomando en consideración, en primer lugar, los intereses generales de la Asociación y sus Asociados. Asimismo, la Junta de Directores deberá, en todo momento, constituir un órgano compuesto por miembros profesionalmente capacitados y comprometidos con mantener un comportamiento proactivo a favor de la eficacia y eficiencia de la Asociación. La Junta de Directores fomentará que sus miembros se mantengan actualizados en las materias que rigen la Asociación, procurando que los trabajos que se generen desde este órgano agreguen siempre valor a la Asociación y a todos sus grupos de interés, entendiendo que es un objetivo principal de la entidad el crear valor en sí misma, mediante la implementación de las mejores prácticas de gobierno corporativo y el aporte multidisciplinario de los miembros; **II.- RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ASOCIADOS.** La Junta de Directores reconoce que la Asociación es el resultado del aporte dinerario mancomunado de todos y cada uno de sus Asociados. En consecuencia, la Junta de Directores se compromete a proteger y reconocer en todo momento los derechos inherentes a los Asociados, en especial, aquellos que se establecen y reconocen en las leyes y regulaciones monetarias y financieras, y las normas estatutarias e internas de la Asociación. Este reconocimiento incluye el compromiso de crear los mecanismos institucionales indispensables para que todo Asociado tenga acceso permanente a la información de la entidad, así como para poder canalizar adecuadamente todas las observaciones, comunicaciones o reclamaciones correspondientes en su calidad de Asociado. Se compromete, de igual manera, a implementar las herramientas pertinentes para equilibrar los derechos de los Asociados, la consecución

del interés social de la Asociación y sus grupos de interés; **III.- COMPROMISO CON EL DEBIDO CUMPLIMIENTO.** La Junta de Directores asume el compromiso de absoluto cumplimiento y apego, tanto respecto de las normas especiales que le aplican como entidad de intermediación financiera como del resto de las leyes y regulaciones aplicables. En especial, y sin que sean de carácter limitativo, la Junta de Directores establece como una prioridad el cumplimiento de las normas relativas al sistema monetario y financiero, el gobierno corporativo, la prevención del lavado de activos, el financiamiento al terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva, el sistema tributario, la protección a los usuarios, las normas laborales, las relacionadas con la seguridad física, seguridad cibernética y de la información, normas medioambientales y las relacionadas con la responsabilidad social, el desarrollo sostenido y sustentable. De igual manera, se compromete a revisar de manera periódica las normas mencionadas anteriormente, asegurándose que las mismas se encuentren acorde con las mejores prácticas nacionales e internacionales; **IV.- TRANSPARENCIA.-** La Junta de Directores reconoce la importancia que tiene el acceso a la información para el funcionamiento de la Asociación, el ejercicio de los derechos de sus Asociados, clientes, demás grupos de interés y el mercado financiero en general. En este sentido, la Junta Directores se compromete a establecer y promover las políticas y directrices pertinentes para mantener los más amplios niveles de transparencia e información oportuna, constante, confiable, constatable, certera y comprensible. Dicho principio deberá regir la toma de decisiones a lo interno de toda la Asociación. El principio general de transparencia se reconoce sin perjuicio del respeto de la obligación de confidencialidad consagrada en las leyes monetarias y financieras, la cual constituye un derecho inherente a todo usuario de servicios financieros y depositantes de las entidades de intermediación financiera. Este principio se ejercerá, a su vez, en observancia absoluta de las reglas y normas sobre publicación de informaciones que sean dictadas por las autoridades legislativas o administrativas correspondientes; **V.- RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.** La Junta de Directores reconoce el carácter de derecho fundamental que constituye la protección a los derechos de los consumidores, en este caso, de los usuarios de los servicios financieros, y la preponderancia que tiene el mismo dentro del marco del

sistema financiero y su regulación. En tal sentido, se compromete a observar las disposiciones especiales de protección a los usuarios de los servicios financieros. En consecuencia, es un compromiso de la Junta de Directores fomentar a lo interno de la misma una cultura de protección al usuario, así como establecer los mecanismos internos requeridos y necesarios para una efectiva tutela de los derechos de sus usuarios; **VI.- COMPROMISO CON LAS BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS.** La Junta de Directores se compromete a ofrecer los productos y servicios financieros que presta la Asociación dentro del marco general de las buenas prácticas bancarias, para lo cual fomentará el conocimiento preciso de los productos y servicios por parte de cada persona que los adquiera, así como la adopción de un código de buenas prácticas como forma de asegurar los mecanismos y reglas básicas que regirán cada uno de los productos y servicios a prestar. De igual manera, fomentará la divulgación de las características de los productos o servicios que ofrezca; **VII.- COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE.** La Junta de Directores se compromete con mantener altos niveles de responsabilidad social, manteniendo condiciones laborales dignas, niveles óptimos de seguridad, trato igualitario, cultura ética empresarial, cuidado del medioambiente, acceso al crédito y contribución con los sectores de mayor vulnerabilidad en el país. En este sentido, la igualdad, la diversidad, la inclusión, la integración y la no discriminación constituyen el eje central de la administración de los recursos de APAP. Más aún, la Asociación se esforzará en incluir en la prestación de sus servicios financieros financiamientos a obras, programas, proyectos cuyos fines tengan relevancia en el ámbito social y económico de la nación, fomentando con ello el sostenido crecimiento personal, familiar y empresarial de toda la sociedad dominicana, con particular énfasis en los programas de fomento a la vivienda, que ha sido desde su fundación el principal objetivo de APAP; **VIII.- RECONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONDUCTA.** La Junta de Directores reconoce las normas de ética y conducta establecidas, tanto en las normas legales y reglamentarias aplicables como en las políticas estatutarias e internas adoptadas por la propia entidad. En consecuencia, se compromete a su más absoluto cumplimiento, así como al fomento de su conocimiento y comprensión por todos los miembros de la Asociación y, por tanto, de su correcta observancia por todos y cada uno de

éstos. De igual manera, se compromete a fomentar que se lleven a cabo procedimientos disciplinarios apegados a las normas internas de lugar, y siempre en respeto al debido proceso; **IX.- RIESGOS Y AUDITORÍA.** La Junta de Directores reconoce la importancia que para la Asociación, como entidad de intermediación financiera, posee la administración de los riesgos asumidos, así como la necesidad de contar con importantes niveles de auditorías internos y externos. En consecuencia, la Junta de Directores se compromete a mantener los más altos estándares internos relacionados a los aspectos de medición, control y asunción de riesgos, así como de auditoría interna, externa y los correspondientes mecanismos y sistemas de control interno. Estas prácticas deberán estar en todo momento conforme con las disposiciones establecidas por las normas monetarias y financieras aplicables así como con las directrices y mejores prácticas internacionales; y **X.- PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.** La Asociación reconoce la importancia que reviste la adopción de un programa de cumplimiento eficaz orientado a la prevención del lavado de activos, el financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, por los efectos que estos delitos imponen sobre el sistema económico y financiero en su totalidad. Es por esto que se asume el compromiso de adoptar las medidas que sean necesarias para cumplir con las leyes y regulaciones nacionales que sean emitidas en estas materias, así como también las recomendaciones que en el ámbito internacional sean aplicables, con el objetivo de mantenerse a la vanguardia ante las mejores prácticas que sean desarrolladas y reconocidas, tanto a nivel internacional como local.”

D.3 EVALUACIÓN Y AUTOEVALUACIÓN DE LA JUNTA DE DIRECTORES, Y EVALUACIÓN DE LOS COMITÉS DE APOYO Y DE LOS COMITÉS DE ALTA GERENCIA:

El proceso de evaluación y autoevaluación, en lo que respecta a la Junta de Directores y sus Comités de Apoyo, forma parte de la cultura de gobierno de APAP desde aproximadamente 13 años. Es decir que, previo a convertirse en una exigencia de la regulación, APAP ya lo había adoptado como una buena práctica que sirve para determinar cómo está el desempeño de los órganos de gobierno y quienes lo componen. Este mecanismo es muy efectivo para constatar aspectos que pueden ser mejorados en los períodos siguientes al evaluado, ya que,

como resultado de dicha evaluación y tomando en consideración los aspectos que deben ser mejorados, se diseña un plan de acción con las medidas correctivas para su implementación inmediata. Desde el año 2017, esta evaluación se extiende también a los Comités de Alta Gerencia. En el presente informe se detallan algunos de los aspectos relevantes derivados de dichas evaluaciones.

Por aplicación del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, dictado por la Junta Monetaria, mediante la Primera Resolución del 2 de julio de 2015, y del Instructivo sobre la Evaluación de la Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Personal Clave y Personal en General de las Entidades de Intermediación Financiera, dictado por la Superintendencia de Bancos, resultan imperativos estos procesos de evaluaciones para las instituciones que operan en el mercado financiero y de valores, de forma que se garanticen las mejores y más eficientes prácticas de gobierno corporativo.

D.4 DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE GOBERNABILIDAD A LO INTERNO DE APAP:

En el período de este informe, se continuó con la irradiación de la cultura de buen gobierno corporativo de APAP. En tal sentido, se llevaron a cabo jornadas de formación con colaboradores de la entidad, para actualizarlos en esta materia, ampliándose el alcance de los temas y capacitaciones abordados:

- Manejo de los Conflictos de Intereses, dirigida a los gerentes y directores de negocios de APAP;
- Manejo de los Conflictos de Intereses, dirigida a la Vicepresidencia de Negocios de APAP;
- Perspectivas de Control Asociadas a la Confección de los Contratos, dirigida a la Dirección de Compras y a los clientes internos de la Dirección de Compras.

D.5 CAPACITACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL Y DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES.

Como cada año, APAP desarrolló jornadas de capacitación dirigidas a todo el personal de la entidad, con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los mismos respecto de aspectos conductuales, institucionales, regulatorios, de servicio al cliente y técnicos.

El resultado es que, durante el año 2020, fueron invertidas un total de 57,323.49 horas en capacitación al personal, que incluye entrenamientos en su mayoría en modalidad online y otros presenciales en las mismas oficinas de APAP, para el primer trimestre del año. El 99.96% de los colaboradores de APAP recibió capacitaciones regulatorias durante el año

2020 sobre los temas: Prevención de Lavado de Activos (PRE-VELAC), FATCA y Control Interno.

Comparado con el año 2019, en el año 2020 hubo un incremento en horas de capacitación, debido a varias iniciativas internas que nos permitieron maximizar el número de capacitaciones impartidas, a través de nuestra Universidad APA Psionada, webinars con líderes de APAP y uso del catálogo de cursos e-learning de nuestra plataforma de capacitación, pasando de 48,277.58 en el 2019 a 57,323.49 horas para el año 2020, logrando un incremento de 18.7% de horas invertidas.

En el año 2020, mediante el beneficio de Plan de Estudio, a través del cual cubrimos carreras, maestrías e idiomas a nuestros colaboradores, realizamos una inversión económica aproximada de RD\$4,932,319.89.

A continuación, se presentan diferentes cuadros con el detalle de las horas invertidas en capacitación:

D.5.1 DESGLOSE DE HORAS EN CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA:

Promedio horas capacitación	Hombres	Mujeres	Total
Capacitación Técnica	6,920.49	6,551.19	13,471.68
Capacitación Institucional	12,478.39	21,335.14	33,813.53
Capacitación Regulatoria	1,990.93	3,090.81	5,081.74
Capacitación Conductual	1,363.26	2,667.24	4,030.50
Capacitación Servicio al Cliente	298.22	627.82	926.04
Total	23,051.29	34,272.20	57,323.49

D.5.2 DESGLOSE DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑAN LOS EMPLEADOS:

Promedio horas capacitación	Hombres	Mujeres	Total
Posiciones Ejecutivas (Miembros de JD)	92.00	5.50	97.50
Total	92.00	5.50	97.50
Posiciones Ejecutivas (VPs)	222.43	240.73	463.16
Posiciones Directivas no Ejecutivas (Directores)	1,000.75	1,408.03	2,408.78
Posiciones Gerenciales (Gerentes)	4,199.18	5,204.71	9,403.89
Posiciones Operacionales (Colaboradores)	17,628.93	27,418.73	45,047.66
Total	23,051.29	34,272.20	57,323.49

D.5.3 PLANES DE ESTUDIO:

Por su parte, los miembros de la Junta de Directores participaron en diferentes conferencias, congresos y seminarios internacionales, tales como: Webinar sobre Ciberseguridad: Sesión Regional Para América Latina – Banca Móvil; Ciberseguridad: Mejores Prácticas para la Seguridad Informática y la Protección de Datos; Transformación Digital en la Banca a raíz del COVID-19 y la Digitalización: Tendencias 2021; Prevención del Lavado de Activos, Roles Corporativos, Ética, Pandemia y Casos Reales; Seminario IESE sobre Consejos de Administración Responsables.

E. HECHOS RELEVANTES.

De conformidad con lo establecido en la normativa sobre mercado de valores y en cumplimiento de la Primera Resolución del Consejo Nacional de Valores de fecha 27 de diciembre de 2013, R-CNV-2013-45-MV, la Sexta Resolución del Consejo Nacional de Valores de fecha 3 de marzo de 2016, R-CNV-2016-15, la Segunda Resolución del Consejo Nacional de Valores del 20 de noviembre de 2015, R-CNV-2015-33-MV, y la Circular C-SIMV-2020-16-MV Remisión de información a través de la Oficina Virtual de fecha 14 de agosto de 2020, a continuación se presenta la relación de los hechos relevantes del año que representa el informe:

- **Calificación de Fitch Ratings (enero 2020):** Se informó que, en enero de 2020, la firma calificadora Fitch Ratings aumentó con efectividad al 10 de diciembre de 2019 la Calificación Nacional a Largo Plazo a ‘AA-(dom)’ desde ‘A+(dom)’, perspectiva estable al emisor y a ‘A+(dom)’ desde ‘A(dom)’ a las emisiones de Bonos de Deuda Subordinada por DOP3,000MM No. SIVEM-131 y DOP3,000MM No. SIVEM-100.
- **Ratificación de la Calificación de Feller Rate (enero 2020):** Se informó que, en enero de 2020, la firma calificadora Feller Rate ratificó la Calificación de Riesgo A+(dom), perspectiva positiva al emisor y A(dom) a las emisiones de Bonos de Deuda Subordinada por DOP3,000MM No. SIVEM-100 y por DOP3,000MM No. SIVEM-131.
- **Informe del Representante de la Masa de Obligacionistas:** Se informó sobre la emisión, en el mes de febrero de 2020, del Informe del Representante de la Masa de Obligacionistas BDO, de los Bonos de Deuda Subordinada DOP3,000MM No. SIVEM-100 y SIVEM -131 a diciembre de 2019.

- **Convocatoria Asamblea General Ordinaria Anual de Asociados:** Se informó sobre la publicación de la convocatoria, de fecha 6 de marzo de 2020, para la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Asociados, celebrada el 19 de marzo de 2020.
- **Informe Anual de Gobierno Corporativo:** Se informó sobre la publicación del Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2019.
- **Tasa de Interés Emisión No. SIVEM-100:** Se informó que la tasa de interés que aplicaría, a partir del 19 de marzo de 2019, a la emisión registrada con las referencias SIVEM-100 hecha por APAP, sería de un 9.0831%. La misma fue determinada por la suma de 280 puntos básicos (2.80%) más la tasa de interés nominal pasiva promedio ponderada para certificados y/o depósitos a plazo de los bancos múltiples (TIPPP) correspondiente al último mes completo reportado, tal y como aparece publicada por el Banco Central de la República Dominicana en su página web, la cual al cierre del mes de febrero de 2020 fue de 6.2831%.
- **Asamblea General Ordinaria Anual de Asociados:** Se informó sobre la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Asociados el 19 de marzo de 2020, donde se conocieron los asuntos de gestión y administración de la Asociación, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2019.
- **Medidas Adoptadas para la Mitigación del COVID-19:** Se notificó el resumen de las medidas adoptadas como parte de nuestro Plan de Contingencia y Continuidad de Negocios para la mitigación del COVID-19.
- **Ratificación de Calificación Fitch Ratings (abril):** Se informó que, en el mes de abril de 2020, la firma calificadora Fitch Ratings ratificó la Calificación Nacional a Largo Plazo a 'AA-(dom)', perspectiva estable al emisor y a 'A+(dom)' a las emisiones de Bonos de Deuda Subordinada por DOP3,000MM No. SIVEM-131 y DOP3,000MM No. SIVEM-100.
- **Reapertura de Sucursales:** Se informó que, a partir del 22 de abril de 2020, se abrieron nuevamente 7 sucursales (La Fuente, Sirena San Cristóbal, Herrera, Tiradentes, CCN 27 de Febrero, México, y Ozama) y se extendió el horario de atención personalizada y de contact center, de lunes a viernes de 8:00 am a 2:30 pm.
- **Extensión de Horario Atención al Público:** Se informó que, a partir del 24 de abril de 2020, se extendió el horario de atención al público en nuestras sucursales que permanecían abiertas, de lunes a viernes de 8:30 am a 2:30 pm; sábados de 9:00 am a 1:00 pm; y domingos cerradas. De igual forma, se informó sobre la apertura, a partir del 27 de abril de 2020, de 7 sucursales (Gurabo, San Vicente de Paul, El Brisal, 27 de Febrero, Cacique, Gazcue y Villa Mella).
- **Ratificación de Calificación Feller Rate (abril):** Se informó que, en abril de 2020, la firma calificadora Feller Rate ratificó la calificación de riesgo a A+(dom), perspectiva estable al emisor, y A(dom) a las emisiones de Bonos de Deuda Subordinada por DOP3,000MM No. SIVEM-100 y DOP3,000MM No. SIVEM-131.
- **Reapertura de Sucursales:** Se informó que, a partir del 5 de mayo de 2020, se abrieron nuevamente 7 sucursales (Los Maestros, Ágora, Sambil, Duarte 1, Haina, Los Alcarrizos y Bravo Prolongación 27 de Febrero), en horario de lunes a viernes de 8:30 am a 2:30 pm; sábados de 9:00 am a 1:00 pm; y domingos cerradas. Asimismo, se informó que, a partir del 5 de mayo de 2020, se abrieron nuevamente 5 sucursales (Villa Consuelo, Los Mina, Arroyo Hondo, Independencia y Plaza Las Américas) y se modificó el horario de la Sucursal San Francisco de Macorís, de lunes a viernes de 8:30 am a 2:30 pm; sábados de 9:00 am a 1:00 pm; y domingos cerradas.
- **Informe de Representante de la Masa de Obligacionistas (mayo):** Se informó sobre la emisión, en el mes de mayo de 2020, del Informe del Representante de la Masa de Obligacionistas BDO, de los Bonos de Deuda Subordinada DOP3,000MM No. SIVEM-100 y SIVEM -131 a marzo 2020.
- **Modificación de Horarios:** Se informó que, desde el 20 de mayo de 2020, fue extendido el horario de atención al público, a saber: Sucursales y Autocaja de lunes a viernes, de 9:00 am a 4:00 pm; sábados, de 9:00 am a 1:00 pm; domingos, cerradas; Contact Center, de lunes a viernes, de 9:00 am a 4:30 pm; sábados, de 9:00 am a 3:00 pm.
- **Ratificación de Calificación Feller Rate (julio):** Se informó que, en julio de 2020, la firma calificadora Feller Rate ratificó la calificación de riesgo a A+(dom), perspectiva estable al emisor y A(dom) a las emisiones de Bonos de Deuda Subordinada por DOP3,000MM No. SIVEM-100 y DOP3,000MM No. SIVEM-131.
- **Ratificación de Calificación Fitch Ratings (julio):** Se informó que, en el mes de julio de 2020, la firma calificadora Fitch Ratings ratificó la Calificación Nacional a Largo Plazo a 'AA-(dom)', perspectiva estable al emisor y a 'A+(dom)' a las emisiones de Bonos de Deuda Subordinada por DOP3,000MM No. SIVEM-131 y DOP3,000MM No. SIVEM-100.
- **Ratificación de la Calificación Feller Rate (julio):** Se informó que, en julio de 2020, la firma calificadora Feller Rate ratificó la calificación de riesgo a A+(dom), perspectiva estable al emisor y A(dom) a las emisiones de Bonos de Deuda Subordinada por DOP3,000MM No. SIVEM-100 y DOP3,000MM No. SIVEM-131.
- **Reapertura de Sucursales:** Se informó que, a partir del 22 de julio de 2020, se modificó el horario de atención al público de las sucursales y Contact Center, como se indica a continuación: Sucursales y Autocaja: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.; sábados, de 9:30 a.m. a 1:00 p.m.; y domingos y días feriados, cerradas. Contact Center: de lunes a viernes: de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.; sábados, domingos y días feriados, de 8:30 a.m. a 2:00 p.m.
- **Modificación de Horarios:** Se informó que, a partir del 23 de julio de 2020, fue modificado el horario de atención al público del Contact Center, como se indica a continuación: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.; sábados, domingos y días feriados, de 8:30 a.m. a 2:00 p.m.
- **Modificación de Horarios:** Se informó que, desde el 25 de julio de 2020, fue modificado el horario de atención al público de las sucursales, como se indica a continuación: Sucursales en Plazas Comerciales y Autocaja, de lunes a viernes, de 8:00 am a 4:00 pm.; sábados, de 9:00 am a 1:00 pm.; domingos y días feriados, cerradas.; Sucursales Plaza Luperón, Plaza Las Américas, Gurabo, Plaza Optimus, Plaza Jorge, La Fuente y demás sucursales fuera de plazas comerciales: de lunes a viernes, de 8:30 am a 4:00 pm.; sábados, de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.; domingos y días feriados, cerradas.; y Contact Center, de lunes a viernes, de 8:00 am a 4:00 pm.; sábado, domingos y días feriados, de 8:30 am a 2:00 pm.
- **Modificación de Horarios:** Se informó que, por el paso de la Tormenta No. 9, todas las sucursales cerraron sus puertas el 30 de julio de 2020, a partir de la 1:00 pm, y la oficina administrativa a las 2:30 pm.
- **Informaciones Representante de Tenedores de Valores:** Se informó sobre el acogimiento a la extensión de plazo para la remisión de las informaciones correspondientes al Representante de Tenedores de Valores a cargo de la firma de auditores BDO del trimestre abril-junio.
- **Modificación de Horarios:** Se informó que, a partir del 17 de agosto de 2020, será modificado el horario de atención al público de nuestras sucursales, a saber: de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.; sábados, de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.; domingos, cerrados.
- **Informe del Representante de la Masa de Obligacionistas (agosto):** Se informó que, en el mes de agosto de 2020, se emitió el Informe del Representante de la Masa de Obligacionistas BDO de los Bonos de Deuda Subordinada DOP3,000MM No. SIVEM-131 a junio 2020.
- **Tasa de Interés:** Respecto de la emisión registrada con las referencias SIVEM-100, se informó que la tasa de interés que aplicó, a partir del 19 de septiembre de 2020, fue de 7.2657%.
- **Modificación de Horarios:** Se informó que, a partir del 30 de septiembre de 2020, fue modificado el horario de atención al público de las sucursales y Contact Center, como se indica a continuación: Sucursales Ágora Mall, Sambil, Galería 360, Bravo Prol. 27 de Febrero, Bravo Rep. de Colombia, Sirena Villa Mella, Sirena San Cristóbal, Sirena San Isidro, Sirena Duarte, Sirena San Cristóbal, Sirena Puerto Plata, Multiplaza Higüey, Bella Vista Mall, CCN 27 de Febrero, Megacentro, SM Nacional Villa Olga, Jumbo La Vega, Jumbo Moca y Jumbo Luperón: de lunes a viernes, de 8:30 am a 5:00 pm; sábados, de 9:00 am a 1:00 pm; domingos y días feriados, cerradas. Demás sucursales y Autocaja: de lunes a viernes, de 8:30 am a 4:00 pm; sábados, de 9:00 am a 1:00 pm; domingos y días feriados, cerradas. Contact Center: de lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm.; sábados, domingos y días feriados, de 8:00 am a 4:00 pm.
- **Ratificación de Calificación Fitch Ratings (octubre):** Se informó que, en el mes de octubre de 2020, la firma calificadora Fitch Ratings ratificó la Calificación Nacional a Largo Plazo a 'AA-(dom)', perspectiva estable al emisor y a 'A+(dom)' a las emisiones de Bonos de Deuda Subordinada por DOP3,000MM No. SIVEM-131 y DOP3,000MM No. SIVEM-100.

- **Modificación de Horarios:** Se informó que, a partir del 7 de octubre de 2020, fue modificado el horario de atención al público de la sucursal Ágora Mall: de lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm; sábados, de 9:00 am a 4:00 pm; domingos, de 9:00 am a 2:00 pm.
- **Ratificación de Calificación Feller Rate (octubre):** Se informó que, en octubre de 2020, la firma calificadora Feller Rate ratificó la calificación de riesgo a A+(dom), perspectiva estable al emisor y A(dom) a las emisiones de Bonos de Deuda Subordinada por DOP3,000MM No. SIVEM-100 y DOP3,000MM No. SIVEM-131.
- **Informe del Representante de la Masa de Obligacionistas (noviembre):** Se informó que, en el mes de noviembre de 2020, se emitió el Informe del Representante de la Masa de Obligacionistas BDO, de los Bonos de Deuda Subordinada DOP3,000MM No. SIVEM-100 y SIVEM-131 a septiembre 2020.
- **Modificación de Horarios:** Se informó que, a partir del 14 de noviembre de 2020, fue modificado el horario atención al público de las sucursales localizadas en plazas comerciales.
- **Modificación de Horarios:** Se informó que, a partir del 22 de noviembre de 2020, fue modificado el horario atención al público de los domingos de la sucursal Jumbo La Vega, a saber: domingos de 9:00 am a 2:00 pm.
- **Modificación de Horarios:** Se informó que, a partir del 31 de diciembre de 2020, fue modificado el horario atención al público para las sucursales, Autocaja y Contact Center.
- **Modificación de Horarios:** Se informó que, a partir del 31 de diciembre de 2020, fue modificado el horario atención al público para el Contact Center, desde el 31 de diciembre de 2020 al 10 de enero de 2021, de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta 4:00 p.m.

I. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

A. CAPITAL:

APAP terminó, al cierre de 2020, con un patrimonio técnico de RD\$24,330,267,281, y depósitos en cuentas de ahorros ascendente a RD\$22,143,090,523 (incluyendo cargos por pagar).

B. NÚMERO DE ASOCIADOS:

Asimismo, al cierre del 31 de diciembre de 2020, APAP contaba con 446,773 asociados, conforme el criterio establecido en la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos y los Estatutos Sociales de la entidad.

C. FORMAS DE PARTICIPACIÓN:

APAP, como Asociación de Ahorros y Préstamos, tiene un régimen de participación de tipo mutualista. De acuerdo con el artículo 9 de la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos y los Estatutos Sociales de APAP, cada depositante tiene derecho a un (1) voto por cada cien pesos (RD\$100.00) que mantenga depositados o como promedio en su cuenta de ahorros en la entidad durante el último ejercicio. La Ley establece que en ningún caso un depositante tiene derecho a más de cincuenta (50) votos, sin importar el monto de sus depósitos o promedio en su cuenta de ahorros. No existen otras formas o condiciones diferentes de participar como Asociado.

D. PARTICIPACIÓN SIGNIFICATIVA:

Producto de la regla prevista en la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos descrita en el apartado anterior del presente capítulo, a diferencia de las entidades de intermediación financiera de naturaleza accionarial, materialmente no es posible que ningún socio de APAP pueda poseer total control sobre las decisiones de la entidad.. Desde este punto de vista, en este tipo de entidades no existe el concepto de participación significativa. Por otro lado, independientemente del derecho a voto que confieren los montos depositados en cuentas de ahorros en la entidad, estos depósitos se encuentran protegidos por la obligación de confidencialidad prevista en el artículo 56.b de la Ley Monetaria y Financiera.

E. DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASOCIADOS:

Toda persona que cumpla los requerimientos como Asociado tiene, sin distinción, los siguientes derechos:

- Intervenir en las decisiones que adopte la Asociación, a través de la Asamblea General de Asociados;
- Elegir y ser elegido miembro de la Junta de Directores;
- Obtener créditos y servicios financieros de cualquier naturaleza de los ofrecidos por la Asociación de acuerdo con las normas y condiciones vigentes aplicables a cada tipo de operación;
- Acceder de manera permanente y mediante los mecanismos que la Asociación establezca, a la información necesaria para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, en especial, y de manera precisa, aquella relativa a las Asambleas de Asociados;
- A ser tratado de manera igualitaria con todo Asociado en cuanto al ejercicio de sus derechos y prerrogativas;
- Retirar el valor de sus ahorros, parcial o totalmente, conforme establezcan las normas del sistema; y,
- Cesar en su calidad de Asociado previo el cumplimiento de las formalidades establecidas en las normas estatutarias. Sobre este punto la Junta de Directores, por previsión estatutaria, se reserva el derecho de cancelar o cerrar cualquier cuenta de ahorro y, por tanto, despojar de la condición de Asociado a toda persona, cuando a su entero juicio lo considere procedente, siempre y cuando estas razones no vulneren el derecho a la igualdad y a la no discriminación establecida como derechos fundamentales del ciudadano. En dichos casos, tal acción o decisión será comunicada al mismo, con la devolución del importe del ahorro que corresponda.

Como contrapartida, todo Asociado tiene el deber de:

- Cumplir en todo momento con las obligaciones puestas a su cargo tanto por los estatutos como por las normas y acuerdos suscritos. Esta condición es igualmente exigible respecto de cualquier obligación o compromiso que el Asociado, en dicha condición o como usuario de la entidad, asuma;
- Cumplir como ciudadano, en todo momento, con las leyes y normas establecidas por los poderes públicos correspondientes;

- Llevar a cabo las funciones que ponga a su cargo la Junta de Directores; y,
- Mantener en la Asociación, mediante depósito de ahorro, un mínimo de cien pesos dominicanos (RD\$100.00).

F. RÉGIMEN DE INFORMACIÓN:

En adición a la información que se presenta de manera abierta al mercado, los asociados de APAP cuentan con un régimen de información particular por su condición. Este régimen especial de información se fundamenta en el acceso de todos los documentos societarios previstos en la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos y los Estatutos Sociales de APAP, que corresponden o se requieren para el ejercicio de sus derechos en tanto asociados. En particular se resalta el acceso a la información relativa a todas las sesiones o reuniones de las Asambleas de Asociados con la antelación que ordenan los Estatutos Sociales. Para recibir la información, APAP cuenta con la Oficina de Atención al Asociado.

Asimismo, el Reglamento de la Oficina de Atención al Asociado establece un régimen abierto de libre acceso de información para el asociado, en formato físico o digital, y de manera gratuita, restringido únicamente por las limitantes establecidas por la legislación, las normas internas y, en especial, por las establecidas en el citado Reglamento, dictadas por la Junta de Directores en base a razones de confidencialidad, prudencia, control interno y seguridad. En tal virtud, APAP dispone de los canales y mecanismos de acceso pertinentes para asegurar que en todo momento la información relativa a la situación activa y pasiva de la institución esté disponible para los clientes y asociados, así como también, toda la información corporativa, los tarifarios, productos y servicios, las labores vinculadas con la responsabilidad social, entre otras.

G. OFICINA DE ATENCIÓN AL ASOCIADO:

Los Estatutos Sociales de APAP disponen en su artículo 8 que *“la Asociación contará con una Oficina de Atención al Asociado la cual se encargará de atender los requerimientos de los asociados, en específico, aquellos relacionados con el acceso a la información y el reconocimiento de sus derechos. Todo lo anterior se hará de acuerdo a las disposiciones de los presentes estatutos y las normas internas de la Asociación. En particular,*

la Oficina de Atención al Asociado servirá como instancia de entendimiento voluntario entre los asociados y los distintos órganos de la Asociación, para subsanar cualquier tipo de reclamación o conflicto surgido entre éstos y los asociados. La Junta de Directores deberá adoptar internamente una política sobre resolución interna de controversias que permita el reconocimiento de los derechos de los asociados, sin que estos tengan que acudir a órganos jurisdiccionales, pero nunca limitando dicha capacidad”.

En el año 2008, la Junta de Directores aprobó el Reglamento de la Oficina de Atención al Asociado. Esta Oficina se encuentra adscrita a la Secretaría General de la Junta de Directores con sus funciones principales de información, tramitación y resolución de reclamaciones o controversias de asociados a la entidad.

G.1 PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES. La Oficina de Atención al Asociado recibirá todas las reclamaciones que en el ámbito de su competencia sean realizadas por los Asociados. En primera instancia, analizará si las cuestiones solicitadas pueden ser informadas y aclaradas con el Asociado, o su representante, sin necesidad del inicio y apertura de un proceso de reclamación. En caso contrario, una vez recibida y registrada debidamente la reclamación, procederá a canalizar la misma ante la Secretaría General, con un escrito de remisión debidamente motivado, donde consten las consideraciones de la Oficina de Atención al Asociado. Puesta en conocimiento de la reclamación, la Secretaría General cuenta con un plazo no mayor de dos meses para responderla, tras el cual deberá remitir su respuesta a la Oficina de Atención al Asociado, para que a través de esta última se le informe al asociado.

H. ASAMBLEA DE ASOCIADOS:

La Asamblea de Asociados constituye el órgano societario superior de APAP, la que adopta las decisiones corporativas fundamentales de la Asociación; en especial, aquellas relacionadas con las normas estatutarias y las que afectan al patrimonio, objeto, razón social y la naturaleza jurídica de la misma. De igual manera, la Asamblea de Asociados, compuesta por los miembros asociados de la entidad, es el órgano encargado de designar a los miembros de la Junta de Directores; entre estos, su Presidente, Vicepresidente y Secretario, conforme el procedimiento establecido en los

Estatutos Sociales, pudiendo reelegirlos, revocarlos o cesarlos en el ejercicio de sus mandatos, de acuerdo a las reglas legales y estatutarias previstas para estos casos.

Asimismo, la Asamblea tiene la potestad de deliberar y estatuir sobre los objetivos anuales de APAP, los factores de riesgo material, la estructura y políticas de gobierno corporativo, resolver sobre la aplicación de los resultados del ejercicio social, elegir el o los Comisarios de Cuenta, así como fijar la remuneración de los miembros de la Junta de Directores y los Comisarios de Cuenta, observando los procedimientos establecidos en los estatutos, y conforme a las reglas y disposiciones legales vigentes.

La Asamblea de Asociados puede ser Ordinaria y Extraordinaria. La Asamblea Ordinaria conoce de los asuntos de gestión y administración de APAP y la Asamblea Extraordinaria se celebra de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 31 de los Estatutos Sociales, para conocer de la modificación de los Estatutos Sociales, transformación, fusión o escisión, disolución y liquidación, de la enajenación total del activo fijo o pasivo, de la emisión de valores, del cambio de nombre de la Asociación, así como para decidir sobre cualquier proceso relevante para la vida de ésta y que comporte una modificación del estatus de sus asociados o afecte sustancialmente el interés social.

H.1. NORMATIVA. La Asamblea de Asociados es regida por las disposiciones generales de la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos, los Estatutos Sociales de APAP, cuya última modificación fue aprobada el 28 de marzo de 2019, con la previa autorización de la Superintendencia de Bancos, conforme lo establece el artículo 37 literal c) de la Ley Monetaria y Financiera, y el Reglamento de la Asamblea de Asociados, del 20 de diciembre de 2007, cuya última modificación se efectuó en fecha 21 de diciembre de 2017.

H.2. COMPOSICIÓN. De acuerdo con los Estatutos Sociales, las Asambleas de Asociados se conforman por la participación de los Asociados o sus representantes debidamente acreditados. La determinación de la calidad de Asociado se deriva de las disposiciones de la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos. En este sentido, el artículo 9 de la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos establece que toda persona con depósitos superiores a los cien pesos dominicanos (RD\$100.00) se considera Asociado de la entidad. Como se indica en el apartado sobre forma de

participación, por cada cien pesos dominicanos (RD\$100.00) que permanezcan depositados como promedio durante el último ejercicio, todo Asociado posee un voto en las reuniones de las Asambleas de Asociados, hasta un límite de cincuenta (50) votos.

H.3. FUNCIONES. La Junta de Directores de APAP aprobó en el año 2007 el Reglamento de Asambleas, el cual ordena el procedimiento parlamentario para llevar a cabo las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de la entidad. Este Reglamento fue puntualmente modificado en 2009, 2012 y 2017.

H.4. PROCEDIMIENTO PARLAMENTARIO. Las reuniones de la Asamblea General de Asociados, en cualquiera de sus modalidades, se rigen por las disposiciones de los Estatutos Sociales de APAP y por el Reglamento de Asambleas aprobado por la Junta de Directores.

H.5. FUNCIONAMIENTO Y DESARROLLO DE LAS ASAMBLEAS. Las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias serán convocadas, conforme las reglas de convocatoria previstas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento de las Asambleas. Para el desarrollo e inicio de la reunión, se requerirá el registro de los miembros asociados o sus representantes legales debidamente acreditados.

Toda asamblea será formalmente iniciada con las palabras del Presidente, o quien haga sus veces. La agenda del día, los documentos, estudios y cualquier otra información que se debata o trate en las asambleas serán leídas por quien haga las veces de Secretario de ésta.

En los debates podrán participar todos los asociados presentes, sus representantes, los miembros que componen la Mesa Directiva, así como cualquier persona que haya sido invitada por la Junta de Directores. La dirección de estos debates estará a cargo del Presidente, así como también cuenta con la facultad de cerrarlos cuando considere que un tema haya sido suficientemente discutido, dando inicio al proceso de votación.

H.6. REUNIONES DURANTE EL PERÍODO QUE SE INFORMA:

La Asamblea General de Asociados sesionó dos (2) veces durante el período que se informa.

El 19 de marzo de 2020, fue celebrada la Asamblea General Ordinaria Anual de Asociados, en la cual se conocieron los puntos siguientes:

- Tomó conocimiento del Informe de la Junta de Directores y el del Comisario de Cuentas, y aprobó los citados informes y los Estados Financieros del ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019;
- Otorgó descargo a la Junta de Directores en lo que concierne al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019;
- Aprobó el Informe sobre la Categoría de los Miembros de la Junta de Directores, y ratificó la categoría de cada uno;
- Aprobó los resultados de las Evaluaciones de Idoneidad, individuales y colectiva, de los miembros de la Junta de Directores;
- Aprobó el Informe sobre la Elegibilidad de los Candidatos a la Junta de Directores, y en consecuencia, nombró como miembros de la Junta de Directores de APAP, para el período 2020-2023, a las siguientes personas: Lawrence Hazoury Toca, Luis López Ferreiras, David Fernández Whipple, Pedro Esteva Troncoso, Mónica Armenteros de Torrón, Manuel Fernández Alfau, José Marcelino Fernández Rodríguez, y Gustavo Ariza Pujals;
- Nombró como Comisario de Cuentas de APAP, hasta el 31 de marzo del 2022, al señor Daniel Santos Batista, y como Comisario Suplente al señor Mario Martínez Peguero, por el mismo período;
- Aprobó el Informe sobre Gobierno Corporativo correspondiente al año 2019;
- Aprobó los cambios en la estructura organizacional efectuados en el año 2019, tal y como figura en el Informe de Gobierno Corporativo, el cual ha estado a disposición de todos los asociados;
- Aprobó las modificaciones realizadas a los documentos de gobierno corporativo que se indican, a saber: i) a) Estatutos del Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética; b) Estatutos del Comité de Cumplimiento de Alta Gerencia; c) Estatutos del Comité de Auditoría; d) Estatutos del Comité de Gestión Integral de Riesgos; e) Estatutos del Comité de Transformación; f) Estatutos de la Comisión de Riesgo Reputacional; g) Estatutos de la Comisión de Negocios Fiduciarios; h) Reglamento Marco de Gobierno Corporativo; i) Reglamento Interno de la Junta de Directores; j) Reglamento de la Secretaría General de la Junta de Directores; k) Protocolo General de Comités; l) Política contra Prácticas Corruptas; m) Política de Evaluación de Idoneidad; n)

- Política de Igualdad y No Discriminación; o) Política de Evaluación y Autoevaluación de Comités de Alta Gerencia; p) Política de Contratación de Auditores Externos;
- Aprobó el Informe sobre los Riesgos Materiales Previsibles;
 - Tomó conocimiento de que el monto global exacto de las remuneraciones percibidas por los Miembros de la Junta de Directores durante el ejercicio social concluido el 31 de diciembre de 2019, fue de Ciento Setenta y Cuatro Millones Quinientos Trece Mil Cuatrocientos Veinticinco Pesos con Sesenta y Nueve Centavos (RD\$174,513,425.69), según consta en el Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2019 y en la certificación emitida por el Comisario de Cuentas en fecha 21 de febrero de 2020;
 - Aprobó los principales objetivos de APAP para el año 2020: a) a) Cumplimiento regulatorio 100%; b) Continuar despliegue del Plan Estratégico Institucional; c) Cumplimiento del presupuesto aprobado por la Junta de Directores, con especial atención a la rentabilidad y el crecimiento sostenible del negocio; c) Mantenimiento o mejora de la calificación de riesgo otorgada por las firmas calificadoras; d) Implementación del portafolio de proyectos estratégicos para el año 2020; e) Continuar enfoque hacia la digitalización como palanca para la rentabilidad del negocio; f) Mantenimiento de la irradiación de la cultura de buen gobierno corporativo y mejores prácticas en materia de responsabilidad social corporativa; g) Continuar la estrategia de cultura inclusiva y responsabilidad social;
 - Aprobó el Reporte de Cumplimiento Regulatorio efectuado por la Junta de Directores y contentivo de las sanciones aplicadas a la entidad desde el 28 de marzo del 2019 hasta el 19 de marzo de 2020;
 - Aprobó el Informe sobre Cumplimiento y Ejecución del Sistema para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva;
 - Aprobó el Informe de la Gestión Integral de Riesgos;
 - Resolvió que el resultado del ejercicio social finalizado al 31 de diciembre de 2019, después de haber constituido la reserva legal correspondiente, de acuerdo a la Ley No. 5897 de 1962, Orgánica de las Asociaciones de Ahorros y Préstamos, modificada por la Ley No. 257 del 1 de marzo de 1968, sea transferido a Otras Reservas Patrimoniales;

- Aprobó que, del resultado del ejercicio social finalizado el 31 de diciembre de 2019, ascendente a la suma de RD\$1,924,877,975 antes de Impuesto Sobre la Renta, se separe el veinte por ciento (20%), ya provisionado en el monto arriba indicado, para ser distribuido entre las instituciones sin fines de lucro que realizan actividades sociales, los directores, funcionarios y empleados, como compensación por las funciones realizadas durante el año 2019. La distribución del 20% antes señalado, se realizará de la forma siguiente: Un 11.93% Instituciones sin fines de lucro que realizan actividades sociales, y a funcionarios y empleados como compensación por desempeño; y un 8.07% a los directores, por las labores de su gestión y administración, tanto en la Junta de Directores como en los Comités a los que pertenecen;

Aunado a lo anterior, en fecha 17 de diciembre de 2020, fue celebrada una Asamblea General Extraordinaria de Asociados, durante la cual se decidió sobre lo siguiente:

- Aprobó la Oferta Pública de Bonos de Deuda Subordinada (emisión), para ser considerado como parte del Capital Secundario, con las características indicadas en el Acta de la Asamblea;
- Aprobó la Oferta (emisión) Pública de Bonos Ordinarios, con las características indicadas en el Acta de la Asamblea;
- Aprobó poderes al Vicepresidente Ejecutivo para que, en nombre de la institución, realice todos los actos útiles o necesarios para la implementación de la Oferta.

I. RESUMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS:

APAP prepara sus estados financieros de acuerdo con las prácticas de contabilidad vigentes establecidas por la Superintendencia de Bancos en su Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras, los reglamentos, resoluciones, instructivos, circulares y otras disposiciones específicas emitidas por la Superintendencia de Bancos y la Junta Monetaria, dentro del marco de la Ley Monetaria y Financiera.

Los estados financieros han sido auditados por la firma de auditores KPMG y, en su opinión, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de APAP al 31 de diciembre de 2020, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado

en esa fecha, de acuerdo con las prácticas de contabilidad antes mencionadas.

Un resumen de los aspectos más importantes de los estados financieros auditados se incluye a continuación:

- Los activos totales ascendieron a RD\$97,753,449,650, lo que representa un crecimiento del 9.3% con respecto al año 2019, equivalente a RD\$8,339,080,184;
- La cartera de créditos neta creció un 11.1% para un total de RD\$50,163,328,200 correspondiendo la mayor contribución, a hipotecario y comercial;
- La morosidad de los créditos vencidos pasó de 1.93% en el año 2019 a 2.25% para el año 2020, con una cobertura al cierre de 2020 de 172.60% sobre el total de créditos vencidos >31 días;
- Las inversiones en valores cerraron con un balance neto de RD\$39,495,114,024;
- Las obligaciones con el público ascendieron a RD\$22,291,549,802, destacándose dentro de este grupo el crecimiento de los ahorros personas en un 26.43%, para un total RD\$4,510,825,834;
- Los valores en circulación se ubicaron en RD\$37,738,556,802;
- Los ingresos financieros de cartera alcanzaron la cifra de RD\$7,060,536,031, los rendimientos netos de las inversiones en valores ascendieron a RD\$2,888,283,481 y las ganancias por ventas de inversiones fueron de RD\$329,939,208;
- Los gastos financieros por captaciones totalizaron RD\$3,583,970,134;
- Los gastos por provisión de cartera de créditos e inversiones fueron de RD\$2,150,545,812;
- Los ingresos operacionales fueron de RD\$1,646,747,855, siendo los gastos operacionales de RD\$549,217,593;
- Los gastos operativos se ubicaron en RD\$4,420,895,229, lográndose un índice de eficiencia de 53.78%;
- El resultado neto después de impuestos fue de RD\$1,607,974,045;
- El indicador de rendimientos sobre activos (ROA) es de 1.73% y el rendimiento sobre patrimonio (ROAE) de 8.31%.

II. GOBIERNO INTERNO Y ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

A. Reglas Generales sobre la Estructura de Administración:

El órgano superior de administración de APAP lo constituye la Asamblea de Asociados, como órgano máximo de toma de decisiones de la entidad. Más abajo, como órgano encargado de administrar y dirigir la actividad de APAP se encuentra la Junta de Directores, que a su vez dispone de órganos de apoyo denominados comités. La Junta de Directores canaliza la ejecución de sus decisiones a través de la Vicepresidencia Ejecutiva, que a su vez representa el más alto cargo responsable de la gerencia de la entidad.

B. Órganos de Administración:

B.1 JUNTA DE DIRECTORES: De acuerdo con los Estatutos Sociales de APAP, la Asociación será administrada y dirigida por una Junta de Directores, compuesta por no menos de cinco (5) personas físicas, ni más de catorce (14), que podrán ser o no depositantes y deberán ser elegidos por la Asamblea General Ordinaria Anual, en los períodos que aplique. Dicho organismo tiene como directriz principal de actuación los lineamientos establecidos en la Declaración de Principios de APAP, mediante la cual han asumido el compromiso de ejercer sus funciones de manera responsable y objetiva, tomando en consideración, en primer lugar, los intereses generales de la Asociación y sus Asociados.

B.1.1 NORMATIVA: La Junta de Directores se rige, principalmente, por los Estatutos Sociales de la entidad, la Declaración de Principios, el Reglamento Interno de la Junta de Directores, el Reglamento Marco de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta, así como por el resto de normas internas que se derivan de las disposiciones legales o reglamentarias en materia monetaria y financiera y que han sido aprobadas por la propia Junta de Directores y dotadas de carácter auto vinculante.

B.1.2 COMPOSICIÓN: Por disposición del artículo 2 numeral 4) de la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos y el artículo 38 literal f) de la Ley Monetaria y Financiera, las Juntas de Directores de las Asociaciones de Ahorros y Préstamos no pueden estar conformadas por menos de

cinco (5) personas físicas ni más de catorce (14). Durante el período que se informa, la Junta de Directores de APAP se encontró conformada por ocho (8) miembros: Uno (1) interno ejecutivo y siete (7) externos independientes. El miembro interno ejecutivo no tiene ningún tipo de vinculación directa ni cruzada con ningún otro miembro de la Junta Directores.

B.1.3 FUNCIONES: La Junta de Directores asumirá todas y cada una de las funciones atribuidas por los Estatutos Sociales, y aquellas que le atribuya la Ley y la regulación vigente. Las atribuciones de la Junta de Directores se dividen en delegables e indelegables. De conformidad con el artículo 51.1 de los Estatutos Sociales, la Junta de Directores tiene las siguientes atribuciones indelegables:

- i) Ejercer la función de control y vigilancia de la Asociación, velando por el cumplimiento de la normativa legal vigente;
- ii) Administrar los negocios de la Asociación con plenas facultades, sin perjuicio de las reservadas por los presentes estatutos y por la ley, a la Asamblea General de Asociados;
- iii) Elegir al Vicepresidente Ejecutivo de la Asociación y los demás miembros de la Alta Gerencia;
- iv) Adoptar el Informe Anual de Gestión y presentar, para aprobación de la Asamblea General Ordinaria de Asociados, las cuentas y balances de cada ejercicio;
- v) Seleccionar, vigilar, remover o reemplazar de sus cargos a los miembros de la Alta Gerencia de la Asociación cuando su desempeño haya presentado deficiencias que lo justifiquen, así como cuestionar las actuaciones de éstos y exigirles explicaciones claras para obtener información suficiente y oportuna que le permita valorar los resultados;
- vi) Reunirse con regularidad con la Alta Gerencia y el auditor interno para revisar sus políticas, establecer líneas de comunicación y vigilar el progreso hacia los objetivos corporativos;
- vii) Ejercer la debida diligencia en la contratación de los auditores externos para escoger los mejores acreditados en esta profesión;
- viii) Crear los Comités adscritos a la Junta de Directores e interno de la Alta Gerencia que considere necesarios

para la gestión, seguimiento y control del correcto funcionamiento de la Junta y la Asociación, así como promover la eficiencia y eficacia en sus respectivas funciones;

- ix) Evaluar periódicamente la eficacia de sus propias prácticas de gobierno y de las de la Alta Gerencia, incluyendo, pero no limitadas a, la nominación y elección de sus miembros y la resolución de conflictos de intereses, determinar si existen deficiencias y hacer los cambios necesarios;
- x) Conocer, evaluar y supervisar el plan anual de trabajo de los diferentes Comités de la propia Junta y de la Alta Gerencia;
- xi) Mantener informada a la Superintendencia de Bancos sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la Asociación, incluida toda información relevante y fidedigna que pueda menoscabar la idoneidad de un miembro de la Junta de Directores o de la Alta Gerencia y las acciones concretas para enfrentar y/o subsanar las deficiencias identificadas;
- xii) Evaluar anualmente la categoría de cada uno de sus miembros, sobre la base del informe que a estos fines rendirá el Comité de Nombramientos y Remuneraciones, con el objetivo de decidir sobre la ratificación o modificación de la categoría de cualquiera de ellos, cuando corresponda;
- xiii) Velar por la integridad de los sistemas de contabilidad y de los estados financieros de la sociedad, incluida una auditoría independiente, y la implementación de los debidos sistemas de control, en particular, control del riesgo, control financiero y cumplimiento de las leyes que rigen la Asociación;
- xiv) Asegurarse que las pautas de compensación, tales como sueldos, bonos, seguros, dietas y otras retribuciones, sean claras, precisas y alineadas a buenas prácticas del marco de gobierno corporativo de la Asociación, asegurándose de que las mismas no incentiven prácticas inusuales o ilegales;
- xv) Informar a la Asamblea General Ordinaria las políticas generales de retribución de sus miembros;

- xvi) Aprobar la designación, el cese o renuncia de todos los miembros de la Alta Gerencia y notificarlo a la Superintendencia de Bancos;
- xvii) Evaluar el efecto reputacional que repercute sobre la Asociación, en el caso de que alguno de los miembros de la Junta de Directores se vea involucrado o vinculado en un proceso penal, para determinar la pertinencia o no de ordenar su cese provisional; y,
- xviii) Conocer, dar seguimiento y controlar cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudiera tener cualquiera de sus miembros con algún interés de la sociedad. Del mismo modo, ninguno de sus miembros podrá ejercer el derecho al voto en aquellos puntos del orden del día de una sesión, en los que se encuentre en conflicto de intereses y, en específico respecto de los asuntos siguientes:
 - a. Su nombramiento o ratificación como miembro de la Junta de Directores.
 - b. Su destitución, separación o cese como miembro de la Junta de Directores.
 - c. El ejercicio de cualquier acción en responsabilidad dirigida contra él.
 - d. La aprobación o ratificación de operaciones de la propia sociedad con el miembro de la Junta de Directores de que se trate, con las sociedades controladas por él o con las que represente o con personas que actúen por su cuenta.
- xix) Aprobar, remitir y publicar, por los medios que disponga la Superintendencia de Valores, el Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- xx) Definir su misión y funciones y por lo tanto es competente para aprobar:
 - a. El plan estratégico y de negocios de la entidad, y los presupuestos anuales;
 - b. El plan de continuidad de negocios y velar porque el mismo sea probado y revisado periódicamente;
 - c. Los valores corporativos de la Asociación;
 - d. El apetito y tolerancia al riesgo que deberá observarse en todo momento para la realización de las operaciones de la entidad y que será acorde con la estrategia de negocios;

- e. Los estándares profesionales de los miembros independientes de la Junta de Directores;
- f. El plan de capacitación de sus miembros, que deberá ser remitido anualmente a la Superintendencia de Bancos. Este plan debe abordar los diferentes temas de riesgos asociados a la actividad financiera, los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos y el calendario tentativo de su ejecución;
- g. El Reglamento Interno de la Junta, incluyendo los aspectos relacionados con el suministro de información necesaria, relevante y precisa con suficiente antelación a la fecha de la reunión;
- h. Las políticas sobre inversiones y financiación;
- i. Las políticas y estrategias de gestión y control de cada tipo de riesgo, su seguimiento;
- j. Las políticas de gestión de estructura de balance de la Asociación y tomar conocimiento de las decisiones del Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO) o del Comité que ejerza esa función;
- k. Las políticas que conforman el marco de gobierno corporativo de la Asociación y sobre el control de la actividad de gestión;
- l. Las políticas sobre límites en operaciones con vinculados;
- m. Las políticas sobre el nombramiento, retribución, separación o dimisión de los altos directivos. Sobre la política de retribución ésta deberá ser transparente, y deberá referirse a los componentes de las compensaciones desglosadas (sueldos fijos, dietas por participación en las reuniones de la Junta de Directores y en los Comités) y lo relativo a planes de pensiones y seguros, de manera que refleje la retribución anual;
- n. Las políticas de transparencia de la información, incluyendo aquella que se comunica a los Asociados, depositantes y a la opinión pública;
- o. La política para dirimir y prevenir los conflictos de intereses, tanto a nivel de la Junta de Directores como de todo el personal de la Asociación en su conjunto. Este procedimiento deberá contemplar

de manera prioritaria los procesos de solución interna antes de recurrir a la vía judicial;

- p. La política sobre tercerización de funciones;
- q. Las políticas sobre prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y fraudes financieros; y,
- r. Todas las políticas de la Asociación.

Asimismo, la Junta de Directores tendrá como atribuciones el resto de las obligaciones o responsabilidades que se derivan del ejercicio de las funciones de administración y dirección de APAP. Adicionalmente, cualquier otra función no expresamente atribuida a un órgano o funcionario puede ser asumida por la Junta de Directores.

B.1.4 PRINCIPALES DECISIONES DE LA JUNTA DE DIRECTORES DURANTE EL AÑO 2020: En el marco de la ejecución de las funciones estatutariamente atribuidas a la Junta de Directores, dicho organismo desplegó, entre otras, las actuaciones siguientes durante el año 2020:

- Aprobación del Plan de Implementación de Mejoras, con motivo de la evaluación PWC respecto del año 2019;
- Aprobación del informe presentado por la Oficial de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT sobre los productos de las Personas Expuestas Políticamente (PEP'S), correspondiente al cuarto trimestre del año 2019;
- Aprobación del informe presentado por la Vicepresidente de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT sobre los productos de las Personas Expuestas Políticamente (PEP'S), correspondiente al primer, segundo y tercer trimestre del año 2020;
- Aprobación del Informe de Auditoría Externa sobre Prevención de Lavado de Activos 2019;
- Conocimiento de los estados financieros mensuales, a lo largo de 2020;
- Aprobación de los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2019;
- Conocimiento de los resultados de la Evaluación de Idoneidad Individual y Colectiva de los miembros de la Junta de Directores, los Vicepresidentes y las Posiciones Claves, correspondiente al año 2019;
- Aprobación del Plan de Contingencia y Pruebas de Estrés de Liquidez (Stress Test), al 31 de diciembre de 2019;

- Aprobación del Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2019;
- Aprobación del Informe de Sostenibilidad y el Informe Financiero del 2019;
- Conocimiento del Informe Anual de Auditoría Interna sobre la Efectividad del Sistema de Control Interno;
- Aprobación del Informe Anual sobre la Gestión de la Junta de Directores, correspondiente al año 2019;
- Aprobación del Informe sobre la Evaluación de los Comités de Apoyo, los Comités de Alta Gerencia y la Junta de Directores, correspondiente al año 2019;
- Aprobación del Informe del Secretario de la Junta de Directores, el cual hace constar que fueron recibidos los Informes de Gestión de los Comités de Apoyo de la Junta de Directores y los Comités de Alta Gerencia, correspondientes al año 2019;
- Aprobación del monto de bonificación correspondiente al año 2019 para los Miembros de la Junta de Directores, de conformidad con la recomendación del Comité de Nombramientos y Remuneraciones;
- Aprobación del Informe rendido por el Comité de Nombramientos y Remuneraciones, respecto de la confirmación de las categorías de los miembros de la Junta de Directores;
- Aprobación del Plan de Expansión de Sucursales;
- Aprobación del Informe Trimestral de Evaluación de Riesgo de Liquidez (Indicadores de Liquidez), al 31 de diciembre del 2019;
- Aprobación del Plan Operativo y Presupuesto 2021;
- Aprobación del Plan de Respuesta COVID-19;
- Aprobación del Plan General de Continuidad de Negocios;
- Aprobación del Informe de Evaluación de Riesgos de la Cartera de Créditos y de las Pruebas de Stress 2020 y 2021;
- Aprobación del Informe de Autoevaluación de Capital, cortado a septiembre de 2020;
- Aprobación del Programa de Reorganización Financiera para clientes afectados por la Pandemia COVID-19;
- Aprobación del Informe de la Ejecución del Plan de Trabajo del Comité de Auditoría para el período enero-septiembre de 2020;

- Aprobación de la nueva estructura organizacional de la Vicepresidencia de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos;
- Aprobación del Plan de Capacitaciones de la Junta de Directores para el año 2020;
- Aprobación de los resultados de las Pruebas de Stress, el Informe Anual de Autoevaluación del Capital y la Certificación Anual sobre la Gestión Integral de Riesgo, presentados por la Vicepresidencia de Riesgos;
- Aprobación del Plan General de Retorno a Labores del Personal, bajo la situación de emergencia nacional levantada por el COVID-19;
- Aprobación del Plan de Recuperaciones de Créditos;
- Tomó conocimiento sobre el Informe de las Métricas de Riesgos y el Impacto COVID-19 en las mismas;
- Aprobación del Informe sobre el Plan de Implementación del Nuevo Catálogo de Cuentas para las Entidades de Intermediación Financiera;
- Aprobación de la celebración de una Asamblea General Extraordinaria de Asociados, en diciembre de 2020;
- Aprobación del Informe de Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio;
- Aprobación de la actualización de documentos que forman parte del marco de gobierno corporativo: Código de Ética y Conducta; Estatutos del Comité de Gestión Integral de Riesgos; Estatutos del Comité de Crédito; Estatutos de la Comisión de Ética; Política de Vinculados; Política contra Prácticas Corruptas; Estatutos del Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética; Estatutos de la Comisión de Precios; Reglamento Interno de la Junta de Directores; Reglamento de la Secretaría General de la Junta de Directores; Política de Evaluación de Idoneidad; Política Evaluación y Autoevaluación de la Junta de Directores; Protocolo General de Comités; Estatutos Comité de Crédito; Estatutos Comité de Gestión Integral de Riesgos; Estatutos Comité Ejecutivo y de Tecnología; Política de Asignaciones y Beneficios Miembros Junta de Directores APAP; Política de Asignaciones y Beneficios de la Alta Gerencia; Política Protección al Usuario; Declaración de Principios; Estatutos del Comité de Nombramientos y Remuneraciones;

- Aprobación de la creación de nuevos documentos, incluyendo la creación de nuevos órganos de gobierno: la Matriz de Parámetros de Crédito; Política de Operación Servicios TI; Matriz de Gestión de Eventos Potenciales LAFT-PADM en el Portal de Gestión de Documentos; Matriz de Riesgos LAFT-PADM por COVID-19; Estatutos Comité de Crisis; Matriz de Riesgos de Proveedores PREVELAC; Estatutos del Comité de Seguridad Cibernética y de la Información; Política de Conflictos de Intereses; Política de Gestión de Riesgos Tecnológicos; Plan de Continuidad de Negocios General; Estatutos Comisión de Riesgos; Estatutos Comisión de Reorganización Financiera;
- Aprobación de la actualización de múltiples políticas y matrices internas, en materia de: Control Interno, Prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento al Terrorismo, Riesgos, Gestión Estratégica de Portafolios, Seguridad Cibernética y de la Información, Conflictos de Intereses, Seguimiento de Hallazgos de Auditorías Internas y Externas, Préstamos, Gestión de Reportes Regulatorios, Plan de Continuidad de Negocios, entre otras.

B.1.5 PROCEDIMIENTO PARLAMENTARIO: De acuerdo con los Estatutos Sociales, la Junta de Directores sesiona con una periodicidad mínima de una (1) vez al mes durante todo el año. De manera extraordinaria puede sesionar cuantas veces sea necesario. En el año 2020, la Junta de Directores llevó a cabo veintisiete (27) reuniones o sesiones. De éstas, veinticuatro (24) correspondieron a sesiones ordinarias y tres (3) a extraordinarias. El promedio de asistencia global de sus miembros a las reuniones fue de 98, y a dichas reuniones se dedicó un tiempo aproximado de 80.13 horas durante el año.

B.1.6 POLÍTICAS DE ÉTICA Y CONDUCTA: La Junta de Directores se rige por las normas de ética y conducta establecidas en el Código de Ética y Conducta de la institución, las cuales se complementan por las disposiciones de la Política y Orientación contra Prácticas Corruptas, la Política de Igualdad y No Discriminación y la Política sobre Conflictos de Intereses de la entidad, en la medida que les son aplicables.

B.1.6.A CONFLICTO DE INTERESES: De acuerdo al artículo 5. b) del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, dictado

por la Junta Monetaria, mediante su Primera Resolución del 2 de julio de 2015, “el marco de Gobierno Corporativo de las entidades de intermediación financiera debe incluir procedimientos para gestionar y dirimir potenciales conflictos de intereses”.

Asimismo, el Instructivo sobre Evaluación de la Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y Personal en General de las Entidades de Intermediación Financiera, dispone que éstas deben establecer en su Código de Ética los lineamientos mínimos relativos a los deberes de los miembros frente a situaciones de conflictos de intereses. En ese sentido, las reglas generales para evitar y dirimir eventuales conflictos de intereses de los miembros de la Junta de Directores se encuentran contempladas, tanto en el Código de Ética y Conducta, como en la Política sobre Conflictos de Intereses, los Estatutos Sociales, el Reglamento Interno de la Junta de Directores, el Reglamento Marco de Gobierno Corporativo, y el Protocolo General de Comités..

En esos casos en que pueda verificarse la existencia de conflictos de este tipo, los miembros de la Junta de Directores deberán observar de manera obligatoria las reglas específicas establecidas en el Reglamento Interno, el Código de Ética y Conducta, la Política sobre Conflictos de Intereses, y las demás normas internas aplicables. En la medida que apliquen, estas políticas son replicadas para el resto de los miembros de APAP. El Reglamento Interno de la Junta de Directores señala situaciones específicas en las cuales existen reales o potenciales conflictos de intereses entre sus miembros:

- i) Cuando se involucre a una persona jurídica en la cual el miembro participe directa o indirectamente en, al menos, un diez por ciento (10%) de su capital accionario. En caso de que esa participación sea en otra entidad de intermediación financiera, se considerará al mantener una participación igual o superior a las establecidas por las normas vigentes como participación significativa;
- ii) Cuando el miembro de la Junta participe en la dirección o administración de la persona jurídica respecto de la cual tenga relación la decisión o actuación a realizar. Se entenderá que existe participación en la dirección o administración cuando se tenga la

condición de miembro del Consejo de Administración u órgano similar o cuando se tengan funciones o atribuciones similares a la Alta Gerencia de la misma;

- iii) Cuando se verifique una relación de carácter personal o familiar. Se considera una relación de este tipo cuando al miembro de la Junta lo unen los siguientes lazos con la persona involucrada: Ser cónyuge, exista o no separación de bienes; ser parientes hasta el segundo grado de consanguinidad: padres, hermanos, hijos, abuelos y nietos; y, ser parientes en primer grado de afinidad: suegros, yernos y nueras, hijastros y padrastros; y,
- iv) Cuando el miembro de la Junta haya sido empleado, contratista, asesor u otra condición semejante, en los últimos seis (6) meses del momento de la toma de la decisión.

La constatación de cualquier figura o estructura legal o societaria que busque o demuestre el intento de evadir las responsabilidades sobre conflictos de intereses por parte de cualquier miembro de la Junta, será considerada como una vulneración a las reglas establecidas en el Reglamento y tipificadas como falta “Muy Grave”, sujeta al proceso de cese establecido tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento. En este sentido, el principio que rige es el de buena fe y el de información.

B.1.6.B SALVAMENTO DE VOTOS: Como mecanismo que asegura las actuaciones responsables y transparentes de los miembros de la Junta de Directores, el artículo 50 de los Estatutos Sociales incorpora reglas sobre salvamento de votos a favor de dichos miembros.

En este sentido se establece: “Los miembros de la Junta podrán salvar o explicar su voto y se abstendrán en los casos en que tengan alguna relación de tipo familiar, personal, económica o profesional con el asunto a tratar de acuerdo a las normas sobre conflicto de intereses que adopte la Junta de Directores y los procedimientos parlamentarios establecidos en el Reglamento Interno de la misma”.

Con la indicada regla, la Junta de Directores asegura proteger la transparencia con que opera cada uno de sus miembros y establece los mecanismos que permitan a cada uno de éstos revelar cualquier tipo de

información que entre en conflicto con sus intereses personales, económicos o profesionales y los de APAP como entidad financiera.

B.1.6.C NORMAS DE CONDUCTA: APAP cuenta con reglas de conducta establecidas en su Código de Ética y Conducta, el cual es una declaración formal de las normas obligatorias de comportamiento establecidas para todo empleado, funcionario y miembro de la Junta de Directores. La finalidad del Código es ofrecer seguridad, estabilidad, tranquilidad y armonía a sus empleados, proveedores y clientes, fortaleciendo cada vez más la imagen ética e institucional de APAP.

Este Código rige las relaciones externas, es decir, aquellas que se refieren a los clientes, proveedores, instituciones gubernamentales y otras instituciones financieras; y, a su vez, rige las relaciones internas, es decir, las que se refieren a las existentes a lo interno de la institución, en especial con el supervisor y con los demás empleados y miembros de la misma. En dicho Código se establece un régimen de infracciones y sanciones.

Las normas de conducta de APAP se clasifican en cuatro divisiones, según el objetivo específico de cada obligación:

- **RESPONSABILIDAD:** Obligaciones de hacerse cargo de las decisiones tomadas, las no tomadas y las consecuencias que resultan.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Obligaciones relacionadas con la seguridad del manejo de la información de la entidad y sus clientes.
- **CONFLICTO DE INTERÉS:** Obligaciones que buscan eliminar la existencia de situaciones que impacten negativamente la objetividad en la toma de decisiones y labores diarias.
- **DISCRIMINACIÓN:** Obligaciones que buscan la protección de grupos minoritarios o débiles generalmente marginados por razón de sexo, raza, lengua o religión, para lograr su plena integración. Esta norma se cimienta en los valores institucionales de APAP, los cuales son: transformación proactiva, agilidad, empoderamiento colaborativo, excelencia en resultados y pasión.

Como normas complementarias a dicho Código de Ética y Conducta, APAP cuenta con una Política y Orientación contra Prácticas Corruptas que constituye una norma básica para prevenir y detectar sobornos y corrupción

en las operaciones de la entidad, con el objetivo de promover una cultura de transparencia y rendición de cuentas dentro de la institución, a través de una conducta caracterizada por la honestidad y la integridad. Esta norma tiene como propósito garantizar una lucha eficaz contra la corrupción, el soborno, regular el trato con funcionarios públicos y terceros y el establecimiento de las obligaciones contables, y su última modificación se efectuó en el año 2020.

De igual forma, como norma complementaria al Código de Ética y Conducta, fue creada la Política de Igualdad y No Discriminación, la cual tiene como finalidad establecer un conjunto de principios y normas que rigen en la entidad, procurando garantizar el derecho fundamental a la igualdad. La misma tiene como propósito esencial establecer los principios generales que contribuyen a promover la protección del derecho a la igualdad y a promover una tutela antidiscriminatoria, tanto en el ámbito laboral de la institución como en el de la prestación de los servicios financieros, desarrollo de operaciones, negocios y ejecución de los derechos de los Asociados de la entidad.

Aunado a lo anterior, cabe resaltar que, durante el año 2020, fue aprobada la Política sobre Conflictos de Intereses, la cual tiene por objeto establecer los procesos para la gestión de los conflictos de intereses que puedan surgir a lo largo de la institución, ya sea en relación a los miembros de la Junta de Directores, o a los colaboradores, suplidores, clientes, o cualquier persona relacionada que pueda ver sus intereses afectados. Esta política es una norma complementaria a las disposiciones que, en materia de conflictos de intereses, establece el Código de Ética y Conducta de APAP.

B.1.7 POLÍTICAS DE NOMBRAMIENTO, REELECCIÓN Y CESE DE SUS MIEMBROS:

En cumplimiento de las disposiciones que sobre este tema establecen la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos, el Reglamento sobre Gobierno Corporativo y los Estatutos Sociales de APAP, la Asociación ha configurado los procedimientos de elección para los miembros de la Junta de Directores, los cuales son desarrollados en el marco del Reglamento para la Elección de los Miembros de la Junta de Directores. En síntesis, los requisitos de elegibilidad y el proceso de nominación son los siguientes:

B.1.7.A REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD: De acuerdo a lo establecido en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, de los Estatutos Sociales, Reglamento Interno de la Junta de Directores, Reglamento Marco de Gobierno Corporativo y Reglamento para la Elección de los Miembros de la Junta de Directores, todo miembro de la Junta de Directores de APAP deberá tener buena reputación personal, competencia profesional y suficiente experiencia para desempeñarse en la Junta, tener una clara comprensión de su rol en el marco del gobierno corporativo de la entidad y desarrollar sus funciones con imparcialidad y objetividad de criterios y con apego a los principios de buen gobierno corporativo.

Los requisitos mínimos que debe cumplir cualquier persona para poder ser miembro de la Junta de Directores de APAP, son los siguientes:

- i) Ser persona física, asociado o no de la Asociación;
- ii) Ser mayor de edad y legalmente capaz;
- iii) Tener experiencia igual o superior a tres (3) años en el área financiera, económica, legal o empresarial. Al menos el cuarenta por ciento (40%) de los miembros de la Junta deberán cumplir con estas condiciones;
- iv) Disponer del tiempo suficiente para involucrarse activamente en las responsabilidades y labores de la Junta de Directores; y,
- v) No estar afectado por alguna de las incompatibilidades e inhabilidades establecidas en el artículo 36 de los Estatutos Sociales.

Sin perjuicio del cumplimiento de los anteriores requerimientos de elegibilidad, los miembros de la Junta de Directores no podrán estar afectados de las siguientes causas de inhabilidad e incompatibilidad:

- i) Se encuentren prestando servicios a la Administración Monetaria y Financiera;
- ii) Hayan sido director o administrador de una entidad de intermediación financiera, nacional o extranjera, durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha en que a la entidad le haya sido revocada la autorización para operar por sanción o haya incumplido de manera reiterada normas regulatorias y planes de recuperación o haya sido

sometido a un procedimiento de disolución o liquidación forzosa, o declarado en bancarrota, simple o fraudulenta, o incurriera en un procedimiento de igual naturaleza;

- iii) Formen parte o sean designados como miembro de la Junta de Directores o de la Alta Gerencia de otra entidad de intermediación financiera nacional;
- iv) Hayan sido sancionados con decisión definitiva por infracción muy grave de las normas vigentes con la separación del cargo e inhabilitación para desempeñarlo;
- v) Hayan sido sancionados con decisión definitiva por infracción de las normas reguladoras del mercado de valores;
- vi) Hayan sido declarados insolventes;
- vii) Sean menores no emancipados;
- viii) Sean legalmente declarados interdictos o incapaces;
- ix) Hayan sido, judicialmente o administrativamente, declarados de forma definitiva como inhábiles para el ejercicio de las actividades comerciales;
- x) Hayan sido miembro del consejo directivo de una entidad previo a una operación de salvamento por parte del Estado;
- xi) Hayan sido condenados por delitos de naturaleza económica o por lavado de activos; y,
- xii) Hayan sido objeto de remoción de sus cargos en la Administración Monetaria y Financiera, por faltas graves en el ejercicio de sus funciones, o que se encuentren en el plazo o condición de inhabilitación establecido por la Ley Monetaria y Financiera.

B.1.7.B ELECCIÓN Y PERÍODO DE MANDATO: Los miembros de la Junta de Directores son elegidos por Asamblea General Ordinaria de Asociados, por un período de tres (3) años, pudiendo ser reelegidos de manera indefinida. Los directores permanecen en sus cargos hasta que sus sucesores son elegidos, excepto en los casos en que, por condiciones previamente establecidas, sean removidos o inhabilitados.

B.1.7.C PROCEDIMIENTO DE ELECCIÓN: Para el nombramiento de los miembros de la Junta de Directores, ésta

debe solicitar del Comité de Nombramientos y Remuneraciones, un informe previo sobre la elegibilidad del o de los candidatos propuestos por el organismo o las personas con calidad para hacerlo. Este informe analiza el cumplimiento de los requerimientos establecidos por las normas legales y reglamentarias aplicables, así como las disposiciones de los artículos 35 y 36 de los Estatutos Sociales de APAP. De igual manera, el Comité debe analizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos para la categoría de miembro a la cual se postula. Oportunamente, la Junta de Directores puede poner en conocimiento de todos los asociados el informe del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.

B.1.7.D CAUSAS DE CESE ORDINARIO: Los miembros de la Junta de Directores sólo cesarán de manera ordinaria en el ejercicio de sus cargos ante la ocurrencia de al menos uno de los siguientes supuestos:

- i. Por el cumplimiento del plazo para el que fueron designados, sin perjuicio de la posibilidad de reelección;
- ii. Por renuncia, la cual deberá hacerse de forma escrita, y comunicada al resto de los miembros de la Junta de Directores por intermedio del Presidente de ésta, así como a la Superintendencia de Bancos de inmediato, explicando los motivos de dicha decisión;
- iii. Por fallecimiento;
- iv. Por ausencia reiterada y sin comunicación a la Presidencia de la Junta explicando las razones de la misma. Se entenderá ausencia reiterada la falta de asistencia a por lo menos seis (6) reuniones consecutivas de la Junta de Directores;
- v. Por pérdida de cualquiera de las condiciones o requisitos de elegibilidad;
- vi. Por decisión de la Asamblea de Asociados ante la ocurrencia de faltas consideradas muy graves.

B.1.7.E PROCEDIMIENTO DE CESE ORDINARIO: Los miembros de la Junta cesarán de manera ordinaria en sus cargos por decisión de la Asamblea General Ordinaria de Asociados convocada extraordinariamente, siempre y cuando sea por una de las causales establecidas en los Estatutos Sociales y normativa aplicable. Será obligación del Comité de Nombramientos y Remuneraciones

verificar el cumplimiento de las causales y rendir un informe a la Junta de Directores para que ésta edifique a la asamblea sobre la decisión a tomar.

No obstante lo anterior, desde el momento mismo de la constatación de la causa de cese, hasta el momento de decisión final de la Asamblea General correspondiente, el miembro debe dejar de participar en las reuniones de la Junta y los órganos de la Asociación a los cuales pertenezca, así como de percibir la correspondiente remuneración. La misma Asamblea que decida sobre el cese podrá en caso de que aplique y se cumplan los requerimientos al efecto, nombrar el miembro de la Junta que sustituirá al saliente. Por su parte, en caso de que se verifique alguna de las causas de cese estipuladas en los Estatutos Sociales, y de considerarlo pertinente, previo informe del Comité de Nombramientos y Remuneraciones, la Junta de Directores podrá nombrar provisionalmente al o a los sustitutos del miembro cesado.

B.1.7.F CAUSAS DE CESE INMEDIATO: De conformidad con lo que plantea el artículo 23 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, dictado por la Junta Monetaria; los Estatutos Sociales, el Reglamento Marco de Gobierno Corporativo y el Reglamento de Elección de los Miembros de la Junta de Directores de APAP, los presupuestos que dan lugar a que cualquier miembro tenga la obligación de poner a disposición de la Junta su cargo, son los siguientes:

- i) Para el caso de los miembros internos o ejecutivos, en caso de cese o terminación por cualquier razón en el ejercicio de los cargos que estuviesen desempeñando;
- ii) Cuando haya cometido actos que pueden comprometer la reputación de la Asociación, especialmente en los casos previstos en el literal f) del artículo 38 de la Ley Monetaria y Financiera. En todo caso el renunciante debe exponer por escrito las razones de su renuncia a los demás miembros, de conformidad con lo establecido en el Reglamento para la Elección de los Miembros de la Junta de Directores;
- iii) Cuando existan evidencias de que su permanencia en la Junta de Directores puede afectar negativamente el funcionamiento de la misma o poner en riesgo los intereses de la Asociación, de conformidad

con los criterios establecidos en el Reglamento para la Elección de los Miembros de la Junta de Directores; y,

- iv) Cuando cumpla la edad límite para ocupar el cargo, establecida en los Estatutos Sociales.

B.1.7.G DECLARACIÓN JURADA DE IDONEIDAD: Los aspirantes a conformar la Junta de Directores deberán completar la declaración jurada de idoneidad contemplada en el Instructivo sobre Evaluación de la Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Personal Clave y Personal en General de las Entidades de Intermediación Financiera, dictado por la Superintendencia de Bancos mediante la Circular SIB número 010/2017, así como someterse al proceso de evaluación previsto en dicha norma.

B.1.8 POLÍTICA DE REMUNERACIÓN: Por mandato del Reglamento sobre Gobierno Corporativo corresponde a la Junta de Directores determinar y aprobar las políticas de remuneraciones de los miembros de la Junta de Directores y los altos directivos de la entidad. Para estos miembros, las reglas básicas de remuneración se encuentran indicadas en el Reglamento Interno de la Junta de Directores y la Política de Asignación de Beneficios de la Junta de Directores.

En este sentido, el artículo 2.38.4 del Reglamento Interno de la Junta de Directores dispone que *“los miembros de la Junta de Directores tienen derecho a una remuneración justa y cónsona con las políticas de la Asociación y con los estándares del mercado. Es deber de la Asamblea General Ordinaria aprobar la política de retribución de los miembros de la Junta de Directores. Esta política se adoptará previo informe a rendir por parte del Comité de Nombramientos y Remuneraciones. Los principios básicos del sistema interno de remuneración son la moderación, prudencia, proporcionalidad y transparencia”*.

A su vez, de acuerdo con las disposiciones del citado Reglamento, las reglas y condiciones básicas indicadas para la fijación de la política de remuneración interna son las siguientes:

- i) Podrá fijarse una remuneración fija, establecida por año, por mes o por sesión;
- ii) Podrá agregarse una remuneración variable determinada por el desempeño económico de la Asociación al final de cada ejercicio;
- iii) Podrá distinguirse entre los miembros en base a su tiempo de dedicación y diversas funciones asumidas tanto

dentro de la misma Junta de Directores como en los diversos Comités adscritos; y,

- iv) Se podrán tomar en cuenta los beneficios relacionados.

Asimismo, la aprobación de la repartición de beneficios entre los miembros de la Junta de Directores es sometida cada año a la ponderación y decisión de la Asamblea General Ordinaria Anual de Asociados. A tales fines, en el año 2012 se aprobó la Política de Asignaciones y Beneficios de los miembros de la Junta de Directores, la cual fue modificada y actualizada en el año 2020. En dicha norma se mantiene que los miembros de la Junta de Directores recibirán una dieta por concepto de asistencia a las reuniones, exceptuando al Vicepresidente Ejecutivo, por ser el único miembro interno. De igual forma, en caso de utilidades, tendrán derecho a un porcentaje de las mismas, sujeto a la ponderación y aprobación por parte de la Asamblea General de Asociados.

B.1.9 REMUNERACIÓN GLOBAL RECIBIDA AL CIERRE DE 2020: La remuneración global recibida por los miembros de la Junta de Directores concluido el año 2020, antes de IT-BIS, asciende al monto de RD\$190,725,931.81.

B.2 MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES.-

La Junta de Directores de APAP se encuentra compuesta por personas de probada solvencia moral y profesional y éstos cumplen con todos los requerimientos de aptitud establecidos por las normas monetarias y financieras para el ejercicio de dichos cargos.

B.2.1 DERECHOS Y RESPONSABILIDADES. De conformidad con las disposiciones de los Estatutos Sociales y del Reglamento Interno de la Junta de Directores de APAP, los miembros de la Junta de Directores tienen, en resumen, los derechos y deberes siguientes:

DERECHOS:

- **INFORMACIÓN.** Para el ejercicio cabal de sus funciones y lograr la participación activa, los miembros de la Junta de Directores tienen el derecho de acceder a toda la información que consideren pertinente.
- **CAPACITACIÓN.** La Junta de Directores debe establecer un programa de capacitación anual para sus miembros con la finalidad de mantener altos niveles de preparación y capacidad de éstos. Este programa debe tomar en consideración el caso de los miembros de nuevo ingreso.

- **PARTICIPACIÓN ACTIVA.** Todo miembro tiene el derecho inalienable de participar en todas y cada una de las reuniones de la Junta de Directores, y en los Comités de los cuales forme parte.
- **REMUNERACIÓN.** Los miembros de la Junta de Directores tienen derecho a una remuneración justa y cónsona con las políticas de APAP y con los estándares del mercado.

DEBERES:

- **DILIGENCIA Y LEALTAD:** La asunción del mandato de administración comporta actuar con apego a los deberes fiduciarios propios del tipo de cargo que se asume. En este sentido, el miembro debe tener en todo momento consciencia de que sus actuaciones se rigen y evalúan desde el criterio del buen hombre de negocios, lo que implica asumir con proactividad todos los deberes que el cargo le encomienda, así como actuar en todo momento a favor de los intereses generales de la Asociación y nunca anteponer los propios.
- **ABSTENCIÓN DE UTILIZAR EL NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN PARA SU PROPIO BENEFICIO.** Los miembros de la Junta de Directores tienen el deber de abstenerse de utilizar el nombre de la Asociación y de invocar su condición de miembro de la Junta de Directores para la realización de operaciones por cuenta propia o de personas vinculadas. En tal sentido, deberán abstenerse de realizar, en beneficio propio o de personas vinculadas, inversiones o cualesquiera operaciones ligadas a los bienes de la Asociación, de las que haya tenido conocimiento en ocasión del ejercicio del cargo que desempeña, cuando la inversión o la operación hubiera sido ofrecida a la Asociación o ésta tuviera interés en ella, siempre que la Asociación no haya desestimado dicha inversión u operación sin mediar influencia del miembro en cuestión.
- **PARTICIPACIÓN ACTIVA.** La participación activa comprende tanto el deber de participación en la toma de decisiones y en las deliberaciones que la preceden, así como integrarse e interesarse por el funcionamiento eficaz de la Junta de Directores y la propia Asociación.
- **CONFIDENCIALIDAD.** Las informaciones que se manejan a nivel de la Junta de Directores tienen carácter confidencial. En consecuencia, todo miembro de la Junta de Directores tiene el deber de guardar absoluta

confidencialidad respecto de las decisiones adoptadas y de las informaciones a las cuales haya tenido acceso en virtud del ejercicio de sus funciones.

- **ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES.** Los miembros de la Junta de Directores deben ejercer las funciones que les correspondan tanto como miembro de la Junta y de los Comités de los cuales forme parte, conforme a las leyes y reglamentos aplicables, los Estatutos Sociales, el Reglamento Interno y las disposiciones internas aplicables.
- **DEBER DE INFORMACIÓN.** Cada uno de los miembros de la Junta de Directores tiene la obligación de informar sobre aquellas actividades que realice por cuenta propia o ajena que sean iguales, análogas o complementarias a las de la Asociación. Asimismo, éstos tienen el deber de comunicar la participación que tuvieron en el capital de una sociedad con igual, semejante o complementario género de actividad al que constituye el objeto social de la Asociación, así como los cargos o las funciones que ejerza en ésta.

B.2.2 CARÁCTER DE INDEPENDENCIA: De acuerdo con el Reglamento Interno de la Junta de Directores, indistintamente del carácter o clase de miembro, todo miembro de la Junta de Directores es totalmente independiente en la toma de decisiones y en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes. En este sentido, el Presidente de la Junta no podrá influenciar a ninguno de los miembros a seguir sus criterios sobre cualquier tema tratado en la Junta de Directores o los Comités de los que formen parte. Cualquier miembro está facultado para pedir que la votación de cualquier asunto sometido a la consideración de la Junta de Directores se decida por el voto secreto. Asimismo, cualquier miembro podrá exigir al Presidente de la Junta de Directores que ponga en la agenda de las reuniones cualquier asunto que considere que deba ser conocido por dicha Junta.

Lawrence Hazoury Toca *Presidente*Luis López Ferreiras *Vicepresidente*Pedro Esteva Troncoso *Miembro*José Marcelino Fernández Rodríguez *Miembro*David Fernández Whipple *Secretario*Gustavo Ariza Pujals *Miembro*Manuel Fernández Alfau *Miembro*Mónica Armenteros *Miembro*

B.2.3 PERFILES Y CATEGORÍA DE LOS MIEMBROS: A continuación, se presenta un detalle de los perfiles, puestos y categorías de los miembros de la Junta de Directores durante el año 2020.

JUNTA DE DIRECTORES

LAWRENCE HAZOURY TOCA*Presidente Junta de Directores*

CATEGORÍA: EXTERNO INDEPENDIENTE

Presidente de Suburbia, SRL. Miembro del Consejo de Regentes de Barna Management School. Ingeniero Industrial, Magna Cum Laude, egresado del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC); Master of Business Administration (MBA) concentrations in Finance and Organizations & Markets en Simon Business School, University of Rochester, USA; Graduado del Global CEO Program en IESE Business School (España), Wharton Business School (Philadelphia, USA) y China Europe International Business School – CEIBS (Shanghai, China); Advanced Management Program (AMP) en IESE Business School (España) y Barna Business School (Santo Domingo); Value Creation Through Effective Boards por IESE Business School (España) y Harvard Business School (USA). Desde 2000 hasta 2008 fue el responsable directo de las operaciones de Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI, S.A. (Aerodom) ante su Consejo de Administración (Consejero Delegado). Fue Miembro y Tesorero del Consejo de Directores de Aerodom, Sinercon, S.A. y de varias empresas del Grupo Abris. Durante 13 años se mantuvo como responsable de finanzas corporativas y estructuración de financiamientos para las empresas y proyectos del Grupo Abris. Participó activamente en la definición estratégica de los negocios del Grupo, así como en la identificación y generación de nuevos proyectos. Ocupó varias posiciones en Citibank, N.A., Bausch & Lomb Inc. (New York) y Esso Standard Oil S.A. Ltd.

LUIS LÓPEZ FERREIRAS*Vicepresidente Junta de Directores*

CATEGORÍA: EXTERNO INDEPENDIENTE

Ingeniero Civil, egresado de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Actualmente Presidente Ejecutivo de la cadena de hoteles Amhsa Marina Hotels & Resorts y miembro de su Consejo de Directores; Presidente del Consejo de Directores de Promotora Carilú, SAS; Promotora Cilcama, S. A.; Casa Marina Samaná, S. A. Desde el 2006 hasta el 2008 ocupó la Presidencia de la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes, Inc. (ASONAHORES), en la cual desempeñó en el pasado la posición de Tesorero y actualmente es miembro del Comité Ejecutivo como pasado Presidente de dicha institución. Fue Presidente y Vicepresidente del Consejo de

Promoción Turística, órgano adscrito a ASONAHORES. Ha sido promotor de proyectos inmobiliarios, urbanos y turísticos, así como constructor de hoteles como: Meliá Bávaro, Fiesta Bávaro, Dominicus Palace, Sirenis Cocotal, Tropical Sol de Plata (actualmente Breezes), Hodelpa Bávaro, Paladium Bávaro, entre otros. Desde el año 2002 es miembro de la Junta de Directores de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP).

DAVID FERNÁNDEZ WHIPPLE*Secretario Junta de Directores*

CATEGORÍA: EXTERNO INDEPENDIENTE

Licenciado en Contabilidad y Finanzas, graduado con honores por la Universidad de Loyola, en New Orleans, Estados Unidos. Estudios de posgrado en Kellogg School of Business, IESE Business School, entre otros. Disertante y panelista en seminarios de finanzas corporativas, contabilidad, sistemas de información y estrategia de negocios, tanto nacional como internacionalmente. Docente en diplomados de finanzas en las universidades Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) y Barna Business School. Desde 1992 hasta 1999 ejerció posiciones gerenciales en empresas como Coopers & Lybrand, Citibank, N.A., Grupo Hormigones Moya y Grupo Sociedad Industrial Dominicana (Mercasid). Desde 1999 se ha desarrollado profesionalmente en el área de consultoría financiera y gerencial. Hasta el año 2006 fue socio director de la firma Deloitte en República Dominicana y socio director de la práctica de consultoría para la región de Centroamérica y el Caribe. Ha laborado en más de quince proyectos de consultoría en los últimos años en más de ocho instituciones financieras. En adición tiene experiencia en más de 150 proyectos de consultoría tanto locales como internacionales, en servicios tales como Estrategia de Negocios, Asesoría Financiera, Reingeniería de Procesos, Consultoría de Riesgos, Capital Humano e implementaciones de Sistemas de Información (como SAP), en diversas industrias (financieras, manufactura, comercios, servicios, agroindustrias, entre otras). Se desempeñó en el cargo de Vicepresidente de Administración y Finanzas de APAP por un período de tres años. Socio director de CXO Consulting, S. A., firma especializada en Consultoría Financiera y Gerencial; Presidente y miembro del Comité Ejecutivo de la Cámara Americana de

Comercio de la República Dominicana. Ha formado parte de cuatro (4) consejos de directores de empresas y en dos (2) de instituciones sin fines de lucro.

GUSTAVO ARIZA PUJALS*Miembro*

CATEGORÍA: EJECUTIVO O INTERNO

Licenciado en Administración de Empresas. Ingresó a la Asociación Popular en 2005 y en junio del año 2006 fue nombrado Vicepresidente Ejecutivo y Miembro de la Junta de Directores. Graduado con honores en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), cuenta con una maestría en Administración de Empresas, de Hult International Business School, Cambridge, MA. Es graduado del programa AMP (Advanced Management Program) de IESE (España) y Barna Business School (Santo Domingo). Lleva más de veinticinco años de experiencia en la banca, catorce de éstos desempeñando varias funciones ejecutivas en el Citibank, NA. Es miembro y Vicepresidente de la Liga Dominicana de Asociaciones de Ahorros y Préstamos; miembro y pasado director regional de la Unión Interamericana para la Vivienda; miembro de Young Presidents Organization, Dallas, Texas; miembro de la Junta de Directores de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM); miembro y Tesorero de la Junta de Directores de la Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS), miembro y Tesorero de la Junta de Directores de EDUCA y vocal de la Fundación Progressio. También es miembro del Comité Económico de la Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana. Cuenta con una sólida formación en las áreas de riesgos, crédito de consumo, finanzas corporativas, administración de negocios, análisis de mercado, comercio internacional, comercio inmobiliario, gerencia, liderazgo, entre otros.

PEDRO ESTEVA TRONCOSO*Miembro*

CATEGORÍA: EXTERNO INDEPENDIENTE

Desde 1999 es Presidente y CEO de Implementos y Maquinarias (IMCA), S. A., distribuidor para la República Dominicana y Jamaica de las Marcas CATERPILLAR, JOHN DEERE, EXXON-MOBIL y METSO. Desde el año 1995 es miembro de la Junta de Directores de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

(APAP). Actualmente es Fundador y Presidente del Consejo de Directores de la Iniciativa Empresarial para la Educación Técnica (IEET), Miembro Asociado de la Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS), Presidente del Consejo de Directores de la Cámara Minera de la República Dominicana (CAMIPE) y Miembro del Consejo Consultivo del Consejo Nacional de Competitividad. En el pasado ostentó las siguientes funciones: Vice-Presidente del Consejo de Directores de EDUCA, Presidente de la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia de Santo Domingo, Miembro del Consejo de Directores de Panamerican Development Foundation (PADF), Miembro del Consejo de Directores de la Federación Internacional Fe y Alegría, y Miembro del Consejo de Directores de la Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR).

JOSÉ MARCELINO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ*Miembro*

CATEGORÍA: EXTERNO INDEPENDIENTE

Miembro directivo de la Asociación de Industriales de la Región Norte (AIREN), es actualmente Vicepresidente de la Asociación de Empresas del Centro de Santiago (ASECENSA); y Presidente de M. Rodríguez & Co. y/o Tienda La Opera; de Almacenes Santiago, S.R.L.; Almacenes Rodríguez, S.R.L.; Inmobiliaria Allande S.R.L.; Inmobiliaria Rodrifer, S.R.L.; Inmobiliaria Himar, S.R.L. y Corporación Mex, S.R.L. Presidente de Working Capital; Laguna del Paraíso; Industrias Bazar, S.R.L.; Apolo Industrial, S.R.L.; Inversiones del Norte, S.R.L.; Ameca y Estonia Comercial SRL. Durante el período 1992-2003 ocupó la presidencia de El Precio Justo C. x A. y de Almacenes Cinco y Diez S.A. También fue miembro del Consejo de Directores del Banco del Exterior Dominicano, y en dos períodos distintos (1989-1990 y 1992-1993), la presidencia del Centro Español, Inc. Fue miembro directivo de la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS) y de la Cámara de Comercio y Producción de Santiago.

MANUEL E. FERNÁNDEZ ALFAU*Miembro*

CATEGORÍA: EXTERNO INDEPENDIENTE

Estudió Administración de Empresas, en el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Miembro fundador de la Organización de Empresas Comerciales (ONEC), también

fue miembro fundador de la Unión Nacional de Empresarios (UNE). Fue miembro fundador y Presidente de la Asociación de Comerciantes de la Avenida Duarte y ha participado en los Consejos de Directores de varios Centros Comerciales, como son: Coral Mall; Unicentro Plaza y Megacentro y Plaza Lama.

Es accionista y Administrador General de Manuel Fernández Rodríguez, SRL (Tiendas La Gran Vía). Igualmente, es accionista de la Compañía Joel Inmobiliaria, S. A., dedicada a la actividad inmobiliaria; y de la compañía Alfau & Sánchez, SRL, dedicada a la representación de laboratorios médicos en el país y a la distribución de sus productos.

MÓNICA ARMENTEROS DE TORRÓN

Miembro

CATEGORÍA: EXTERNO INDEPENDIENTE

Licenciada en Mercadeo, Magna Cum Laude, por la Universidad Iberoamericana (UNIBE), cuenta con posgrados en Banca y Finanzas, así como un MBA de Barna Business School. Cuenta además con las siguientes preparaciones académicas: Seminario en Banca por la Asociación de Bancos Dominicanos, Finanzas para no financieros en Barna, Seminario de Marketing Bancario en Venezuela. Asimismo, ha participado en diversos cursos en el sector bancario como Reingeniería de Procesos, Planificación Estratégica, entre otros. Actual Presidente de Levapan Dominicana; Vicepresidente Ejecutivo del Grupo Armenteros Rius, que reúne las empresas José Armenteros & Cía. (Casa Armenteros), Productos Metálicos Dominicanos, Lana y Esponja de Acero y Promind Agroindustrial. Es miembro de la Junta de Directores de Almacaribe, Fundación Progressio, Agua Crystal y miembro en el Consejo de Mercasid. Asimismo, es miembro del Consejo de Directores de la Colonial de Seguros. En la industria financiera se desempeñó como Segundo Vicepresidente de Banca de Consumo del Banco Fiduciario y Segundo Vicepresidente de Productos del Banco BHD. También fue miembro del Consejo de Directores de la Inmobiliaria BHD. Posteriormente, asumió la Dirección de Mercadeo de Agua Crystal (Mercasid).

B.2.4 ESPECIALIZACIONES:

Los perfiles de los miembros de la Junta de Directores muestran que su composición concentra los siguientes ámbitos de especialización:

ESPECIALIZACIÓN MIEMBROS

Banca / Finanzas 4

Empresarial 3

Turismo 1

B.2.5 PERMANENCIA EN LA JUNTA DE DIRECTORES: El siguiente cuadro muestra el tiempo de permanencia de manera individual de los miembros de la Junta de Directores al 31 de diciembre de 2020:

MIEMBRO	AÑO DE ENTRADA	AÑOS EN APAP
Pedro Esteva	1995	26
Mónica Armenteros	1996	25
Luis López	2002	19
Lawrence Hazoury	2002	19
Manuel Fernández	2002	19
José Marcelino Fernández	2003	18
Gustavo Ariza	2006	15
David Fernández	2011	10

B.3 COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DE DIRECTORES: En el período que se informa la Junta de Directores fue asistida por seis (6) Comités, cuyas funciones y composición se desarrolla más adelante en el presente Informe.

B.3.1 NORMATIVA GENERAL. De acuerdo al artículo 9, literal d) del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, dictado por la Junta Monetaria mediante su Primera Resolución del 2 de julio de 2015, se debe otorgar a los consejos la facultad de conformar los Comités en los que sus miembros participan, así como de la Alta Gerencia que sean necesarios para la gestión, seguimiento y control del funcionamiento interno de la entidad de intermediación financiera. En tal sentido, dicho artículo dispone que los Consejos habrán de apoyarse como mínimo en un Comité de Auditoría, un Comité de Gestión Integral de Riesgos y un Comité de Nombramientos y Remuneraciones que deberán estar integrados por miembros externos.

En adición a las normativas obligatorias mínimas que dispone el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, APAP cuenta con una autorregulación de dichos órganos de apoyo que se encuentra contenida en los Estatutos Sociales, en su Reglamento Marco de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de la Junta de Directores, Protocolo General de Comités y los estatutos particulares de cada comité, así como las demás normas internas que le sean aplicables.

B.3.2 PROCEDIMIENTO PARLAMENTARIO. El procedimiento de toma de decisiones a nivel de los Comités de Apoyo se encuentra contenido en el Protocolo General de Comités, así como en los respectivos estatutos de cada uno de los Comités de Apoyo. Tanto el Protocolo General de Comités como los estatutos de cada uno de los Comités de Apoyo de la Junta de Directores han sido adoptados por la Junta de Directores y se fundamentan en los mismos criterios y principios parlamentarios establecidos para la Junta de Directores. Estos documentos corporativos son objeto de constante revisión con el fin de adecuarlos a las mejores prácticas y a las regulaciones vigentes. En la sección de Resumen de Buen Gobierno se indican los Estatutos de los Comités de Apoyo que fueron modificados o creados durante el año 2020, así como se hace constar la modificación del Protocolo General de Comités que tuvo lugar durante el año que se informa.

B.3.3 POLÍTICAS DE ÉTICA Y CONDUCTA. A los Comités y sus miembros les aplican las mismas reglas sobre ética y conducta, conflictos de intereses y salvamento de voto que a la Junta de Directores y que han sido descritas en el apartado correspondiente a la Junta de Directores.

B.3.4 DATOS INDIVIDUALES.

A. COMITÉ ESTRATÉGICO. Es el órgano que sirve de apoyo a la Junta de Directores con el objetivo de velar por el cumplimiento de las decisiones tomadas por ésta, así como para la elaboración del plan estratégico general y de tecnología de la información, el monitoreo y seguimiento de todos los planes estratégicos y de negocios adoptados, así como fungir de enlace entre la Junta de Directores y la Alta Gerencia de la Asociación.

COMPOSICIÓN. Este Comité está compuesto por no menos de (3) miembros de la Junta de Directores, entre los cuales estará el miembro interno o ejecutivo, que

también es el Vicepresidente Ejecutivo. Podrá participar, sin derecho a deliberar y votar, cualquier otro funcionario de la entidad, o tercero externo a la misma, en razón del tema que se trate y previa invitación o requerimiento del Comité.

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ AL CIERRE DEL AÑO 2020

MIEMBRO	CARGO
Gustavo Ariza	Presidente del Comité / Miembro Interno de la Junta de Directores / Vicepresidente Ejecutivo
Lawrence Hazoury	Miembro Externo Independiente y Presidente de la Junta de Directores
Luis López	Miembro Externo Independiente y Vicepresidente de la Junta de Directores
David Fernández	Miembro Externo Independiente y Secretario de la Junta de Directores
Pedro Esteva	Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores

FUNCIONES PRINCIPALES:

- I. Monitorear el cumplimiento de las decisiones adoptadas por la Junta de Directores, incluyendo de manera particular los planes estratégicos y operativos;
- II. Elaborar y someter a la Junta de Directores el Plan Estratégico de Tecnología de Información;
- III. Recomendar, cuando corresponda, el establecimiento de políticas, normas y estándares en materia de uso de tecnología de la información;
- IV. Revisar y evaluar los principales indicadores de desempeño de las tecnologías de información y evaluar e identificar oportunidades en donde las tecnologías de la información puedan contribuir a los objetivos del negocio;
- V. Asesorar a la Junta de Directores en todo lo relacionado con los objetivos en materia de tecnología de la información;
- VI. Supervisar los principales proyectos de tecnologías de información que se lleven a cabo en la Entidad; y,
- VII. Asistir a la Junta de Directores en lo que ésta determine, con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos y funciones institucionales de la Asociación.

VIII. Monitorear y dar seguimiento a los planes de negocios de la Entidad.

IX. Conocer, previo a su sometimiento a la Junta de Directores, para fines de aprobación, el presupuesto anual de la Entidad.

PRINCIPALES TEMAS CONOCIDOS POR EL COMITÉ ESTRATÉGICO DURANTE EL AÑO 2020:

- Se conocieron los Estados Financieros mensuales, a lo largo del año;
 - Se revisó el Presupuesto Anual;
 - Se conocieron los indicadores financieros, incluyendo los indicadores de riesgo, eficiencia, rentabilidad y de gestión, de forma mensual;
 - Se revisó la Estrategia de Gestión Financiera del año 2020, durante la pandemia del COVID-19;
 - Se sometió la actualización de las proyecciones financieras trimestrales del año 2020;
 - Se presentó un análisis del comportamiento financiero del sector y las estimaciones financieras individuales de las principales entidades financieras;
 - Se sometió el Presupuesto del año 2021, y las proyecciones al cierre del año 2020;
 - Se dio seguimiento, a lo largo del año, a la coyuntura económica local e internacional;
 - Se revisó el Informe sobre la Rentabilidad e Indicadores de Gestión de las Unidades de Negocios y Productos de APAP;
 - Se dio seguimiento a los asuntos delegados por la Junta de Directores para análisis de este Comité;
 - Se conoció el estatus de las diferentes obras de construcción de las sucursales;
 - Se conoció el estatus de la situación generada por el COVID-19;
 - Se presentó el Proyecto de Digitalización de Procesos.
- B. COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS. Es el órgano que sirve de apoyo a la Junta de Directores para el cumplimiento de sus funciones y deberes en materia de administración de riesgos, debe vigilar que las operaciones de la Asociación se ajusten a los objetivos, políticas, estrategias, procedimientos y a los niveles

de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo, aprobados por la Junta de Directores. Igualmente, para el establecimiento de los lineamientos internos de políticas de control y calificación de riesgo en todas las operaciones que lleve a cabo. Este Comité supervisará que la gestión de los riesgos de la Asociación esté alineada con los objetivos y estrategias de la Asociación.

COMPOSICIÓN. Este Comité está compuesto por no menos de tres (3) miembros de la Junta de Directores externos exclusivamente y el Vicepresidente de Riesgos. Como miembros invitados permanentes, con derecho a voz pero sin voto, se encuentran el Vicepresidente Ejecutivo y el Auditor Interno. Podrá participar sin derecho a deliberar y votar cualquier otro funcionario de la entidad, o tercero externo a la misma, en razón del tema que se trate y previa invitación o requerimiento del Comité.

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ AL CIERRE DEL AÑO 2020

MIEMBRO	CARGO
Luis López	Presidente del Comité / Miembro Externo Independiente y vicesidente de la Junta de Directores
Lawrence Hazoury	Miembro Externo Independiente y presidente de la Junta de Directores
David Fernández	Miembro Externo Independiente y Secretario de la Junta de Directores
Manuel Fernández	Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores
John Llanos	Vicepresidente de Riesgos

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Diseñar y evaluar las políticas y procedimientos para asegurar una adecuada identificación, medición, seguimiento, prevención, gestión y control de los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la Asociación, acorde con sus estrategias;
- Presentar, para fines de aprobación de la Junta de Directores, todo lo referente a las políticas de riesgo de mercado, liquidez, crédito, cumplimiento, operacional, riesgos de seguridad cibernética y de la información, entre otras;
- Identificar y monitorear los diferentes riesgos a los que está expuesta la Asociación;
- Revisar y dar seguimiento a las actividades y calificaciones de riesgo de las diferentes áreas;

- Monitorear las tasas activas y pasivas, y hacer recomendaciones de acuerdo a las tendencias del mercado y factores de riesgo por parte del Comité ALCO;
- Darle seguimiento a las exposiciones a riesgos para garantizar el cumplimiento de los límites de tolerancia aprobados por la Junta de Directores, así como también los potenciales impactos de estos riesgos referente a la estabilidad y solvencia;
- Comunicar a la Junta de Directores los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones a riesgos de la Asociación, conforme la frecuencia que le sea establecida por dicho órgano;
- Someter a la Junta de Directores las exposiciones que involucren variaciones significativas en el perfil de riesgo de la Asociación para su aprobación;
- Establecer los procedimientos para aprobar las excepciones a límites y/o políticas, los cuales deberán contemplar la ocurrencia de eventos originados, tanto por acciones propias de la Asociación como por circunstancias de su entorno;
- Definir las acciones y mecanismos a ser utilizados para normalizar excepciones a los límites definidos y a las políticas aprobadas;
- Recomendar a la Junta de Directores límites de exposición de riesgo institucional de manera global, sectorial y por tipo de riesgo, por tipo de instrumento y de portafolio de manera general, así como estrategias y políticas que contribuyan con una efectiva gestión del riesgo;
- Presentar a la Junta de Directores, para su aprobación, planes de contingencia y continuidad de negocios en materia de riesgos;
- Revisar y comentar previo a su aprobación, el plan y el nivel de remuneraciones a ser aplicados por la Asociación;
- Evaluar el informe elaborado por el área de riesgo, sobre los riesgos asumidos, tasas y niveles de liquidez e indicadores de solvencia institucional y cualquier tipo de riesgo, con el fin de emitir las correspondientes recomendaciones;

- Fijar los objetivos anuales al Vicepresidente de Gestión Integral de Riesgos.
- Por lo menos anualmente, revisar el desempeño del Vicepresidente de Gestión Integral de Riesgos y acordar sobre su compensación anual y ajuste salarial;
- Asegurarse que la Unidad de Gestión Integral de Riesgos, cuente con los recursos necesarios para su gestión e independencia y pre-aprobar su presupuesto anual.
- Diseñar y evaluar las políticas y procedimientos para asegurar una adecuada identificación, medición, seguimiento, prevención, gestión y control de los riesgos financieros y no financieros que pudiesen afectar el logro de los objetivos de la Asociación, acorde con sus estrategias, incluyendo la mitigación y monitoreo de los eventos potenciales de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
- Presentar para fines de aprobación de la Junta de Directores, todo lo referente a las políticas de riesgo de mercado, liquidez, crédito, operacional, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, reputacional, estratégico, ciberseguridad, entre otros;
- Dar seguimiento a las exposiciones de los riesgos aprobados por la Junta de Directores y mantenerlos informados al respecto, así como también los potenciales impactos de estos riesgos referente a la estabilidad y solvencia; Igualmente, el seguimiento a eventos potenciales de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

PRINCIPALES TEMAS CONOCIDOS POR EL COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DURANTE EL AÑO 2020:

- Conoció los objetivos de desempeño de la Vicepresidencia de Riesgos para el año 2020;
- Se sometió la actualización anual de la Descripción de Puesto del Vicepresidente de Riesgos;

- Se sometió para revisión el Informe Trimestral de Evaluación del Riesgo de Liquidez;
- Se sometió para revisión el Informe de Autoevaluación de Capital (IAC);
- Se expusieron, a lo largo del año, los riesgos financieros: indicadores del sistema financiero; riesgo crediticio; riesgo de mercado de liquidez; prueba de stress de riesgo de liquidez; Modelo de Score de Originación – PrestaPronto; límites regulatorios; modelo de tarjetas de crédito; Proyecto Estratégico Motor de Decisiones; pérdida operacional BRRC;
- Conoció, a lo largo del año, los riesgos no financieros: riesgo operacional; riesgo reputacional; continuidad del negocio; control interno; Plan de Trabajo 2020/PLAFT; indicadores mensuales; comportamiento de pérdidas del trimestre; reingeniería de indicadores de riesgo operacional; comportamiento eventos de pérdidas mensual; requerimientos de capital por riesgo operacional; Índice de Solvencia abril; reingeniería de indicadores de riesgo reputacional; gestión de comunicación y riesgo reputacional ante el COVID-19; Roadmap to Cloud; límites Visa Direct; riesgo tecnológico;
- Se informó sobre las actualizaciones en materia de protección integral: prevención de fraude, Proyecto PCI, y Proyecto Ciberseguridad; marco de apetito y tolerancia al riesgo; seguridad física; modelo de gestión de amenazas; Roadmap SCI; fortalecimiento de la Dirección de Protección Integral;
- Conoció los riesgos en materia de LAFT-PADM: actualización de la Matriz de Clientes; actualización de la Matriz de Gestión de Eventos Potenciales de Riesgos LAFT – PADM; Matriz de Riesgo LAFT-PADM por COVID-19; indicadores PLAFT-PADM; Matriz de Riesgos Empleados PREVELAC; evaluación y clasificación del perfil de riesgos LAFT;
- Se sometió para revisión la propuesta de creación de los Estatutos del Comité de Seguridad Cibernética y de la Información, así como la propuesta de modificación de los Estatutos del Comité de Gestión Integral de Riesgos, a los fines de excluir de este órgano las funciones en materia de seguridad cibernética y de la información;

- Se efectuó un monitoreo continuo del apetito de riesgo;
- Presentó el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios;
- Se sometió el Plan de Contingencia para Riesgo de Liquidez – Informe RL12;
- Presentó el estatus del Plan de Recuperación de Desastres (DRP);
- Conoció el Plan de Respuesta COVID-19: medidas implementadas; matriz de riesgos; Plan de Continuidad; evaluación de riesgos; riesgo legal; medidas crediticias – gestión del cliente; recomendaciones de actuación; acciones realizadas – medidas prudentiales; Proceso Rueda Tu Cuota; impacto en el presupuesto; segmentación de clientes; acciones preventivas y recuperación;
- Conoció la Primera Autoevaluación de Cumplimiento del Reglamento de Seguridad Cibernética y de Información;
- Se sometió la propuesta de creación de los Estatutos de la Comisión de Riesgos y la Comisión de Reorganización Financiera;
- Conoció el Informe de Madurez SGCN y el Plan Estratégico;
- Se sometieron para revisión varias políticas para la gestión de los riesgos;
- Conocieron las Actas del Comité de Crisis;
- Conoció el resumen de los temas tratados en el Comité ALCO;
- Aprobó el Presupuesto para Gastos Administrativos de la Vicepresidencia de Riesgos para el año 2021.

C. COMITÉ DE AUDITORÍA. Es el órgano que sirve de apoyo y asesoría a éste en materia de auditoría, controles, para lograr los objetivos, metas y funciones que en dichas materias le corresponden a la Junta de Directores y demás órganos de la entidad. Asimismo, este Comité se encarga de la supervisión de la implementación de una correcta administración de riesgos, por parte de los órganos correspondientes de la entidad.

COMPOSICIÓN. Este Comité está compuesto por compuesto por no menos de tres (3) miembros de la Junta

de Directores externos exclusivamente. Asimismo, está presidido por un miembro de la Junta de Directores externo independiente. El Auditor Interno es un invitado permanente, con derecho a voz y sin voto.

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ AL CIERRE DEL AÑO 2020

MIEMBRO	CARGO
David Fernández	Presidente del Comité / Miembro Externo Independiente y Secretario de la Junta de Directores
Mónica Armenteros	Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores
Manuel E. Fernández	Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores
José Marcelino Fernández	Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores

FUNCIONES PRINCIPALES:

JUNTA DE DIRECTORES

- 1) Tener acceso a toda la información financiera de la Asociación, y supervisar el funcionamiento de los sistemas de control y Auditoría Interna;
- 2) Informar a la Junta de Directores de las operaciones con partes vinculadas y cualquier otro hecho relevante, debiendo asegurarse que las mismas se realicen dentro de los límites establecidos en la normativa vigente;
- 3) Elaborar y presentar a la Junta de Directores un informe anual sobre sus actividades y uno de manera periódica que incluya el cumplimiento de la ejecución del plan anual de auditoría y de sus conclusiones sobre la supervisión de la función de auditoría interna, así como mantenerla informada y actualizada mediante actas, minutas y presentaciones, cuando sea necesario, del avance de sus responsabilidades;
- 4) Verificar que la Alta Gerencia de la Entidad tome las acciones correctivas sobre las debilidades señaladas por la Junta de Directores y la Superintendencia de Bancos y determinar si las mismas son adecuadas y se han tomado oportunamente, debiendo informar a la Junta de Directores sobre todos sus hallazgos para asegurar el control de las debilidades, las desviaciones a las políticas internas establecidas, y las leyes y reglamentos vigentes;
- 5) Revisar la implementación del plan de remuneraciones y su nivel de aplicación dentro de la Asociación;

- 6) Asegurarse, en acción coordinada con la Junta de Directores, que se entregue información adecuada y oportuna a los Asociados, a los Reguladores y al Público en general, mediante la evaluación de los canales de comunicación a lo interno de APAP;
- 7) Recomendar otras actividades que fomenten mayor independencia para mejorar la gestión y/o controles de la Asociación, cuando proceda;
- 8) Asistir a la Gerencia a observar sus obligaciones derivadas de la actuación de buena fe; la adopción de sanas prácticas de negocios; el apego a las políticas contables, así como, las prácticas operacionales y de reporte;
- 9) Poner en conocimiento de la Junta de Directores los cambios contables que ocurran y sus efectos;
- 10) Realizar cualquier otra función o responsabilidad que, de tiempo en tiempo, le fuere expresamente atribuida o delegada por la Junta de Directores.

ASPECTOS FINANCIEROS

- 1) Asegurar que los criterios contables establecidos se aplican adecuadamente en la elaboración de los Estados Financieros auditados y trimestrales;
- 2) Verificar que los Estados Financieros intermedios que publica la Asociación son elaborados con los mismos niveles de exigibilidad y criterio que los publicados al cierre del ejercicio;
- 3) Revisar los Estados Financieros, anuales y trimestrales de la Asociación antes de ser presentados a la Junta de Directores; y examinar y considerar cualquier acción vinculada o relación con la Auditoría Interna y Externa en los libros, registros y cuentas. A discreción del propio Comité, éste revisará las actividades financieras y de negocios y los registros que considere necesarios y/o deseables. También podrá revisar cualesquiera otras informaciones suministradas a entidades gubernamentales o al público, incluyendo cualquier certificación, informe, opinión, o revisión hecha por los auditores independientes. Servir como mecanismo alterno para la comunicación entre la Junta de Directores, los Auditores Externos, los Auditores Internos y la Gerencia, dado que sus facultades se relacionan

con la contabilidad financiera, reportes, aspectos legales y regulatorios en materia de auditoría, operaciones, riesgos y controles;

- 4) Revisar, con el Vicepresidente Ejecutivo, el Auditor General y el Auditor Externo, cuando el Comité lo considere necesario, las políticas y procedimientos de la Asociación, para asegurarse de lo adecuado de los controles internos contables, financieros, operacionales y sistemas de reporte;
- 5) Discutir con los Directores el alcance y calidad del sistema de control Interno y el nivel de apego a principios y sanas prácticas contables y de negocios.

AUDITORES INTERNOS

- 1) Supervisar el funcionamiento de la Auditoría Interna y de los sistemas de control interno;
- 2) Revisar y aprobar el estatuto (mandato) de la función de Auditoría Interna y sus modificaciones;
- 3) Aprobar la designación y/o cese del encargado de la función de Auditoría Interna y someter a la ratificación de la Junta de Directores;
- 4) Revisar y aprobar el Plan Anual de Auditoría Interna y sus modificaciones;
- 5) Revisar las actividades, la estructura de organización, y la idoneidad del departamento de Auditoría Interna, para asegurar su independencia, y que la cobertura de Auditoría sea amplia y suficiente;
- 6) Revisar periódicamente con el Auditor General, las normas y procedimientos utilizados por el Departamento de Auditoría Interna para la ejecución de su trabajo;
- 7) Asegurar que la Auditoría Interna cuente con todos los recursos necesarios y que ésta mantenga suficiente independencia para el logro de los objetivos. El presupuesto de operación y de capacitación, así como también, los niveles de remuneración, ascensos, promociones propuestas por el Auditor General, deben ser aprobados por el Comité y no deberán ser ajustados a la evaluación o aprobación de la Administración;

- 8) Por lo menos anualmente, revisar el desempeño del Auditor General y acordar sobre su compensación anual y ajuste salarial;
- 9) Conocer y analizar las observaciones y recomendaciones de los Auditores Internos, Auditores Externos y de la Superintendencia de Bancos sobre debilidades de control interno, así como las acciones correctivas implementadas por la Administración, tendientes a superar tales debilidades;
- 10) Conocer y analizar la información proporcionada por la administración y los Auditores Internos, que permita verificar que se identifican y evalúan los riesgos de la institución y que se adoptan medidas para la adecuada administración de los mismos;
- 11) Conocer sobre el estado de los hallazgos identificados que no hayan sido corregidos por la Alta Gerencia;
- 12) Establecer políticas y prácticas para llevar a cabo revisiones periódicas independientes para evaluar la calidad de la función de Auditoría Interna y conocer los resultados de estas evaluaciones;
- 13) Conocer los detalles del impedimento, en casos de que la independencia u objetividad de la función de Auditoría Interna se viera comprometida de hecho o en apariencia;
- 14) Realizar reuniones periódicas separadas con el Auditor General para discutir cualquier asunto que el Comité o el Auditor entiendan debe discutirse de forma privada;
- 15) Realizar cualquier requerimiento al área de Auditoría Interna para la realización de revisiones específicas;

AUDITORES EXTERNOS

- 11) Asegurar el cumplimiento de las políticas y regulaciones aplicables sobre contratación, alcance y divulgación del informe de Auditoría Externa;
- 12) Elevar a la Junta de Directores antes del 31 de agosto de cada año, la Propuesta de Selección, contratación, recontractación, sustitución y remuneración

de la firma de Auditoría Externa, con el objetivo de mantener un plantel de auditores externos de la más alta calificación. La propuesta deberá tomar en consideración los siguientes aspectos:

- a) Los conocimientos, la capacidad y la independencia de la firma; su estructura; los resultados de las auditorías recientemente realizadas en la Asociación o en otras entidades similares; el efecto de las auditorías efectuadas en la opinión pública; los honorarios propuestos en relación al alcance de los trabajos de la auditoría; la independencia y efectividad de la firma, entre otros, que puedan ser relevantes para los servicios contratados;
 - b) La remuneración de la firma contratada, la cual no podrá estar influida o determinada en función de los resultados de su trabajo de auditoría, ni sobre la base del resultado financiero del período a que se refieren los Estados Financieros sujetos a la auditoría, y mantenerse apegada a los lineamientos de las políticas de APAP sobre contratación de auditores externos;
 - c) Representación internacional de la firma propuesta, debiendo requerir la participación de un socio revisor de control de calidad que participe desde la etapa de planificación de la auditoría y que aborde el grado en que el equipo de trabajo ha examinado la información contable y las disposiciones regulatorias;
 - d) Cumplir con los requisitos de elegibilidad de auditores externos establecidos en el Reglamento de Auditores Externos de la Junta Monetaria, e indicar la metodología adoptada por el Comité de Auditoría para la recomendación presentada;
- 33) Anualmente, el Comité deberá revisar y discutir con los auditores todas las relaciones significativas de éstos con la Asociación para determinar la independencia, tanto de la firma como de los auditores, requiriéndoles la entrega, en particular, de las informaciones pertinentes sobre las políticas y procesos de dicha firma para el mantenimiento de la independencia y la evaluación del cumplimiento de los correspondientes requisitos

de independencia establecidos en las regulaciones y legislaciones aplicables. El Comité de Auditoría procurará la rotación cada tres (3) años o menos del socio responsable de la Auditoría Externa y su grupo de trabajo. Una vez concluido el referido plazo deberá transcurrir un período de dos (2) años para que dichas personas puedan volver a realizar labores de auditoría en la Asociación, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento de Gobierno Corporativo y de Auditores Externos;

- 34) Verificar la independencia del Auditor Externo en relación con la objetividad necesaria para la Auditoría, a través de una evaluación del alcance y calidad de otros servicios, no relacionados con la Auditoría de Estados Financieros, que provee el Auditor Externo;
- 35) Vigilar las actuaciones que puedan poner en juego la independencia de los Auditores Externos e informar de inmediato a la Junta de Directores para evitar tales situaciones de manera oportuna;
- 36) Analizar los informes, su contenido, procedimientos y alcance de las revisiones de los Auditores Externos;
- 37) Supervisar la eficacia de las funciones realizadas por la firma de Auditoría Externa contratada, a fin de evaluar si la misma ha seguido su Plan de Auditoría, y en particular, analizar las explicaciones del Auditor Externo con respecto a los juicios significativos que el equipo de trabajo haya adoptado y las conclusiones alcanzadas. Asimismo, analizar los hallazgos y cualquier recomendación proporcionada por la firma, con el propósito de informar a la Junta de Directores sobre la eficacia evaluada;
- 38) Revisar con la Gerencia y con los Auditores Externos antes de la finalización de la Auditoría, los resultados de su revisión para efectos de la preparación de los Estados Financieros del año antes de su presentación a la Junta. Esta revisión debe comprender el Informe Anual, incluyendo los Estados Financieros e información complementaria requerida por las autoridades;

- 39) Revisar con los Auditores Externos operaciones significativas o extraordinarias, que no son parte normal de las operaciones de la Institución:
- Cambios, en su caso, durante el año en los principios contables en su aplicación;
 - Ajustes propuestos por los Auditores Externos y/o diferencias significativas, reportadas por los mismos.
- 40) Evaluar los comentarios de la Gerencia en cuanto a la satisfacción y valor agregado de la gestión de las Auditorías Externas e investigar con los auditores si han existido desacuerdos con la Gerencia; y si algún riesgo implícito importante ha sido resuelto. Revisar el desempeño de los Auditores Independientes y aprobar su relevo cuando las circunstancias así lo ameriten;
- 41) Reunirse, al menos una (1) vez al año y cuantas veces sea necesario, con los Auditores Externos, sin que la Alta Gerencia se encuentre presente, para discutir sobre los controles internos de APAP, la integridad y exactitud de los Estados Financieros, y la calidad de todas las áreas de la entidad, a los fines de comprender y analizar todos los hallazgos que hayan surgido durante el desarrollo de la Auditoría Externa y cómo los mismos se han resuelto. En igual contexto, se discutirá sobre cualquier otra recomendación relevante que pudiera existir (incluyendo aquellas listadas en las cartas de observaciones y sugerencias). Los temas a considerar durante esta discusión incluyen, pero no se limitan a:
- Mejoras al control financiero interno;
 - Principios de contabilidad;
 - Sistemas de reportes gerenciales.
- 42) Revisar las respuestas escritas y planes de acción correctiva emitidos por la Gerencia a la Carta de Gerencia y sugerencias del Auditor Externo, y remitir a la Superintendencia de Bancos, antes del 15 de abril de cada año, una copia de esta Carta de Gerencia, donde consten las decisiones tomadas por la Alta Gerencia y los comentarios para solucionar las deficiencias que hayan sido señaladas por los auditores, la cual será enviada en páginas numeradas, papel timbrado de la firma de auditores externos, y sellada y firmada por el socio a cargo del trabajo;
- 43) Responder a la firma de Auditoría Externa contratada sobre las medidas correctivas que hayan sido señaladas por esta firma, así como sobre las observaciones y recomendaciones en materia de control interno de la Asociación;
- 44) Evaluar la cooperación recibida por los Auditores Externos e Internos durante su revisión, incluyendo su acceso a todos los registros, datos e información requeridos;
- 45) Analizar con los Auditores Externos el funcionamiento de los sistemas de información, su suficiencia, confiabilidad y aplicación a las tomas de decisiones, cuando sea necesario;
- 46) Conocer el informe que remitirán los Auditores Externos con su opinión particular sobre la información financiera complementaria, establecida en el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras y sus modificaciones;
- 47) Evaluar, al menos una (1) vez al año, la calidad de la firma de Auditoría Externa contratada o recontractada por APAP, tomando en cuenta las normas de control de calidad aplicables y las cuestiones o preocupaciones significativas sobre la firma auditora, a raíz de casos de deficiencias en auditorías recientes identificadas por la Superintendencia de Bancos, el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD) y por la propia Asociación;
- 48) Informarse acerca del acatamiento de las políticas institucionales relativas a la debida observancia de las leyes, regulaciones y normativa interna que debe cumplir la Asociación;
- 49) Tomar conocimiento y resolver conflictos de intereses e investigar actos de conductas sospechosas y fraudes;
- 50) Analizar los informes sobre las visitas de inspección y presentaciones que efectúe la Superintendencia;
- 51) Revisar y aprobar el programa anual de los Auditores Externos y avances;

- 52) Aprobar, cuando sea necesario y con la previa no objeción de la Superintendencia de Bancos, la subcontratación del Auditor Externo cuyo contrato se encuentre vigente para servicios de asesoramiento fiscal y tributario, o cualquier otro servicio relacionado, si se determina razonablemente que los resultados de estos servicios no estarán incluidos en los procesos de auditoría cuando se procesen los Estados Financieros de la Asociación;
- 53) Elevar ante la Junta de Directores, las propuestas de selección, contratación, recontractación, sustitución y remuneración de la firma de Auditoría Externa que llevará a cabo el examen anual del Programa de Cumplimiento Basado en Riesgos y las medidas de control interno para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva de APAP. Este informe debe describir detalladamente las medidas de control interno existentes, los aspectos concretos objetos de revisión, las pruebas practicadas por el auditor, los resultados obtenidos, y los hallazgos o incidencias surgidos de las verificaciones y las recomendaciones de mejora. El Comité enviará una copia de este informe a la Superintendencia de Bancos, a través de la Secretaría General de la Junta de Directores de APAP;
- 54) Realizar cualquier requerimiento para la realización de revisiones específicas o dictámenes a empleados, funcionarios, Auditores Externos o asesores externos, con relación a temas especializados, en caso de ser necesario;
- 55) Aprobar los contratos que suscriba la Asociación con las firmas de Auditoría Externa, una vez que la contratación haya sido aprobada por la Junta de Directores. Para estos fines, se debe constatar que el contrato defina: el alcance del examen; la delimitación y referencias a la legislación y regulación aplicables; la forma y contenido de los informes a presentarse; y el apego a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

PRINCIPALES TEMAS CONOCIDOS POR EL COMITÉ DE AUDITORÍA DURANTE EL AÑO 2020:

- Verificó que la Alta Gerencia tomó las acciones correctivas de lugar sobre las debilidades reportadas por los diferentes entes evaluadores, mediante el conocimiento de los hallazgos presentados por el área de Auditoría Interna y los informes de seguimiento trimestral presentados por la Dirección de Riesgo Operacional y Control Interno;
- A través de su participación en diferentes reuniones, e interacción con los organismos de control, de manera continua y proactiva, asistió y apoyó a la Gerencia en la observancia de sus obligaciones derivadas de la actuación de buena fe; la adopción de sanas prácticas de negocios; el apego a las políticas contables, así como, las prácticas operacionales y de reporte;
- Mantuvo informada y actualizada a la Junta de Directores mediante la presentación de las actas levantadas en las diferentes reuniones celebradas por el Comité durante el año 2020 y a través del informe preliminar de gestión presentado en septiembre de 2020;
- Informó a la Junta de Directores sobre el cumplimiento del Código de Ética, las violaciones y las acciones tomadas por la Gerencia con los casos reportados, así como el cumplimiento con los límites de transacciones con vinculados;
- Revisó los estados financieros trimestrales, antes de su publicación;
- Se aseguró de conocer y actualizarse sobre cambios en las políticas contables y regulaciones que pudieran impactar la preparación de los estados financieros;
- Conoció la ejecución del Plan de Auditoría Interna, logros e indicadores correspondiente al año 2019 y aprobó el plan detallado para el año 2020;
- Conoció y aprobó los avances del plan del año, los cambios o desviaciones importantes, trabajos en proceso, así como los principales hallazgos y recomendaciones reportados, vigilando que se tomaran las medidas correctivas necesarias para mitigar o reducir los riesgos reportados, especialmente los

riesgos emergentes surgidos como resultados de la pandemia del COVID-19;

- Supervisó el funcionamiento del área de Auditoría Interna, a través de seguimiento, lineamientos, reuniones, y trabajos presentados, asegurando que solo realizara funciones acordes con su naturaleza, y manteniendo su objetividad e independencia;
- Apoyó el fortalecimiento de la estructura de Auditoría Interna, dando seguimiento a la reposición oportuna de las vacantes y la contratación de los recursos idóneos, a fin de contar con la cantidad de recursos especializados y poder cumplir con las exigencias regulatorias y del negocio;
- Conoció informes trimestrales de seguimiento a la implementación de los planes de acción de los hallazgos más importantes, así como asuntos de riesgos importantes, presentados por la Dirección de Riesgo Operacional y Control Interno;
- En cuanto al manejo de los planes de contingencia durante la pandemia, conoció los avances del plan implementado por la Gerencia, así como las medidas necesarias para mantener la operatividad de la institución, flexibilizando la disposición del personal de manera remota, excepciones a las políticas y los mecanismos de control necesarios para mitigar los riesgos;
- Conoció y aprobó el Informe de Auditoría Interna sobre la Efectividad del Sistema de Control Interno, requerido como parte de los anexos de los Estados Financieros Auditados del año 2019;
- Sobre el riesgo de fraude, en cumplimiento con las normas de Auditoría Interna y la política establecida sobre el particular, conoció los Informes de Gestión de Seguridad y Prevención de Fraudes, donde se presentaron los eventos importantes que ocurrieron en el período y las medidas correctivas implementadas por la gerencia para mitigar o evitar estos riesgos;
- Conoció y aprobó los lineamientos para el enfoque y alcance del Plan de Auditoría para el año 2021;
- Conoció el dictamen y los estados financieros auditados del año que cerró el 31 de diciembre de 2019, previo a la presentación a la Junta de Directores;

así como las recomendaciones de la Carta de Gerencia para mejorar el sistema de control interno de la entidad, con sus correspondientes acciones correctivas y planes de acción requeridos;

- Evaluó el proceso de licitación realizado para la selección de la firma de auditores para la auditoría del año 2020;
- Presentó el informe a la Junta de Directores con los resultados de evaluación y sus recomendaciones para la aprobación de la contratación de los Auditores Externos;
- Durante reuniones con los auditores externos, conoció el avance de los trabajos y los asuntos relevantes o de especial atención considerados por los auditores en el desarrollo del trabajo de campo, de la auditoría de los estados financieros del año 2020, para lograr emitir los estados auditados en la fecha acordada;
- Conoció informes sobre la gestión de cumplimiento con el Código de Ética, violaciones y otras irregularidades; así como la cantidad de casos reportados, por tipo y personal desvinculado, y otras acciones tomadas por la gerencia para lograr el fiel cumplimiento con el Código.

D. COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y REMUNERACIONES. Es el órgano que sirve de apoyo a la Junta de Directores en materia de nombramiento, remuneración, reelección, y cese de los miembros de dicha Junta en la forma y condiciones establecidas por las normas legales y reglamentarias aplicables, así como por los estatutos sociales, el Reglamento Interno de la Junta de Directores, el Protocolo General de Comités y los presentes estatutos. A su vez, el Comité asume dichas funciones en el ámbito de la alta gerencia y la empleomanía en sentido general en la forma y condiciones que la Junta de Directores, los presentes Estatutos y el resto de normas de gobierno interno establezcan. De igual manera, este comité sirve de apoyo a la Junta de Directores en materia de higiene y seguridad en todos los niveles jerárquicos de la institución.

COMPOSICIÓN. Este Comité está compuesto por un mínimo de tres (3) miembros de la Junta de Directores externos exclusivamente, y estará presidido por un miembro de la Junta de Directores externo independiente.

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ AL CIERRE DEL AÑO 2020

MIEMBRO	CARGO
Mónica Armenteros	Presidente del Comité y Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores
Pedro Esteva Troncoso	Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores
Luis López	Miembro Externo Independiente y Vicepresidente de la Junta de Directores
José Marcelino Fernández	Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Proponer a la Junta de Directores la política sobre la cual se construirá la escala de remuneraciones y compensaciones de los ejecutivos y miembros de la Junta de Directores, la cual debe guardar consistencia con los niveles de riesgo definidos por la Asociación, considerando criterios adecuados para reducir incentivos no razonables en la toma de riesgos indebidos;
- Servir de apoyo a la Junta de Directores en sus funciones de nombramiento, remuneración, reelección y cese de los miembros de la Junta de Directores y de la Alta Gerencia de la Entidad de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, los estatutos sociales, el Reglamento Interno de la Junta de Directores, así como las políticas internas adoptadas por la Junta de Directores;
- Vigilar el cumplimiento de la escala de compensaciones y remuneraciones aprobadas para la Junta de Directores, sus órganos de apoyo y del equipo gerencial de la Asociación, y asegurar que las mismas se correspondan con lo instituido en el reglamento interno, en la política establecida, y en los objetivos estratégicos;
- Rendir los informes correspondientes sobre la elegibilidad de los miembros de la Junta de Directores conforme establecen los estatutos sociales y el Reglamento Interno de la Junta de Directores. Este informe se rendirá de forma previa, tanto para la elección de nuevos miembros, como para la reelección de miembros vigentes;
- Rendir anualmente los informes respecto de las categorías que deben reunir cada uno de los miembros

de la Junta de Directores, conforme a las disposiciones de la guía sobre criterios de independencia de los miembros de la Junta de Directores, a los fines de que la Junta de Directores proponga a la Asamblea de Asociados la ratificación o cambio de categoría de los mismos; verificar las causas para el cese de los miembros de la Junta de Directores y emitir un informe a dicha Junta para edificación de la Asamblea;

- Recomendar las políticas de reclutamiento y remuneración en todos los ámbitos de la Asociación conforme los estándares del mercado y las mejores prácticas internacionales en los mercados financieros y en el sector mutualista;
- Servir de apoyo a la Junta de Directores en la revisión y aprobación para el plan bienal relativo al nombramiento y cese en sus funciones de los principales funcionarios de la Asociación, como mecanismo para asegurar la continuidad en su gerenciamiento;
- Asistir a la Junta de Directores para el seguimiento y cumplimiento de las reglas y disposiciones en materia de higiene y seguridad, en particular aquellas relacionadas con el mantenimiento de los estándares aplicables a los empleados de la Asociación que aseguren un desarrollo laboral digno, seguro e íntegro;
- Efectuar, anualmente, la evaluación de idoneidad de los miembros de la Alta Gerencia y remitir el informe correspondiente a la Junta de Directores;
- Conocer de los resultados de la aplicación de las políticas y procesos que serán utilizados, para determinar y asegurar la idoneidad y adecuación del personal de Alta Gerencia y Personal Clave, sobre una base continua y reportarlos a la Junta de Directores; y,
- Conocer de la evaluación de idoneidad de las posiciones clave y dar seguimiento a los planes de acción en caso de que fuere necesario.

PRINCIPALES TEMAS CONOCIDOS POR EL COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y REMUNERACIONES DURANTE EL AÑO 2020:

- Se conoció la Propuesta de Metas del año 2020;
- Se sometió la Propuesta del Plan de Capacitación para el año 2020 de los Miembros de la Junta de Directores;
- Se revisaron los resultados de Beneflex: Piloto, retos y próximos pasos;
- Se informó sobre los resultados del Análisis de Equidad Interna de los Vicepresidentes;
- Se informó sobre el Inicio de la Evaluación de Desempeño de la Vicepresidencia Ejecutiva respecto del año 2019;
- Se sometió el Informe de Gestión del Comité de Nombramientos y Remuneraciones respecto del año 2019;
- Se conocieron las propuestas recibidas para las Candidaturas de Miembros de la Junta de Directores – Informe;
- Se conoció el Informe sobre la Categoría de los Miembros de la Junta de Directores;
- Se conoció el Informe de Idoneidad de la Junta de Directores: Resultados de la Evaluación Idoneidad Individual de los Miembros año 2019; y Resultados de la Evaluación de Idoneidad de la Junta de Directores en Pleno;
- Se sometió la Propuesta Final del Plan de Capacitación del año 2020 de los Miembros de la Junta de Directores;
- Se revisaron los resultados del Desempeño Institucional del año 2019, y el Desempeño por Vicepresidencia del 2019, así como los Logros del año 2019;
- Se revisó la Propuesta de Bonos por Desempeño del año 2019 para los Miembros de la Junta de Directores, la Alta Gerencia y los Empleados;
- Se presentaron para confirmación los cambios solicitados por el Comité a las Metas del año 2020;
- Se conoció el Detalle del Indicador de Rotación 2019 y las razones de salida;
- Se conocieron los resultados del Programa Ruédala para Empleados;

- Se conocieron los resultados de la Encuesta Corta a Empleados;
- Se informó sobre el estatus del Plan de Retorno;
- Se informó sobre el Plan de Vacaciones 2020;
- Se conoció la actualización de Políticas RRHH – Parte del Plan Riesgo Operacional;
- Se conoció el Proyecto Trabajo Remoto; las acciones realizadas y la presentación de propuestas – selección suplidor;
- Se presentaron las Metas del año 2020 y la Compensación Variable;
- Se conoció el Indicador de Rotación del año 2020;
- Se sometió para el Proyecto de Revisión de Compensación Variable;
- Se informó sobre el Proceso Anual de Encuesta / Ajuste Salarial;
- Se informó sobre la contratación de suplidor para el Proyecto Trabajo Remoto;
- Se presentaron los resultados de la Encuesta Anual de Salario.

E. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA. El Comité es el órgano que sirve de apoyo y asesoría a la Junta de Directores en materia de cumplimiento, gobernabilidad corporativa y ética, con el objetivo de lograr los objetivos, metas y funciones que en dicha materia le corresponden a la Junta de Directores.

COMPOSICIÓN. Este Comité está compuesto por no menos de tres (3) miembros de la Junta de Directores. Serán invitados permanentes, con derecho a voz y sin voto, el Vicepresidente Ejecutivo, el Oficial de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT, el Vicepresidente de Auditoría, Vicepresidente de Riesgos y el Consultor Jurídico. El Vicepresidente de Desarrollo Corporativo será invitado cuando se traten temas de Ética. Podrá participar, sin derecho a deliberar y votar, conforme establece el Protocolo General de Comités, cualquier otro funcionario de la entidad, o tercero externo a la misma, en razón del tema que se trate y previa invitación o requerimiento del Comité.

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ AL CIERRE DEL AÑO 2020

MIEMBRO	CARGO
Pedro Esteva Troncoso	Presidente del Comité y Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores
Lawrence Hazoury Toca	Miembro Externo Independiente y Presidente de la Junta de Directores
David Fernández Whipple	Miembro Externo Independiente y Secretario de la Junta de Directores
Mónica Armenteros de Torrón	Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores

FUNCIONES PRINCIPALES:

A. En Materia de Cumplimiento Regulatorio Y Prevención de Lavado de Activos Financiamiento al Terrorismo Y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva:

1. Conocer el informe de la supervisión de la función de cumplimiento que lleve a cabo la Auditoría Interna;
2. Conocer y aprobar el programa de cumplimiento basado en riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
3. Conocer las propuestas del Oficial de Cumplimiento, sobre la modificación y actualización de las políticas, procedimientos y controles, que apoyan el funcionamiento del programa de cumplimiento basado en riesgos;
4. Velar por la efectiva difusión y aplicación de las políticas aprobadas en materia de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
5. Conocer los informes de seguimiento a las áreas encargadas de aplicar las políticas y procedimientos sobre Debida Diligencia, Conozca su Cliente y Conozca a sus Empleados, preparados por el Oficial de Cumplimiento;
6. Dar seguimiento a los niveles de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, de los clientes;
7. Revisar las diferencias que puedan presentarse en relación a los procedimientos previamente aprobados y tomar las medidas y acciones correctivas de lugar;

8. Proponer medidas a aplicar, para mitigar el riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de lo proliferación de armas de destrucción masiva;
9. Conocer y decidir, conforme aplique, sobre el mantenimiento o desvinculación de un cliente, sobre el cual se entienda que implica un alto nivel de riesgo para la entidad;
10. Conocer las acciones disciplinarias en contra de los empleados, propuestas por el Oficial de Cumplimiento o el área de recursos humanos, por violación al código de ética y buena conducta o a las políticas y procedimientos, sobre temas relacionados a la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
11. Asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa vigente, en la elaboración y remisión de reportes regulatorios y respuesta a los requerimientos de información presentados por las autoridades competentes;
12. Conocer y dar seguimiento a las estadísticas e informes analíticos preparados por el Oficial de Cumplimiento;
13. Conocer sobre la planificación, coordinación y difusión respecto al cumplimiento de las disposiciones legales y políticas internas en materia de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
14. Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos orientados a la actualización y adecuación de los documentos, datos o informaciones recopilados por las áreas responsables de la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
15. Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos sobre identificación de clientes y beneficiarios finales y sobre debida diligencia;
16. Conocer los informes sobre evaluaciones de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo

- y de la proliferación de armas de destrucción masiva, elaborados por el Oficial de Cumplimiento, previo al lanzamiento de nuevos productos y servicios;
17. Conocer las estadísticas relativas a los fondos congelados o inmovilizados, las razones de cualquier variación y los medios utilizados para el levantamiento, cuando corresponda;
 18. Conocer las estadísticas relativas a las variaciones en la lista interna de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
 19. Conocer los errores y omisiones detectados en la aplicación de las políticas y procedimientos para la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, por parte del personal de negocios responsable del contacto con los clientes y personal en general, que aplique;
 20. Dar seguimiento a los hallazgos presentados por la Vicepresidencia de Auditoría Interna, cuando corresponda, la auditoría externa y la Superintendencia de Bancos, en cuanto a debilidades identificadas respecto al programa de cumplimiento basado en riesgos y asegurar la corrección de las mismas;
 21. Estar informado sobre los distintos esquemas financieros existentes, piramidales o no, lo utilización de monedas y cualquier otro medio de pago virtual, que requieran del desarrollo de procedimientos preventivos que mitiguen el riesgo de utilización como vehículo o mecanismo para el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
 22. Conocer sobre el monitoreo y seguimiento de alertas generadas y analizadas en materia de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
 23. Asegurar que la entidad cumpla con las disposiciones legales, normativas y de políticas internas, en materia de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
 24. Verificar el cumplimiento y los resultados obtenidos de la implementación del programa de cumplimiento basado en riesgos, para lo cual, deberá conocer los informes de parte del Oficial de Cumplimiento, Auditoría Interna y los auditores externos, sobre lo ejecución de dicho programa, y los resultados de las inspecciones realizadas por la Superintendencia de Bancos en la materia;
 25. Conocer y aprobar el Plan Anual de Cumplimiento y de Prevención de Lavado de Activos elaborado por la Vicepresidencia de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos y presentado previamente al Comité de Cumplimiento de Alta Gerencia, previo a su presentación a la Junta de Directores;
 26. Conocer y evaluar las inobservancias a los controles de cumplimiento regulatorio, y violaciones al Código de Ética y Conducta respecto de las cuestiones de cumplimiento.
 27. Conocer los incumplimientos regulatorios detectados y acciones correctivas y, en general el nivel de cumplimiento con las obligaciones de cumplimiento de la entidad;
 28. Conocer las estadísticas de los reportes, y hacer sus observaciones respecto de las acciones preventivas y correctivas realizadas, sobre las operaciones sospechosas;
 29. Conocer sobre el resultado del monitoreo de controles de riesgos de cumplimiento críticos realizado por la Vicepresidencia de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo;
 30. Supervisar la implementación y efectividad del plan anual de trabajo diseñado por la Vicepresidencia de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva;
 31. Supervisar el cumplimiento de las políticas y lineamientos aprobados por la Junta de Directores y los diferentes Comités de Apoyo a la Junta de Directores, en lo que respecta a las obligaciones de cumplimiento;

32. Vigilar el cumplimiento de la normativa y regulación interna y externa aplicable, de ámbito nacional e internacional;
33. Conocer de la evaluación de los riesgos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, la efectividad de los controles mitigantes efectuado por la Vicepresidencia de Riesgos;
34. Aprobar la designación y/o cese del Oficial de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, previo a la aprobación de la Junta de Directores;
35. Fijar los objetivos anuales del Oficial de la función de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva;
36. Asegurar que la Vicepresidencia de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, cuente con todos los recursos necesarios, y que ésta mantenga suficiente independencia para el logro de los objetivos;
37. Conocer y someter a la Junta de Directores para fines de aprobación, el plan anual de capacitación institucional en prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva;
38. Por lo menos anualmente, revisar el desempeño del Oficial de la función de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y acordar sobre su compensación anual y ajuste salarial;
39. Pre-aprobar el presupuesto anual de la Vicepresidencia de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva;
40. Supervisar la Gestión del Comité de Cumplimiento de Alta Gerencia conforme a la regulación vigente;
41. Conocer de los informes que realice el Comité de Cumplimiento de Alta Gerencia cada dos meses, de

conformidad con la regulación vigente y las normas internas.

B. En Materia de Gobierno Corporativo:

1. Asesorar a la Junta de Directores respecto de las políticas y lineamientos a seguir en materia de gobernabilidad corporativa de la Asociación;
2. Conocer de las verificaciones efectuadas por el Secretario de la Junta de Directores, respecto del desempeño de los diferentes órganos de gobierno de la Asociación conforme el mandato previsto en el Reglamento Interno de la Junta de Directores, así como rendir los informes correspondientes a la Junta de Directores;
3. Asesorar a la Junta de Directores respecto del tema de información en el área de gobernabilidad corporativa, en especial, al momento de la elaboración del Informe Anual de gestión y de Gobierno Corporativo;
4. Revisar y presentar a la Junta de Directores, para su aprobación, el borrador del Informe Anual de Gobierno Corporativo preparado con el apoyo de la Consultoría Jurídica;
5. Evaluar anualmente y recomendar a la Junta de Directores, la rotación, cuando proceda, o ratificación de la composición y/o de las presidencias de los Comités de Apoyo, con base a los perfiles de sus miembros y las necesidades de la Asociación.
6. Conocer, previo a la aprobación de la Junta de Directores, el Plan Anual de Gobierno Corporativo y dar seguimiento a su implementación.

C. En Materia de Ética y Conducta:

48. Informarse sobre los casos de desvinculación de empleados por razones relacionadas con el incumplimiento de normas aplicables a la entidad en sentido general;
49. Asistir a la Junta de Directores en los temas relacionados con el seguimiento y cumplimiento de los estándares éticos, tanto a nivel de la Junta de Directores y la Alta Gerencia, como en el resto de los niveles dentro de la Asociación;
50. Asumir las funciones de órgano encargado de evaluar las posibles actuaciones irregulares del

personal de la Asociación, conforme los criterios y el procedimiento previsto en el Código de Ética y Conducta de la Asociación, cuando no existan evidencias fehacientes del hecho e imponer las correspondientes sanciones, y fijar las sanciones a ser impuestas, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento sancionador.

51. Rendir los informes que sean necesarios a la Junta de Directores en materia de ética y conducta;
52. Evaluar si por la naturaleza del regalo, que exceda al valor de US\$250.00 que un relacionado ofrezca a un ejecutivo, colaborador o miembro de la Junta de Directores de APAP, el colaborador, ejecutivo o miembro de la Junta de Directores, puede permanecer con éste para ser utilizado en las oficinas de la entidad, de conformidad con lo establecido por el Código de Ética y Conducta;
53. Tramitar ante la Junta de Directores, los recursos jerárquicos interpuestos por los colaboradores y ejecutivos con motivo de la aplicación de sanciones por la supuesta comisión de infracciones graves, de conformidad con lo establecido por el Código de Ética y Conducta;
54. Conocer de los recursos jerárquicos interpuesto por los implicados contra la aplicación de sanciones por la comisión de infracciones leves, de conformidad con lo establecido en el Código de Ética y Conducta;
55. Recomendar a la Junta de Directores, las medidas, decisiones o herramientas necesarias para el mejoramiento de los controles y seguimientos de las prácticas internas en materia de gobernabilidad corporativa, cumplimiento, ética y conducta.
56. Conocer de los informes que le remita la Comisión de Ética vía el Vicepresidente de Desarrollo Corporativo.

PRINCIPALES TEMAS CONOCIDOS POR EL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA DURANTE EL AÑO 2020:

En cuanto a Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva:

- Se revisó el Informe de Gestión de Cumplimiento respecto del año 2019;
- Se presentó el resumen de las normas de impacto emitidas en el año 2019;
- Se presentó el desempeño de APAP en lo que respecta a la reportaría regulatoria frecuente durante el último período del 2019, y el índice de cumplimiento del año 2019, así como de los procedimientos sancionadores;
- Se debatió sobre el resumen de requerimientos de información realizados por la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos durante el 2019;
- Se revisó el Informe de Monitoreo de Controles de Riesgos de Cumplimiento Regulatorio, Prevención de Lavado de Activos y FATCA, así como del desempeño en el cumplimiento de los controles correspondiente al 2019;
- Se presentaron los requerimientos de información e inmovilizaciones de fondos solicitados por la Superintendencia de Bancos durante el 2019, así como los requerimientos de información de la UAF y la DGII;
- Se presentó el Informe de Monitoreo de Alertas de Prevención de Lavado de Activos correspondiente al 2019;
- Se presentaron los Reportes de Operaciones Sospechosas realizados durante el 2019 y los Reportes de Transacciones en Efectivo del mismo período;
- Se presentó el resumen de transferencias internacionales entrantes y salientes, realizadas durante del 2019;
- Se presentó el Proyecto de Actualización de Expedientes 2019;
- Se presentó el estatus del Programa de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos 2019 y la propuesta para el año 2020;
- Se presentó el Programa de Inspección de la SIB para el año 2020;
- Se presentó la propuesta de modificación a la estructura de la Vicepresidencia de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT;
- Se presentó el esquema general de Riesgos para la Gestión de Continuidad del Negocio, incluyendo la activación de los planes de respuesta a emergencia, manejo de crisis y continuidad de negocios, el rol de Riesgos antes, durante y luego del Plan de Emergencia por COVID

-19, el seguimiento a las medidas gubernamentales que se han emitido, las medidas implementadas y acciones adoptadas por APAP con los clientes, en el Plan de Comunicación, Plan Operativo y Plan de Contingencia y las acciones a realizar luego de la Contingencia por COVID -19;

- Se presentó el desempeño del cumplimiento con la reportaría frecuente para el período enero-noviembre 2020, incluyendo, los retrasos presentados por impacto de la pandemia COVID-19, los procedimientos sancionadores iniciados/desestimados/reconfirmados y las prórrogas y dispensas solicitadas durante el mismo período;
- Se presentaron las normativas de impacto, desde enero hasta noviembre de 2020, incluyendo las medidas regulatorias por COVID-19 emitidas por los diferentes organismos reguladores, así como los proyectos de leyes que se encuentran vigentes en el Congreso Nacional, durante el mismo período;
- Se revisaron las acciones en la Gestión de Protección al Usuario;
- Se presentaron los requerimientos de información e inmovilizaciones de fondos solicitados por la Superintendencia de Bancos desde enero a noviembre 2020, así como de las solicitudes de información realizadas por la Unidad de Análisis Financiero y la Dirección General de Impuestos Internos a noviembre 2020;
- Se presentaron los resultados del monitoreo de transacciones de clientes y transferencias internacionales salientes y entrantes, incluyendo los reportes de Operaciones Sospechosas durante el período enero - noviembre 2020;
- Se presentó el estatus del Plan de Actualización de Expedientes de Clientes;
- Se presentaron los Resultados de Inspecciones realizadas por la Superintendencia de Bancos a las Asociaciones de Ahorros y Préstamos y estatus de los planes de acción;
- Se presentó el resultado de la auditoría interna realizada a la gestión de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, correspondiente al año 2019;
- Se presentó el Informe de los Auditores Externos sobre el cumplimiento del Programa de Cumplimiento, su aprobación por parte de la Junta de Directores y su

posterior remisión al Banco Central y la Superintendencia de Bancos;

- Se presentó el estatus de las capacitaciones en temas de cumplimiento regulatorio y prevención de lavado de activos, según programa 2020;
- Se presentaron las medidas internas de PLAFT relacionadas a la pandemia COVID-19;
- Se conversó sobre las evaluaciones de riesgos de LAFT realizadas en enero-noviembre 2020 a los productos/servicios a implementar;
- Se trató la Investigación Global sobre el Lavado de Activos sobre los FinCEN Files;
- Se presentó el estatus de los avances/ajustes en el Programa de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos durante el año 2020, incluyendo los diferentes temas relevantes difundidos de enero a noviembre 2020;
- Se presentó la propuesta de Presupuesto 2021 para la Vicepresidencia de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT;
- Se conoció el Programa de Inspección SIB 2021 y del nuevo Equipo de Supervisión;
- Se revisaron las disposiciones contenidas en la Circular SIB No. 003-20 sobre el Instructivo PLAFT/PADM, relativas Nuevos Productos y Servicios;
- Se presentaron los resultados de la revisión del perfil transaccional de los clientes vinculados;
- Se revisó la propuesta de modificación a las alertas.

En cuanto a Gobierno Corporativo:

- Se presentaron los resultados de las evaluaciones de la Junta de Directores, Comités de Apoyo y Comités de Alta Gerencia; así como la autoevaluación de la Junta de Directores y los Comités de Apoyo, respecto de lo cual se intercambiaron opiniones entre los miembros presentes;
- Se revisó el borrador del Informe de Gobierno Corporativo del año 2019;
- Se conoció el Plan de Implementación de las Mejoras Detectadas en su evaluación del año 2019;
- Se presentó la propuesta de modificación de la siguiente

documentación corporativa: Estatutos del Comité de Gestión Integral de Riesgos; Estatutos del Comité de Créditos de Alta Gerencia; Estatutos de la Comisión de Ética; Estatutos del Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética; Reglamento Interno de la Junta de Directores; Estatutos de la Comisión de Precios; Política de Evaluación y Autoevaluación de la Junta de Directores; Protocolo General de Comités; Estatutos del Comité de Crédito; Declaración de Principios;

- Se presentó la propuesta de creación de los siguientes órganos de gobierno en APAP: Comité de Crisis; Comité de Seguridad Cibernética y de la Información; Comisión de Riesgos; y la Comisión de Reorganización Financiera;
- Se revisó la propuesta de creación de la Política sobre Conflictos de Intereses en APAP;
- Se presentó el estatus y avances del Plan de Gobierno Corporativo del año 2020, sobre el cual se intercambiaban opiniones entre los miembros del comité;
- Se conoció el estatus y avances del Plan de Implementación de Mejoras Detectadas en la Evaluación respecto del año 2019, explicando en cada reunión los motivos de los puntos que presentaban un menor nivel de avance;
- Se presentó la propuesta de servicios profesionales para la realización de la evaluación y autoevaluación de la Junta de Directores, y la evaluación de los Comités de Apoyo y los Comités de Alta Gerencia para el año 2021.

En cuanto a Ética y Conducta:

- Se presentó el resultado de los Indicadores Éticos al cierre de 2019, incluyendo las mejoras importantes en comparación con el año anterior, y los logros al cierre de 2019;
- Se revisó el resultado de los Indicadores Éticos a octubre 2020;
- Se trató la propuesta de criterios de vinculación para prohibir la contratación de suplidores Personas Jurídicas;
- Se conocieron las acciones realizadas (amonestaciones);
- Se revisaron las salidas de empleados por incumplimiento;
- Se presentaron las sanciones propuestas por la Comisión de Ética.

F. COMITÉ DE SEGURIDAD CIBERNÉTICA Y DE LA INFORMACIÓN. Es el órgano que sirve de apoyo a la Junta

de Directores para el cumplimiento de sus funciones y deberes en materia de seguridad cibernética y de la información, debiendo vigilar que sean cumplidos los principios y lineamientos generales que deberán adoptarse para la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, el funcionamiento óptimo de los sistemas de información y de la infraestructura tecnológica, así como la adopción e implementación de prácticas para la gestión de riesgos de la Seguridad Cibernética y de la Información.

COMPOSICIÓN. Este Comité está compuesto por un mínimo de tres (3) miembros de la Junta de Directores externos exclusivamente, incluido el Vicepresidente Ejecutivo, como Miembro Ejecutivo Interno, así como el Vicepresidente de Riesgos y el Oficial de Seguridad Cibernética y de la Información, fungiendo este último como Secretario del Comité.

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ AL CIERRE DEL AÑO 2020:

MIEMBRO	CARGO
David Fernández W.	Presidente del Comité y Miembro Externo Independiente de la Junta de Directores
Lawrence Hazoury Toca	Miembro Externo Independiente y Presidente de la Junta de Directores
Luis López	Miembro Externo Independiente y Vicepresidente de la Junta de Directores
Gustavo Ariza	Miembro Interno de la Junta de Directores y Vicepresidente Ejecutivo
John Llanos Chumbe	Vicepresidente de Riesgos
Huáscar Pérez Sarraff	Oficial de Seguridad Cibernética y de la Información

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Diseñar los lineamientos funcionales de seguridad cibernética y de la información, y el mantenimiento del Programa de Seguridad Cibernética y de la Información, en consonancia con los objetivos estratégicos aprobados por APAP;
- Someter a la Junta de Directores las políticas del Programa de Seguridad Cibernética y de la Información, para su correspondiente aprobación;
- Evaluar la efectividad del Programa de Seguridad Cibernética y de la Información, en consonancia con los objetivos estratégicos aprobados por APAP;

- Revisar las decisiones de tratamiento de riesgo presentadas por el Oficial de Seguridad Cibernética y de la Información, y posteriormente, ratificar estas decisiones en coordinación con las áreas de Negocios de la Asociación;
- Informar a la Junta de Directores los resultados de sus valoraciones sobre los aspectos de seguridad cibernética y de la información, relevantes para la Asociación;
- Aprobar el marco de trabajo inicial para el Programa de Seguridad Cibernética y de la Información que le sea presentado por el Oficial de Seguridad Cibernética y de la Información, previo a que sea puesto en implementación dicho Programa;
- Aprobar los estándares y procedimientos para acceder de manera remota a los dispositivos de APAP por parte de los colaboradores;
- Aprobar los requerimientos técnicos de seguridad para los procesos de adquisición o arrendamiento de equipos y sistemas tecnológicos;
- Tomar conocimiento de la revisión anual que se realice a las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo tecnológico, en lo que compete a la seguridad cibernética y de la información, o de las revisiones por cambios internos o externos regulatorios que lo ameriten;
- Presentar ante la Junta de Directores los cambios en las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo tecnológico, en lo que compete a la seguridad cibernética y de la información, para su aprobación;
- Gestionar todos los aspectos relacionados con la privacidad de la información en APAP, contemplando en dicha gestión, todos los elementos establecidos en la regulación y leyes vigentes;
- Aprobar la arquitectura de seguridad cibernética y de la información de APAP, a fin de proporcionar un marco estándar para la aplicación de los controles;
- Aprobar, y mantener documentados, la utilización de los algoritmos de cifrado, los cuales deben contar con respaldo internacional, por su garantía a

la confidencialidad e integridad de la información;

- Identificar, verificar, registrar y aprobar, de manera individual, todas las conexiones de redes externas a los sistemas y redes informáticas;
- Aprobar las políticas sobre tercerización de sistemas de la información, servicios y aplicaciones relacionadas con seguridad cibernética y de la información.

PRINCIPALES TEMAS CONOCIDOS POR EL COMITÉ DE SEGURIDAD CIBERNÉTICA Y DE LA INFORMACIÓN DURANTE EL AÑO 2020:

- Se presentó el roadmap del Programa de Ciberseguridad;
- Se informó sobre la gestión de las vulnerabilidades en la entidad;
- Se sometió el Macroproceso para la Gestión de Proyectos;
- Se conoció el Plan de Trabajo sobre Riesgos Tecnológicos;
- Se sometió para revisión la propuesta de modificación a la Política de Seguridad Cibernética y de la Información;
- Se sometió para revisión la propuesta de creación de la Política de Riesgo Tecnológico;
- Se sometió para revisión la propuesta del Marco de Trabajo de Seguridad Cibernética, destacándose los siguientes componentes: Estándar Internacional ISO 27001/2; Estándar PCI-DSS; Estándar Swift CSCF; Estándar Federal de EE. UU NIST 800-53; Marco de Controles de Seguridad APAP;
- Se sometió para revisión la propuesta de Modelo de Madurez;
- Se conoció el estatus del Programa de Seguridad Cibernética y de la Información;
- Se sometió la Matriz de Aprobaciones del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información.

B.4 ALTA GERENCIA

La Alta Gerencia ejerce la máxima autoridad en la gestión de la entidad, la misma está compuesta por profesionales reconocidos por su trayectoria en el sector. En adición de los comités mínimos de la Alta Gerencia que exige la regulación, APAP cuenta con un Comité de Transformación, que tiene a su cargo el control, supervisión y escalamiento de necesidades de

manera oportuna, sobre las estrategias, para lograr la transformación organizacional que cubra los principales ámbitos de la entidad: experiencia de cliente, operaciones, cultura, sostenibilidad, modelo de negocio, capacidad digital, entre otros.

B.4.1 DATOS GENERALES COMITÉS ALTA GERENCIA:

A. COMITÉ EJECUTIVO Y DE TECNOLOGÍA. Es el órgano responsable de planificar, dirigir y controlar la ejecución de la planificación estratégica de la entidad, la gestión de negocios, y llevar a cabo las asignaciones dadas por el Comité Estratégico de la Junta de Directores y/o la Junta de Directores. Este órgano sirve de apoyo al Comité Estratégico de la Junta de Directores y/o a la Junta de Directores, para que la toma de las principales decisiones gerenciales sea adoptada por más de un ejecutivo.

Está compuesto por el Vicepresidente Ejecutivo, quien lo presidirá, el Vicepresidente de Negocios, Vicepresidente de Desarrollo Corporativo, Vicepresidente de Tesorería, Vicepresidente de Finanzas, el Vicepresidente de Operaciones y Administración, y el Vicepresidente de Tecnología de la Información. Como invitado permanente, con derecho a voz pero sin voto, se encuentra el Vicepresidente de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT.

B. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO. Es el órgano responsable de planificar, dirigir y controlar la ejecución de las acciones de la entidad en materia de cumplimiento, tanto de prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, como de cumplimiento regulatorio; así como ejecutar las asignaciones dadas por el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética y/o la Junta de Directores.

Está compuesto por el Vicepresidente Ejecutivo, el Vicepresidente de Negocios, el Vicepresidente de Riesgos, el Vicepresidente de Desarrollo Corporativo, el Vicepresidente de Tecnología de la Información, el Vicepresidente de Operaciones y Administración, el Vicepresidente de Auditoría, el Vicepresidente de Tesorería, el Vicepresidente de Finanzas, el Oficial de Cumplimiento y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, y el Consultor Jurídico. Podrán participar, sin derecho a deliberar y votar, cualquier otro funcionario de la entidad, en razón del tema que se trate y previa invitación o requerimiento del Comité.

C. COMITÉ DE CRÉDITO. Es el órgano responsable de planificar, dirigir y supervisar las acciones orientadas a la gestión del riesgo de crédito de la entidad, ejecutar las asignaciones dadas por la Junta de Directores y aprobar las solicitudes de créditos que, por el monto del mismo, sean de su competencia, con el propósito de que las aprobaciones sean adoptadas por un órgano colegiado.

Está compuesto por el Vicepresidente Ejecutivo, quien lo presidirá, el Vicepresidente de Negocios, el Consultor Jurídico y el Vicepresidente de Riesgos, quien tendrá voz, pero sin voto. Será invitado permanente de este comité el Director de Riesgos de Crédito.

D. COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (ALCO). Es el organismo responsable de establecer los lineamientos para gestionar de forma efectiva la estructura del balance (activos y pasivos) de forma proactiva, asegurando los niveles deseados de exposición de la entidad en lo que a plazo, producto y moneda se refiere. Este Comité evalúa los análisis suministrados por la unidad de Riesgo de Mercado y Liquidez, de descalces y modelación de escenarios (stress test, simulaciones de tasas de interés, etc.) y funge de guía para el diseño de la estrategia de Tesorería en cuanto a gestión de liquidez, estructura de fondeo, gestión de capital, gestión del portafolio y establecimiento de posiciones en las diferentes monedas. Igualmente, se encarga de proponer revisiones a la política de límites de riesgo de mercado.

Está compuesto por el Vicepresidente Ejecutivo, el Vicepresidente de Tesorería, el Vicepresidente de Riesgos, el Vicepresidente de Negocios, el Vicepresidente de Finanzas y el Director de Riesgos Financieros. Puede participar, sin derecho a deliberar y votar, cualquier otro ejecutivo de la entidad o tercero externo a la misma, en razón del tema que se trate y previa invitación o requerimiento del Comité.

E. COMITÉ DE TRANSFORMACIÓN. Es el órgano que tiene a su cargo el control, supervisión y escalamiento de necesidades de manera oportuna, sobre las estrategias, para lograr la transformación organizacional que cubra los principales ámbitos de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP): experiencia cliente, operaciones, cultura, sostenibilidad, modelo de negocio, capacidad digital, entre otros.

Está compuesto por el Vicepresidente de Desarrollo Corporativo, el Director de Mercadeo y Productos, el Director de Calidad y Excelencia Organizacional, el Director de Banca

Digital y Canales, el Director Reputación y Sostenibilidad, el Director de Riesgos No Financieros y Control Interno, el Director de Planificación Financiera, el Senior Trader de Mesa de Título, el Director Arquitectura Tecnológica, el Director de Riesgos, el Director Operaciones Canales Presenciales, el Director Desarrollo de Servicios TI, el Gerente Prevención de Lavado de Activos, y el Director de Estrategia y SPMO. Podrán participar, sin derecho a deliberar y votar, cualquier otro funcionario de la entidad o tercero externo a la misma, en razón del tema que se trate y previa invitación o requerimiento del Comité.

F. COMITÉ DE CRISIS. Es el órgano que sirve para actuar de manera rápida y eficiente frente a una situación adversa que, de no manejarse de manera adecuada, podría afectar drásticamente la rentabilidad, reputación o la continuidad de las operaciones. En este órgano, se deben de tomar las decisiones para solventar las incidencias y/o evento de crisis a través del establecimiento de las prioridades, la estrategia y la táctica a seguir.

Está compuesto por el Vicepresidente Ejecutivo, Vicepresidente de Riesgos, Vicepresidente Desarrollo Corporativo, Vicepresidente Tecnología de la Información, Vicepresidente Finanzas, Vicepresidente Negocios, Vicepresidente Operaciones y Administración, Vicepresidente de Tesorería, Vicepresidente Cumplimiento Regulatorio y PLAFT, Consultor Jurídico y Director Reputación y Sostenibilidad. Estará presidido por el Vicepresidente Ejecutivo, y fungirá como Secretario el Vicepresidente de Riesgos. Será Invitado Permanente de este comité el Vicepresidente de Auditoría. Por su parte, y a requerimiento del Vicepresidente de Riesgos, serán invitados del comité en caso de afectación de la continuidad operativa o la contingencia, el Director de Riesgos No Financieros y Control Interno, y/o el Director de Protección Integral.

B.4.2 ESTRUCTURA CORPORATIVA AL CIERRE DEL AÑO 2020:

La labor gerencial del Vicepresidente Ejecutivo, como autoridad máxima de la entidad, integra la supervisión directa y control del Vicepresidente de Negocios, Vicepresidente de Finanzas, Vicepresidente de Operaciones y Administración, Vicepresidente de Tecnología de la Información, Vicepresidente de Tesorería, Vicepresidente de Desarrollo Corporativo, Directora de Sostenibilidad y Reputación, Consultora Jurídica y de los Comités de Alta Gerencia.

Por otra parte, la Vicepresidencia de Auditoría se constituye como un órgano dependiente directamente del Comité de Auditoría, la Vicepresidencia de Riesgos se constituye como un órgano dependiente del Comité de Gestión Integral de Riesgos, y la Vicepresidencia de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT como órgano dependiente del Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética.

Durante el año 2020, la Dirección de Calidad y Excelencia Organizacional apoyó a las diferentes Vicepresidencias de la entidad en la revisión y adecuación de sus estructuras; mediante la valoración, creación, upgrade y/o traslados de los puestos que la conforman. Estas valoraciones se realizaron apoyados en la metodología de valoración de puestos HAY, de la firma de consultores KORN FERRY GROUP.

Cada cambio va direccionado a reforzar la estructura organizacional de forma que facilite y sirva de apoyo a la consecución de los objetivos de las áreas de negocios y operaciones, así como al cumplimiento del Plan Estratégico, asegurando una adecuada gestión del headcount aprobado en el presupuesto.

Los principales cambios se presentan a continuación:

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

ESTRUCTURA ACTUAL:

PUESTOS	CANTIDAD DE PLAZAS
Vicepresidentes	10*
Directores	2
Gerentes	9
Sub-Gerentes/Encargados/Técnico Profesional	24
TOTAL	45

* Incluye todos los vicepresidentes, con la salvedad de que el Vicepresidente de Riesgos, Vicepresidente de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT y Vicepresidente de Auditoría, únicamente reportan al Vicepresidente Ejecutivo a nivel administrativo, ya que funcionalmente reportan directamente a sus respectivos Comités.

RESUMEN DE LOS CAMBIOS EN EL AÑO 2020:

- Se fortalece la gestión de la Secretaría de la Junta de Directores.
- En la vicepresidencia se realizaron dos (2) valoraciones por cambios y actualizaciones en funciones y la creación de una (1) nueva posición.

VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO CORPORATIVO**ESTRUCTURA ACTUAL:**

PUESTOS	CANTIDAD DE PLAZAS
Vicepresidente	1
Directores	3
Gerentes	11
Sub-Gerentes/Encargados/Técnico Profesional	37
TOTAL	52

RESUMEN DE LOS CAMBIOS EN EL AÑO 2020:

- Se fortalece la gestión de la dirección estratégica con la Gerencia de Programas Estratégicos para apoyar el cumplimiento del plan estratégico a través de los proyectos institucionales.
- Se crea la Gerencia de Programas Digitales para liderar los proyectos de Digitalización de Procesos de la Entidad.
- Se crea la Gerencia de Gestión de la Demanda, para apoyar la mejora continua y los proyectos de las diferentes áreas de la Entidad mediante la gestión de los requerimientos de TI.
- Se segregan las funciones de Productividad y Diseño Organizacional dentro de la Gerencia de Productividad y Estandarización, con el fin de especializar ambas unidades, y apoyar la ampliación del alcance de Diseño Organizacional en la Entidad.
- Se fortalece el enfoque de la experiencia del colaborador con la creación de la Gerencia Experiencia de Colaboradores en la Dirección Talento y Cultura.
- En la vicepresidencia se realizaron cuatro (4) creaciones de nuevas posiciones y siete (7) valoraciones por cambios y actualizaciones en funciones.

VICEPRESIDENCIA DE FINANZAS**ESTRUCTURA ACTUAL:**

PUESTOS	CANTIDAD DE PLAZAS
Vicepresidente	1
Directores	3
Gerentes	9
Sub-Gerentes/Encargados/Técnico Profesional	23
TOTAL	36

RESUMEN DE LOS CAMBIOS EN EL AÑO 2020:

- En la vicepresidencia se realizaron tres (3) valoraciones por cambios y actualizaciones en funciones.

VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS**ESTRUCTURA ACTUAL:**

PUESTOS	CANTIDAD DE PLAZAS
Vicepresidente	1
Directores	7
Gerentes	79
Sub-Gerentes/Encargados/Técnico Profesional	397
TOTAL	484

RESUMEN DE LOS CAMBIOS EN EL AÑO 2020:

- Se fortalece la gestión de Sucursales, Ventas de Tarjetas de Crédito e Inteligencia de Negocios, con la inclusión de nuevas posiciones para garantizar la experiencia del servicio a nuestros clientes.
- Se trasladan todas las unidades de Caja a la Vicepresidencia de Operaciones y Administración, con la finalidad de controlar y eficientizar los procesos operativos de las sucursales.
- Se trasladan las operaciones de la Sucursal El Brisal hacia la sucursal San Vicente de Paul con el fin de optimizar los servicios y la experiencia de nuestros clientes.
- Se trasladan las operaciones de la Oficina Principal al nuevo Edificio Corporativo de Negocios, con nuevas facilidades de atención al cliente para brindar una experiencia ágil, accesible y digital a estos.
- En la vicepresidencia se crearon tres (3) posiciones adicionales para fortalecer la estructura y se realizaron cuatro (4) valoraciones por cambios y actualizaciones en funciones.

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y ADMINISTRACIÓN**ESTRUCTURA ACTUAL:**

PUESTOS	CANTIDAD DE PLAZAS
Vicepresidente	1
Directores	5
Gerentes	16
Sub-Gerentes/Encargados/Técnico Profesional	439
TOTAL	461

RESUMEN DE LOS CAMBIOS EN EL AÑO 2020:

- Se fortalecen las estructuras de Digitalización Medios de Pago y Operaciones de Servicios Posventa con la finalidad de garantizar una atención eficiente a los procesos operativos y mejorar la respuesta de los requerimientos internos.

- Se recibe desde la Vicepresidencia de Negocios a la Dirección Operaciones de Canales Presenciales la gestión de las todas las unidades de Caja de todas las sucursales, para eficientizar los procesos operativos de las sucursales.
- En la vicepresidencia se realizaron seis (6) valoraciones por cambios y actualizaciones en funciones y la creación de dos (2) nuevas posiciones.

VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**ESTRUCTURA ACTUAL:**

PUESTOS	CANTIDAD DE PLAZAS
Vicepresidente	1
Directores	4
Gerentes	12
Sub-Gerentes/Encargados/Técnico Profesional	100
TOTAL	117

RESUMEN DE LOS CAMBIOS EN EL AÑO 2020:

- Se segrega la gestión de Desarrollo de Servicios TI para fortalecer la estructura de la vicepresidencia y conformar dos direcciones, una destinada al Mantenimiento de Softwares y la otra al Desarrollo de Proyectos e Innovación TI, segregando los procesos de mejoras de las operaciones diarias o Business As Usual (BAU) de los procesos de proyectos e innovación.
- En la vicepresidencia se realizaron tres (3) valoraciones por cambios y actualizaciones en funciones y la creación de una (1) nueva posición.

VICEPRESIDENCIA DE TESORERÍA**ESTRUCTURA ACTUAL:**

PUESTOS	CANTIDAD DE PLAZAS
Vicepresidente	1
Directores	4
Gerentes	6
Sub-Gerentes/Encargados/Técnico Profesional	0
TOTAL	11

RESUMEN DE LOS CAMBIOS EN EL AÑO 2020:

- En la vicepresidencia se realizó una (1) valoración por cambios y actualizaciones en funciones.

VICEPRESIDENCIA DE AUDITORÍA**ESTRUCTURA ACTUAL:**

PUESTOS	CANTIDAD DE PLAZAS
Vicepresidente	1
Directores	2
Gerentes	6
Sub-Gerentes/Encargados/Técnico Profesional	18
TOTAL	27

RESUMEN DE LOS CAMBIOS EN EL AÑO 2020:

- En la vicepresidencia se realizó una (1) valoración por cambios y actualizaciones en funciones.

VICEPRESIDENCIA DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y PLAFT**ESTRUCTURA ACTUAL:**

PUESTOS	CANTIDAD DE PLAZAS
Vicepresidente	1
Directores	2
Gerentes	1
Sub-Gerentes/Encargados/Técnico Profesional	12
TOTAL	16

RESUMEN DE LOS CAMBIOS EN EL AÑO 2020:

- Se crea la Dirección Cumplimiento Regulatorio y la Dirección Prevención de Lavado de Activo; se fortalece la gestión de esta dirección con la Gerencia Debida Diligencia.
- En la vicepresidencia se realizaron cuatro (4) valoraciones por cambios y actualizaciones en funciones.

VICEPRESIDENCIA RIESGOS**ESTRUCTURA ACTUAL:**

PUESTOS	CANTIDAD DE PLAZAS
Vicepresidente	1
Directores	5
Gerentes	20
Sub-Gerentes/Encargados/Técnico Profesional	100
TOTAL	126

RESUMEN DE LOS CAMBIOS EN EL AÑO 2020:

- Se fortalecen las estructuras de Riesgo de Crédito, Riesgos Financieros, Riesgos No Financieros y Control Interno, Recuperación de Créditos y Protección Integral, atendiendo a las mejores prácticas y los requerimientos del reglamento de ciberseguridad y la certificación Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).



Gustavo Toro Vicepresidente de Tecnología de la Información



Nurys Marte Vicepresidenta Negocios



Jinny Alba Vicepresidenta Tesorería



John Llanos Vicepresidente Riesgos



Clara Peguero Consultora Jurídica



Gustavo Ariza Vicepresidente Ejecutivo



Sandy Mejía Vicepresidenta Cumplimiento Regulatorio y PLAFT



Adalgiza De Jesús García Vicepresidenta Auditoría



Carlos Sarubbi Vicepresidente de Operaciones y Administración



Amelia Prota Vicepresidenta Desarrollo Corporativo



Eiel Jiménez Vicepresidente Finanzas



Mildred Minaya Directora Reputación y Sostenibilidad

- En la vicepresidencia se realizaron seis (6) valoraciones y la creación de siete (7) nuevas posiciones.

Con estos cambios, APAP cierra el año 2020 con una estructura organizacional reforzada con cambios apegados a los principios de eficiencia, transformación y alineados a la estrategia institucional.

Durante el año 2020, se realizaron 37 valoraciones en las diferentes vicepresidencias de la institución, y se cerró el año con un total de 1,366 puestos fijos.

B.4.3 COMPOSICIÓN DE LA ALTA GERENCIA Y EJECUTIVOS ADSCRITOS A LA VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA:

ALTA GERENCIA

JINNY ALBA FÉLIZ

VICEPRESIDENTE DE TESORERÍA

Licenciada en Economía por la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), cuenta con una Maestría en Economía Aplicada por la misma universidad, un Postgrado en Bolsa de Valores por la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), y titulada del Programa de Alta Dirección de Empresa de Barna Management School. A su ingreso en APAP en 2008, creó el departamento de Tesorería, ocupando la vicepresidencia del área hasta la fecha. Desde su entrada, los aportes de la Tesorería a los ingresos de la institución han adquirido una preponderancia importante. Cuenta con una vasta experiencia en la industria financiera, estuvo durante 17 años en Citibank, NA como vice-presidente residente, desarrollando funciones en los departamentos de Tesorería, Internacional, Control Financiero y Administración de Crédito. En el transcurso de esos años, acumuló una vasta experiencia en el manejo de corresponsalía, análisis de crédito, gestión financiera y planificación estratégica, venta y estructuración de valores, trading de monedas, manejo de liquidez y riesgo de mercados. Posteriormente pasó al Banco Popular, desempeñándose durante 5 años como Senior Trader de la Mesa de Dinero, aportando sus conocimientos y experiencia en la formación de la Tesorería. Posee certificaciones en Cash Management Solutions, Bolsa de Valores (Bourse Game), Riesgo de Mercado y Liquidez y Riesgo de Crédito para no oficiales de crédito, Ha recibido múltiples entrenamientos, entre los que se podrían mencionar: Administración Financiera de la Banca, Evaluación del Riesgo de Crédito, Contabilidad Financiera y Gerencial, Crédito del Consumidor, Estructuración de Mercados Industriales, Manejos de Activos y Pasivos, y Alta Dirección Bancaria, por INCAE Business School, Programa de Competencias Directivas (IESA), Decisiones Estratégicas en Entornos Desafiantes, Ciberseguridad (Intras), Women Executive Leadership Program (INCAE).

JOHN LLANOS CHUMBE

VICEPRESIDENTE DE RIESGOS

Ejecutivo senior con más de 16 años de experiencia liderando áreas de riesgos de reconocidas instituciones del sector financiero a nivel internacional como BBVA España, BBVA Continental y Banco Interamericano de Finanzas donde

ocupó la posición de Vicepresidente de Control de Riesgos – Chief Risk Officer. Graduado con honores de la Universidad Nacional de Ingeniería del Perú en la Licenciatura de Ingeniería Económica y Estadística, asimismo cuenta en su perfil académico con un Master de Riesgos en la escuela de Finanzas del BBVA en Madrid, un MBA de ESAN Business School en Lima, una especialización en Tecnologías de la Información de la Universidad de Tsinghua en Beijing, una certificación en Model Risk Management de GFMI en Santiago de Chile, una especialización en Riesgos Financieros en INCAE de San José y otros estudios en reconocidas escuelas de negocio como Wharton School en USA, CENTRUM en Perú y ESADE en España. Posee una amplia experiencia en Gestión Integral de Riesgos, Regulación Bancaria Internacional, Enterprise Risk Management (ERM) y Analytics; a través del desarrollo de estrategias e innovación, transformación digital y planificación financiera para hacer negocios sostenibles. Asimismo, el señor Llanos fué docente en materia de Riesgos en escuelas de Postgrado y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs del Perú y ha sido reconocido por el ser el ganador del proyecto de soluciones financieras digitales para poblaciones no bancarizadas en el concurso del BBVA en 2015.

NURYS MARTE JIMÉNEZ

VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS

Con una amplia experiencia en la banca, ha ocupado diversas posiciones en importantes entidades financieras del mercado local, desde Negocios de Sucursales, Tarjetas de Crédito, Banca Electrónica, Banca Privada, Banca Seguros, y Pymes entre otros. Es economista, con Maestría en Finanzas (Concentración en Banca), de Drexel University, Filadelfia, Estados Unidos de América, cuenta además con un Posgrado en Planificación, del Instituto ISVE, de Nápoles, Italia. Participó, junto a un selecto grupo de altos ejecutivos del país, del Advance Management Program (AMP) de Barna Management School, abarcando diversos temas financieros-económicos, impartido en el IESE de Barcelona, España. El pasado año participó junto a un grupo de alto nivel de ejecutivos de la Amchamrd en un road trip a Silicon Valley y Berkeley University abordando temas importantes de digitalización e innovación con empresas líderes en San Francisco, California. Continuamente renueva conocimientos participando

en diversos congresos, cursos y seminarios relacionados con la banca retail, digitalización, prevención de lavado de activos, Medios de pagos, Ciber Seguridad, así como de otras importantes capacitaciones en el área de negocios bancarios. Dentro de sus experiencias más relevantes están el liderazgo e implementación, de manera exitosa, de diversos proyectos de crecimiento orgánico, CRM, de eficiencia, digitalización de modelos de ventas, entre otros. Su participación ha sido clave como contraparte del Sector Bancario en los paneles sobre temas relevantes del Sector Vivienda que ha desarrollado la Asociación de Constructores y Viviendas Privados (ACOPROVI) en el marco de la Mesa Nacional de la Vivienda. Forma parte de la Junta Directiva de la ACOPROVI como miembro adherente, representando la banca nacional.

ELIEL JIMÉNEZ ROMERO

VICEPRESIDENTE DE FINANZAS

Egresado de la Escuela de Economía de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), posee un Máster en Economía Financiera en University of San Francisco y un Máster en Matemáticas Pura en INTEC. Cursó estudios doctorales en Finanzas, en el Swiss Finance Institute en Suiza. Cuenta con más de 15 años de experiencia en múltiples áreas del Sector Financiero y Consultoría Financiera, así como en el desarrollo de estrategias y escalamiento de negocios financiero tecnológico, especialmente en el área de préstamos digitales y medios de pagos electrónicos. Antes de ingresar a la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, fungía como Director responsable de las operaciones de 4Finances para la empresa en República y También ha sido Consejero Independiente de diferentes organizaciones en industria de servicio tecnológico, financiero tecnológico y financiero tradicional.

ADALGIZA ALTAGRACIA DE JESÚS GARCÍA

VICEPRESIDENTE DE AUDITORÍA

Licenciada en Contabilidad, egresada con honores de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), Contador Público Autorizado (CPA) de la República Dominicana, Auditor Interno Certificado (CIA) por el Instituto Global de Auditores Internos; certificada en la Norma ISO 31000 Risk Manager por el PECB de Canadá; Certificada en Anti-Money Laundry (AMLCA) por la Florida International

Bankers Association (FIBA); y titulada del Programa Avanzado de Dirección de Empresas (PADE), de Barna Business School. Con una trayectoria de más de 30 años de experiencia en Auditoría Interna en el sector financiero nacional e internacional, y amplia experiencia en Auditoría Externa, al laborar en la reconocida firma internacional Coopers & Lybrand, hoy PWC. Como profesional independiente, posee vasta experiencia en consultoría sobre aspectos administrativos, operacionales, procedimientos, flujo de procesos, gestión de riesgos y controles, en empresas de diferentes sectores, tales como: hotelería, salud, bolsa de valores, servicios de Courier, comerciales, entre otros. Ha participado en numerosos seminarios e intercambios nacionales e internacionales, sobre gestión integral de riesgos, auditoría interna, gobierno corporativo y cumplimiento, prevención y detección de fraude; y normas internacionales de la profesión emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA);

GUSTAVO A. TORO SCHRÖDER

VICEPRESIDENTE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Posee 16 años de experiencia en servicios financieros en el área de Tecnología de la Información. Desde hace dos años y medio, se desempeña como Vicepresidente de Tecnología de la Información de APAP. Con anterioridad, se desempeñó como líder del área de Innovación y Seguridad Tecnológica en el Banco de Chile. Sus principales logros fueron: la creación y desarrollo de nuevos canales de atención, como mobile y autoservicios; la mejora de la satisfacción y recomendación de los clientes de dichos canales hasta niveles cercanos a 90%, diseño e implementación de la Estrategia de Seguridad del banco y el reconocimiento del banco en innovación, otorgado por múltiples actores internacionales como Best Place to Innovate, Global Finance, The European, entre otros. Su pasión es el desarrollo de sistemas informáticos y la electrónica aplicada. Su trayectoria contempla diversas áreas de la tecnología y la concepción de varias empresas dedicadas a la capacitación y desarrollo de sistemas, desempeñando funciones de liderazgo en soporte de sistemas productivos, arquitectura tecnológica, ingeniería de procesos, entre otras. Recibió su grado universitario en Ingeniería Civil Informática, en la Universidad de Santiago de Chile durante el año 2002 y realizó un Diplomado de Stanford Business Ignite en el año 2015.

AMELIA PROTA MARTÍNEZ

VICEPRESIDENTE DESARROLLO CORPORATIVO

Egresada Magna Cum Laude de la carrera de Administración de Empresas de la PUCMM (1998). Cuenta con un Posgrado en Finanzas Corporativas (1999) y un Posgrado en Economía (2001), por esta misma universidad. Es diplomada en Dirección Financiera (EADA-Barna 2001), en Competencias Genéricas de Alta Dirección (IESA 2010), y Advanced Management Program (IESE 2019). Egresada del Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) de Barna Business School; certificada como entrenador en Servicio al Cliente (Service Quality Institute) y como instructora de empoderamiento (Empowerment Institute). Ha recibido entrenamiento en liderazgo y estrategia corporativa, lavado de activos y responsabilidad social corporativa. Cuenta con una vasta experiencia en las áreas de estrategia y gestión humana. Anterior a su ingreso a APAP en 2008, se desempeñó como socio responsable de management consulting para instituciones financieras, a través de la firma de consultoría Betametrix. Como consultora en las áreas de procesos y finanzas corporativas, tiene una importante experiencia acumulada a través de los proyectos desarrollados para KPMG y Deloitte en República Dominicana. Ha sido catedrática de la Maestría en Gestión del Talento en la Universidad Iberoamericana (UNIBE), donde fue reconocida por su excelencia docente.

CARLO SARUBBI ROSA

VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES Y ADMINISTRACIÓN

Con más de 15 años de experiencia en diferentes áreas del sector bancario y de seguros dirigiendo áreas Operativas, Calidad/Productividad, SPMO y Tecnología, ha liderado múltiples proyectos tecnológicos, mejoras de procesos y eficiencia operacional. En APAP estructuró las áreas de Calidad, SPMO, Tecnología e implementó el Upgrade del CORE Bancario T24 a su Versión R15 y la herramienta de Originación de Créditos, así como lideró el proyecto de construcción de los nuevos edificios de APAP. Es ingeniero Industrial graduado Magna Cum Laude del Instituto Tecnológico de Santo Domingo, INTEC (2003). Cuenta con posgrado en Calidad y Productividad (2005), por esta misma universidad, así como un MBA (Master in Business Administration) de la Universidad de Barcelona (2011), así como también es Egresado del Programa de Formación Ejecutiva DLP del IESE Business School

(España), Espelialista en Administración de Proyectos del Tec de Monterrey (2013), Diplomado en Alta Dirección por el IESA (2011), Certificación Black Belt en Lean Six Sigma del Villanova University (2014) y Certificación en Disney's Approach to Quality Service del Disney Institute (2014).

SANDY MEJÍA MEDINA

VICEPRESIDENTE DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y PLAFT

Ingresó a APAP en Enero 2018. Licenciada en Derecho, egresada de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. Realizó estudios de Maestría en Banca y Legislación Económica en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. Certificada en Prevención de Lavado de Activos por ACAMS y FIBA. Cursó un Diplomado de Mindset Digital: Innovación y Liderazgo en la Era Digital en el IESE Business School, Universidad de Navarra, participante del XVI Taller de Negociación y Persuasión impartido por Cambridge International Consulting en Harvard, cuenta con Diplomados en Liderazgo para Mujeres en INTEC y en Ventas de la Universidad Iberoamericana, participante en el Congreso Internacional Contra el Lavado de Activos impartido por la UAF. Por 22 años, laboró en Citibank ocupando la posición de Vicepresidente de Cumplimiento en Rep. Dominicana y por períodos de 2 años en Ecuador y Haití, así como Vicepresidente para Pruebas de Cumplimiento en Latinoamérica. Allí fue Gerente Legal y por 2 años Vicepresidente de Auditoría, participando en Auditorías de Cumplimiento en varios países tales como Argentina, Colombia, Costa Rica, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y Venezuela. Impartió seminarios de Gerencia de Equipos en Rep. Dominicana y Trinidad & Tobago. Durante 5 meses, prestó servicios de asesoría en Cumplimiento al Banco del Progreso. Presidió por 5 años el Comité de Prevención de Lavado de la Asociación de Bancos Comerciales de Rep. Dominicana. Ha participado en múltiples seminarios locales, en EUA y México sobre Cumplimiento, Liderazgo, Ética, Resolución de Conflictos y Arbitraje, Seguridad de la Información, Control Interno, Riesgo Operacional, Programa de Sanciones EUA, FATCA, Prevención de la Corrupción, Manejo de Riesgos y Comercio Exterior, así como de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en materia bancaria y del mercado de valores, en Rep. Dominicana y en Ecuador.

CLARA PEGUERO SENCIÓN

CONSULTORA JURÍDICA

Licenciada en Derecho, egresada Magna Cum Laude de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) recibiendo el reconocimiento de mejor índice de su promoción. Realizó estudios de Posgrado en Derecho Administrativo Económico, en la Universidad de Salamanca, España. Diplomada de IESA en Competencias Genéricas para Alta Dirección y certificada AMLCA por la Florida International Bankers Association (FIBA), Inc. Inició su ejercicio profesional en las áreas de derecho civil, empresarial y financiero. Posteriormente se especializó en la práctica regulatoria con énfasis en regulación eléctrica y financiera, así como en gobierno corporativo y fideicomiso. Ha desempeñado las funciones de Directora Legal de la Superintendencia de Electricidad, Directora de Secretaría y Comunicaciones de la Superintendencia de Bancos; y Vicepresidente de una firma de consultores gerenciales, legales y financieros. Desde el año 2006, labora en la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, iniciando como Directora Legal y Cumplimiento y ostentando actualmente la posición de Consultora Jurídica. Ha participado en la elaboración de varios anteproyectos de leyes y reglamentos. Ha sido disertante y panelista en seminarios de regulación eléctrica y de energía renovable. Igualmente, expositora en diplomados de supervisión bancaria, Ley de Desarrollo de Mercado Hipotecario y Fideicomiso, charlas y talleres de gobierno corporativo, entre otros. Es miembro del Instituto de Auditores Internos de la República Dominicana y de la Lista Oficial de Árbitros del Centro de Resolución Alternativa de Controversias, de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, y del Comité Legal de la Liga Dominicana de Asociaciones de Ahorros y Préstamos (LIDAAPI).

MILDRED MINAYA MEJÍA

DIRECTORA REPUTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Con 20 años de experiencia en el sector bancario y financiero de la República Dominicana, en el desarrollo de estrategias de comunicación, riesgo reputacional, sostenibilidad e inversión social. Anterior a su ingreso a APAP, dirigió el departamento de Comunicación Corporativa del Banco BHD. Trabajó en el departamento de Comunicación y Relaciones Públicas del Banco Central. Inició su ejercicio profesional como periodista investigadora en los principales diarios del

país. Recibió el Premio a la Excelencia Periodística Arturo Pellerano Alfau. Licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Autónoma de Santo Domingo; Máster en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, por la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra y la Universidad Politécnica de Valencia. Estudios en Alta Dirección Empresarial, por Barna Management School; el IESA y el Instituto Global y la Asociación Española de Investigación de la Comunicación. Es miembro de la Asociación Dominicana de Directores de Comunicación (ASODIRCOM); del Comité de Sostenibilidad de la Cámara Americana de Comercio de República Dominicana (AMCHAMDR); y de REDAmérica, organización internacional del sector empresarial que promueve el desarrollo sostenible en América Latina.

B.5 EVALUACIÓN Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO:

Mediante el Reglamento Interno de la Junta de Directores, se ha previsto un régimen especial de evaluación y autoevaluación de los principales funcionarios y órganos de gobierno de APAP, como herramienta esencial para la medición de su desempeño y el mejoramiento en sus actuaciones.

En este sentido, el Reglamento Interno de la Junta de Directores indica que “es responsabilidad de la Junta de Directores evaluar, cada año, el funcionamiento y cumplimiento de objetivos de cada uno de los Comités adscritos a la misma. Para ello la Junta de Directores se auxiliará de los diferentes informes que sobre sus obligaciones rindan cada uno de estos Comités. La Junta de Directores no deberá sustentar la evaluación únicamente en informes del propio órgano o funcionario al que se evalúa y deberá primar el análisis crítico del desempeño como mecanismos para el constante mejoramiento de la Junta de Directores y sus órganos de apoyo. Esta evaluación incluirá a la Alta Gerencia en el desempeño de sus funciones y objetivos”.

De igual forma, en febrero del 2009, fue creada en APAP la Política de Evaluación y Autoevaluación de la Junta de Directores y sus Órganos Adscritos, la cual desarrolla el procedimiento para que se lleven a cabo, anualmente, las correspondientes evaluaciones. Esta política es de aplicación general para todos los miembros de la Junta de Directores y todos los miembros que formen parte de los Comités adscritos a ella. Mediante estas evaluaciones, la Junta de Directores

debe valorar la calidad de sus trabajos, la eficiencia y eficacia de sus reglas, el desempeño de ella como organismo colegiado, y el desempeño de cada uno de sus miembros y sus Comités adscritos.

Conforme el citado Reglamento y la Política de Evaluaciones, la Junta de Directores deberá, cada año, llevar a cabo una autoevaluación crítica del cumplimiento de sus funciones y objetivos respecto del período finalizado. Esta revisión debe incluir tanto el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos referidos, así como de las demás, internas y externas aplicables.

La autoevaluación de la Junta deberá estar acompañada con las conclusiones y recomendaciones para la corrección de las posibles fallas u obstáculos que hayan impedido el cumplimiento cabal de sus funciones y objetivos. Para el desarrollo de la autoevaluación, la Junta podrá requerir informes de cualquiera o todos los Comités adscritos a la misma.

Aunado a lo anterior, en el año 2019 fue creada la Política de Evaluación y Autoevaluación de los Comités de Alta Gerencia, la cual establece el sistema para las evaluaciones basado en la identificación, medición, previsión, mejoramiento y cumplimiento con los estándares de eficacia, eficiencia y evaluación del cumplimiento de las principales reglas externas e internas que les son aplicables a estos órganos. Conforme al contenido de esta política, se procedió a la realización de las de los Comités de Alta Gerencia correspondientes al año 2020.

Como resultado de la realización de estas evaluaciones, APAP elabora anualmente un Plan de Adecuación, dirigido a la implementación gradual de las oportunidades detectadas durante estos procesos, y que tiene como objeto continuar con la mejora de los niveles de cumplimiento con los estándares internacionales y mejores prácticas en materia de gobernanza.

B.5.1 EVALUACIÓN DE LA JUNTA DE DIRECTORES Y SUS COMITÉS ADSCRITOS: Finalizado el año 2020, se llevó a cabo la evaluación del funcionamiento de la Junta de Directores y sus órganos adscritos. El método de autoevaluación realizado por los miembros de la Junta de Directores consiste en el cálculo del promedio de las puntuaciones otorgadas a cada uno de los elementos evaluados, donde los parámetros de puntuación van desde el número 1 (puntuación mínima) hasta el número 10 (puntuación máxima).

A. Resumen de los Resultados de la Autoevaluación de la Junta de Directores:

ESTRUCTURA DE LA JUNTA DE DIRECTORES	9.0
Apropiado número de miembros	9.25
Número de miembros independientes	8.88
Nivel de experiencia general de los miembros	8.63
Diversidad de conocimiento especializado de los miembros	8.50
Apropiado número de comités de apoyo	9.63
FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA DE DIRECTORES	9.2
Frecuencia de las reuniones durante el año	9.63
Agenda anual de temas mínimos a tratar	8.63
Proceso de convocatoria de las reuniones	9.75
Seguimiento del orden del día correspondiente durante las reuniones	9.50
Agotamiento o tratamiento de los temas en agenda	9.50
Nivel de asistencia de los miembros	9.25
Confidencialidad de los miembros respecto de los temas tratados	9.75
Calidad y entrega a tiempo de la información base de las reuniones	8.50
Acceso rápido y fácil a información adicional sobre las reuniones	9.38
Nivel y calidad de la interacción con el Presidente de la Junta de Directores (no aplica al Presidente)	8.86
Nivel y calidad de la interacción con el miembro interno o ejecutivo (no aplica al miembro interno o ejecutivo)	9.00
Aplicación sobre reglas de conflictos de intereses	9.25
Nivel de aporte a su funcionamiento por parte de los comités	9.25
Balanceda participación de los miembros en los debates y decisiones	8.25
Ambiente para la discusión de los temas	9.25
Participación de los ejecutivos de la entidad y terceros	8.88
Contenido de las actas de las reuniones	9.75
Procedimiento de recolección de firmas de las actas	9.63
ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS, TEMAS DE RELEVANCIA Y GOBERNABILIDAD TRATADO POR LA JUNTA DE DIRECTORES	8.8
Apropiada discusión de la estrategia a mediano y largo plazo en las sesiones de la Junta de Directores	7.50
Asignación del tiempo necesario para la discusión sobre desarrollo del capital humano y la estrategia sobre el personal	7.75
Relevancia de la responsabilidad social y los productos socialmente responsables como elementos base de la estrategia de la entidad	8.88
Relevancia de los stakeholders o grupos de intereses	8.63

Consistencia de la estrategia de la Asociación con la tolerancia de riesgo de la entidad	9.00
Adecuados niveles de transparencia	9.88
Adecuada información aportada por el Informe Anual de Gobierno Corporativo	9.63
Efectividad del sistema de seguimiento y vigilancia de la implementación del marco de gobierno corporativo	9.38
ROL DE MONITOREO DE LA JUNTA DE DIRECTORES	8.7
Monitoreo de la implementación de las decisiones tomadas	8.38
Monitoreo y evaluación del plan de trabajo anual de los diferentes Comités de Apoyo de la Junta de Directores y de la Alta Gerencia	8.50
Conocimiento y decisión (según corresponda) de los temas tratados en los Comités de Apoyo	8.75
Existencia e implementación de planes de sucesión apropiados en el ámbito de la Alta Gerencia	7.25
Existencia de una apropiada política de riesgos y su cumplimiento	9.63
Revisión de las políticas sobre remuneraciones	8.50
Supervisión del Sistema de Control Interno y Auditoría	9.13
Seguimiento del cumplimiento regulatorio	9.63
SOPORTE Y ROL DE ASESORÍA DE LA JUNTA DE DIRECTORES	8.6
Retroalimentación a la Vicepresidencia Ejecutiva y la Alta Gerencia	8.75
Contribución a la sociedad en facilitar acceso a fuentes, alianza y contactos	8.50
ROL DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE DIRECTORES	8.8
Liderazgo	8.57
Compromiso con el buen funcionamiento de la Junta de Directores	9.00
Independencia de criterios y habilidad de lograr consenso	8.71
Relación con los comités	9.00
Conducción de las reuniones	8.86
CARACTERISTICAS INDIVIDUALES	8.68
Visión estratégica del conjunto de los miembros de la Junta de Directores	7.63
Trabajo en equipo	8.63
Disponibilidad de tiempo de los miembros	9.13
Compromiso de los miembros	9.38
Capacidad de los miembros de hacer preguntas centrales e importantes	8.63
Defensión de las ideas por parte de los miembros	8.38
Preparación previa de los miembros para las reuniones	8.25
Conocimiento general de gobierno corporativo	8.88
Conocimiento y alineación con los valores y principios de la entidad	9.13

Independencia de criterio de los miembros	9.25
Comprensión del sector financiero	8.50
Capacidad de comunicación de los miembros	8.38
Existencia de un apropiado plan de capacitación anual de la Junta de Directores y su cumplimiento	8.75

B. Resumen de la Evaluación de los Comités de Apoyo de la Junta de Directores:

A continuación, se presenta un resumen de los resultados de la evaluación realizada individualmente a cada Comité de Apoyo de la Junta de Directores. El mecanismo para obtener dichos resultados se basó en el conteo de las reuniones celebradas por cada uno respecto del mínimo estatuarmente exigido.

Por otra parte, se calculó el porcentaje de reuniones en las que cada Comité utilizó documentos de apoyo. Así como el porcentaje de asistencia total de los miembros a todas las reuniones. De igual manera, se evaluó el nivel de cumplimiento porcentual de las funciones de cada Comité, tomando en cuenta los temas tratados en cada una de sus reuniones y comparándolos con las responsabilidades atribuidas a cada uno de ellos en sus respectivos estatutos.

Finalmente, se evaluó el porcentaje de actas debidamente completadas y firmadas por cada Comité de Apoyo, validación y constatación del quórum requerido, hora de inicio y término de la reunión, orden del día y material de apoyo, respecto de todas las reuniones celebradas por éstos.

Estos resultados sirven como insumo para determinar el grado de eficiencia y funcionalidad de las actuaciones que durante todo el año desarrollan dichos órganos, así como también para establecer el nivel de preparación y participación de los miembros de los distintos órganos de gobierno con relación a las sesiones, con el objetivo de constatar que los mismos asisten a dichas reuniones con los insumos suficientes para tomar decisiones bien informadas y objetivas. Asimismo, los resultados que se reflejan a partir de estos procesos simultáneos de evaluación y autoevaluación contribuyen a detectar las posibles deficiencias que pueden ser corregidas para el período posterior y se implementan aquellas medidas que sirven para mejorar dichos renglones.

COMITÉ ESTRATÉGICO	RESULTADO
Reuniones	10/6
Documentos de apoyo	100%
Asistencia	96%
Cumplimiento funciones estatutarias previstas	100%
Actas	92%

COMITÉ AUDITORÍA	RESULTADO
Reuniones	12/4
Documentos de apoyo	100%
Asistencia	98%
Cumplimiento funciones estatutarias previstas	100%
Actas	92%

COMITÉ GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	RESULTADO
Reuniones	18/12
Documentos de apoyo	100%
Asistencia	100%
Cumplimiento funciones estatutarias previstas	100%
Actas	97%

COMITÉ NOMBRAMIENTOS Y REMUNERACIONES	RESULTADO
Reuniones	6/2
Documentos de apoyo	100%
Asistencia	100%
Cumplimiento funciones estatutarias previstas	100%
Actas	99%

COMITÉ CUMPLIMIENTO, GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA	RESULTADO
Reuniones	6/2
Documentos de apoyo	100%
Asistencia	95.8%
Cumplimiento funciones estatutarias previstas	100%
Actas	92%

COMITÉ SEGURIDAD CIBERNÉTICA Y DE LA INFORMACIÓN	RESULTADO
Reuniones	2/6*
Documentos de apoyo	100%
Asistencia	100%
Cumplimiento funciones estatutarias previstas	100%
Actas	97%

* Comité de reciente creación, por lo que solo sesionó 2 veces en el 2020.

En el proceso de evaluación de los comités de apoyo de la Junta de Directores correspondiente al año 2020, se destaca que se verificó un cumplimiento de un 100% de las funciones estatutarias de todos los comités, así como también se pudo destacar que todas las sesiones de los distintos comités

contaron con la correspondiente documentación de apoyo y de sus respectivas actas.

C. Resumen de la Evaluación de los Comités de Alta Gerencia:

En adición, fueron evaluados los Comités de Alta Gerencia bajo la misma metodología utilizada en la evaluación de los Comités de Apoyo de la Junta de Directores. El resultado de la evaluación de los Comités de Alta Gerencia refleja que los mismos tuvieron un cumplimiento de un 100% respecto a las funciones estatutarias y del número de reuniones. Cabe señalar que el Comité de Transformación no sesionó durante el año 2020, ya que este comité tiene como objetivo el control, supervisión y escalamiento de necesidades de manera oportuna sobre las estrategias para lograr la transformación organizacional y, durante el año que se reporta, el foco institucional se concentró, principalmente, en la adopción de medidas para mitigar el impacto provocado por la pandemia del COVID-19.

EVALUACIÓN DE LA IDONEIDAD DE LA JUNTA DE DIRECTORES, LA ALTA GERENCIA Y EL PERSONAL CLAVE: Conforme establece el Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y Personal en General, publicado por la Superintendencia de Bancos mediante Circular No. 010/17, se procedió a la realización de estas evaluaciones.

III. OPERACIONES VINCULADAS

De acuerdo a las disposiciones del artículo 47.b de la Ley Monetaria y Financiera, las entidades de intermediación financiera “no podrán otorgar créditos, directa o indirectamente, cualquiera que sea la forma o el instrumento de concesión, por una cuantía superior al cincuenta por ciento (50%) del patrimonio técnico de la entidad, al conjunto de los accionistas, administradores, directores, funcionarios y empleados de la entidad, así como a sus cónyuges, parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad o empresas que aquellos controlen, en la forma que reglamentariamente se determine”. Lo anterior también aplica a “las empresas que, sin mediar relación directa de propiedad, controlen directa o indirectamente a la entidad, así como las que ésta controle directa o indirectamente a través de relaciones de propiedad o administración”.

Estas disposiciones de la Ley Monetaria y Financiera han sido desarrolladas mediante el Reglamento de Crédito a Partes Vinculadas adoptado por la Junta Monetaria en marzo

de 2004. Asimismo, de acuerdo con el citado reglamento, el límite global de préstamos a vinculados (miembro de la Junta de Directores, empleados y funcionarios) no debe exceder el 10% del Patrimonio Técnico y el límite individual no debe ser superior al 1% de dicho Patrimonio.

A. POLÍTICAS SOBRE VINCULADOS

Partiendo de las disposiciones legales y reglamentarias antes descritas, APAP adoptó en 2004 su política interna sobre crédito a vinculados la cual fue actualizada en el año 2020, con el fin de robustecer y adecuarse a las mejores prácticas en la materia. Es importante destacar que los límites autoimpuestos para los créditos otorgados a los miembros de la Junta de Directores y los empleados son más restrictivos que los establecidos en la regulación, de acuerdo a como se expone en el siguiente recuadro:

LÍMITE	LÍMITE EXIGIDO SOBRE EL PATRIMONIO TÉCNICO		
	% Regulatorio	% Normativa Interna	% Por Debajo del Límite Regulatorio
Límite de Crédito Global a Empleados y Funcionarios	10%	8%	-2%
Límite de Crédito Individual Empleado y/o Funcionario	1%	0.5%	-0.5%
Límite de Crédito Global a Empleados y sus Vinculados	50%	20%	-30%

En adición a los límites prudenciales establecidos en la normativa de referencia, APAP adoptó un nuevo límite interno que considera de forma exclusiva las facilidades de créditos sin garantías otorgadas de forma individual a un vinculado. Este límite no podrá exceder el límite aprobado por política, según se detalla en el siguiente recuadro:

LÍMITE	LÍMITE EXIGIDO SOBRE EL PATRIMONIO TÉCNICO		
	% Regulatorio	% Normativa Interna	% Por Debajo del Límite Regulatorio
Límite de Crédito Individual Empleado y/o Funcionario (Sin Garantía)	N/A	0.25%	N/A

A los fines de cumplir y monitorear estos límites, conforme a la naturaleza mutualista de la entidad, una persona física o jurídica se considera vinculada a APAP en las siguientes circunstancias:

- Cuando esa persona participa en la gestión de la entidad (directores o funcionarios, empleados, asesores iguales y personal externo contratado hasta la duración de su contrato);
- Cuando APAP posee control de una persona jurídica y a la vez se vinculan a APAP los accionistas o socios de esa sociedad que poseen el 3% o más de participación de la misma;
- Aquellas personas, que, sin tener necesariamente participación en la propiedad, ejercen algún grado de control sobre las decisiones de la entidad o de cualquiera de sus sociedades coligadas, por el cargo que ocupa en ellas, tales como directores o Asamblea de depositantes (representante legal), así como el contralor;
- Las sociedades en que cualesquiera de las personas físicas o jurídicas mencionadas anteriormente tengan una participación influyente (10%), o más de la propiedad, en forma directa o indirecta a través de sus sociedades, a través de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, así como personas jurídicas que tengan directores o representantes comunes en APAP; y
- Empresas vinculadas a gerentes, directores, funcionarios, vicepresidentes o miembros de la Junta de Directores de APAP, donde éstos participen directa o indirectamente, en propiedad o control, según establece el artículo 5 del Reglamento Sobre Límites de Créditos a Partes Vinculadas.

En todo caso, conforme prevé la Ley Monetaria y Financiera, el Reglamento de Límites de Crédito a Partes Vinculadas y la política interna de APAP, la Superintendencia de Bancos posee la capacidad de notificar indicios de vinculación no establecidos por la entidad e incorporarse a dicho registro, de comprobarse su vinculación.

B. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS Y EL RIESGO QUE REPRESENTAN

Las facilidades otorgadas por APAP a todos los vinculados (empleados, miembros de la Junta de Directores) al 31 de diciembre de 2020, ascendieron a RD\$1,847 millones, equivalente

al 7.54% del patrimonio técnico de APAP, por debajo del límite regulatorio del 50% del patrimonio técnico y del límite interno del 20% de dicho patrimonio. El patrimonio técnico para el referido corte es de RD\$24,169 millones. Este monto no incluye los préstamos dentro del plan vivienda a empleados y funcionarios, conforme a la regulación.

TABLA 1. Cartera de créditos a vinculados por clasificación de riesgo:

Clasificación	Préstamos a Vinculados	% Patrimonio Técnico	% Cartera de Crédito
A	1,650,634,069	6.83%	3.13%
B	34,915,360	0.14%	0.07%
C	157,875,826	0.65%	0.30%
D1	2,598,813	0.01%	0.00%
D2	541,238	0.00%	0.00%
E	809,547	0.00%	0.00%
Total general	1,847,374,854	7.64%	3.50%

De los créditos anteriormente indicados, RD\$473.87 millones cuentan con garantías reales y RD\$1,373.51 millones sin garantías. Cabe precisar que, en esta última cifra, se incluye RD\$ 267.31MM que corresponde a exposición por contingentes.

TABLA 2. Cartera de créditos a vinculados con garantías admisibles por clasificación de riesgo:

Clasificación	Préstamos a Vinculados	% Patrimonio Técnico	% Cartera de Crédito
A	463,349,369	1.92%	0.88%
B	5,739,293	0.02%	0.01%
C	3,969,974	0.02%	0.01%
E	809,547	0.00%	0.00%
Total general	473,868,184	1.96%	0.90%

TABLA 3. Cartera de créditos a vinculados sin garantías admisibles por clasificación de riesgo:

Clasificación	Préstamos a Vinculados	% Patrimonio Técnico	% Cartera de Crédito
A	1,187,284,700	4.91%	2.25%
B	29,176,067	0.12%	0.06%
C	153,905,852	0.64%	0.29%
D1	2,598,813	0.01%	0.00%
D2	541,238	0.00%	0.00%
Total general	1,373,506,671	5.68%	2.60%

De la totalidad de la cartera de créditos a vinculados, RD\$864.81 millones fueron otorgados directamente a miembros de la

Junta de Directores y empleados de APAP, y RD\$982.56 millones a personas físicas y jurídicas vinculadas indirectamente por consanguinidad, afinidad, propiedad o gestión. Dichos préstamos se encuentran dentro de los límites, tanto regulatorios como internos, a nivel global e individual.

TABLA 4. Créditos otorgados a miembros de la Junta de Directores y empleados, y su relación con el patrimonio técnico.

Descripción	Monto Otorgado (MM RD\$)	% Patrimonio Técnico (MM RD\$)	Patrimonio Técnico (MM RD\$)	% Limite Regulatorio	% Limite Interno
A) Global	864.81	3.58%	24,169	10%	10%
B) Individual	227.88	0.94%		1%	1%

B.1 PRÉSTAMOS A LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES.-

De la totalidad de los préstamos indicados en la Tabla 4, los préstamos otorgados a los miembros de la Junta de Directores ascienden a RD\$236.72 millones, equivalente al 12.81% de todos los préstamos otorgados a vinculados. De estos, RD\$55.57 millones cuentan con garantías admisibles y RD\$181.14 millones sin garantía. El crédito individual de mayor monto asciende a RD\$40.83 millones, equivalente al 0.16% del patrimonio técnico, por debajo del límite regulatorio y de la política interna.

B.2 CINCO PRINCIPALES DEUDORES VINCULADOS DE LA TOTALIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO VINCULADA:

TABLA 5. Límite individual de los cinco principales deudores vinculados de APAP.

Clasificación de Riesgo+M	Monto de los Créditos (MM RD\$) *	% Patrimonio Técnico	% Cartera de Crédito
A	227,882,069	0.94%	0.43%
A	157,260,783	0.65%	0.30%
A	153,534,533	0.64%	0.29%
A	111,613,780	0.46%	0.21%
A	42,240,255	0.17%	0.08%

* Se considera la deuda individual (directa e indirecta) de cada vinculado. Los saldos incluyen capital, rendimientos y contingencias.

B.3 GRUPOS DE RIESGOS VINCULADOS.-

De conformidad con el Reglamento de Límites de Créditos a Partes Vinculadas, los límites de créditos para cada grupo de riesgo vinculado, en relación con el patrimonio técnico, son los siguientes: 20% para créditos con garantía real y 10% para los créditos sin garantía.

TABLA 6. Créditos con garantía a grupos de riesgos vinculados por clasificación.

Clasificación	Préstamos con Garantía	% Patrimonio Técnico	% Cartera de Crédito
A	26,838,110	0.11%	0.05%
Total	26,838,110	0.11%	0.05%

Como se puede observar, el total de estos créditos suman RD\$26.84 millones, que representan el 0.11% del patrimonio técnico, muy por debajo del 20% establecido por la regulación.

TABLA 7. Créditos sin garantía a grupos riesgos vinculados por clasificación.

Clasificación	Préstamos sin Garantía	% Patrimonio Técnico	% Cartera de Crédito
A	266,351,923	1.10%	0.50%
B	12,372,845	0.05%	0.02%
Total	278,724,768	1.15%	0.53%

Como se puede observar, el total de los créditos sin garantía otorgados a grupos de riesgo vinculados asciende a RD\$278.72 millones, que representa el 1.15% del patrimonio técnico, por debajo del 10% establecido por la regulación.

En sentido general, los créditos otorgados a personas vinculadas y grupos de riesgo vinculados se encuentran por debajo de los límites regulatorios y de los límites internos.

IV. CONTROL DE RIESGOS Y SISTEMA DE CUMPLIMIENTO

A. CONTROL INTERNO:

La Dirección de Riesgos No Financieros y Control Interno de la Vicepresidencia de Riesgos tiene como misión principal brindar un valor agregado mediante la coordinación y asesoría experta para la gestión de los riesgos no financieros al que está expuesta la entidad, incluyendo riesgos operacionales, riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, riesgo reputacional y riesgo estratégico, y asegurando que los mismos se administren en base a los lineamientos y apetito de riesgo de la institución.

De igual forma, asiste a las áreas generadoras de riesgos, buscando continuamente un adecuado balance entre la eficiencia y el control en la ejecución de las actividades claves de APAP. Como parte esencial de esta Dirección de Control Interno, se proporciona asesoría en el establecimiento de acciones mitigantes, evaluación de los diseños y operatividad y monitoreo de éstas. La Gerencia de Continuidad de Negocios, a su vez, coordina el proceso para instauración de las mejores prácticas en materia de continuidad de negocios y contingencia, con la finalidad de asegurar la recuperación deseada ante situaciones adversas.

El año 2020 tuvo como eje principal la continuidad del negocio, asegurando el debido proceso en todas las acciones implementadas. Dentro de los logros obtenidos durante la gestión realizada en el año 2020, se encuentran los siguientes:

- Documentación del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios, lo cual presenta de forma organizada, práctica y metodológica, el SGCN de APAP, acorde a la ISO 22301;
- Coordinación de las actividades necesarias para lograr la continuidad de las operaciones ante el COVID-19, así como el seguimiento a las iniciativas implementadas;
- Rediseño de las evaluaciones de controles enfocado en el diseño y operatividad de éstos, y la integración del esquema digital para asegurar su continuidad ante los eventos que así lo requieran;
- Fortalecimiento del esquema de certificación de la efectividad del control interno, aumentando su alcance en más de un 100%, gracias a la integración en el esquema de

evaluación de procesos de riesgos no financieros y riesgos tecnológicos;

- Creación de la Política de Riesgo Tecnológico y robustecimiento de la estructura, garantizando el cumplimiento de las regulaciones correspondientes y alineación a las mejores prácticas, gestionando la evaluación integral de los activos tecnológicos, procesos tecnológicos claves, gestión de incidentes, evaluación de riesgos a controles de cambios, así como fortalecimiento de la evaluación de controles asociados a nuestros proveedores interconectados;
- Fortalecimiento de la Política de Continuidad del Negocio, para fines de establecer claramente los lineamientos y responsabilidades de los participantes en cada una de las etapas del Sistema de Gestión de Continuidad;
- Capacitación en línea sobre “Los Riesgos No Financieros, el Control Interno y la Continuidad de Negocios” a todos los colaboradores de la entidad;
- Capacitación para la Escuela de Negocios en temas afines a riesgo operacional;
- Charla Ejecutiva para Vicepresidentes y Directores sobre “La Gestión de Continuidad del Negocio”;
- Publicación periódica de cápsulas informativas, con la finalidad de asegurar un conocimiento general de las informaciones relevantes asociadas a los riesgos no financieros y el control interno;
- Se continuó el proceso de actualización de los inventarios de riesgos de APAP, dando prioridad a los eventos relacionados con los diferentes macroprocesos claves. Adicionalmente, el equipo de Riesgos No Financieros y Riesgos Tecnológicos contribuyó con las iniciativas de implementación de nuevos productos, servicios y sistemas, asistiendo a las diversas áreas de negocios, tecnología y operaciones en la identificación previa de riesgos, así como en la estabilización de los procesos asociados a través de la definición de controles. De igual forma, se revisaron los Indicadores de Riesgos (KRI's), robusteciendo la metodología de revisión y definición de umbrales con la finalidad de reportar tendencias y alertas tempranas a la Alta Gerencia;
- En coordinación con las demás áreas especializadas de gestión de riesgos, fueron creadas y/o actualizadas las políticas que sirven de marco de referencia para una adecuada gestión de los riesgos y controles de la institución.

B. SISTEMA DE CUMPLIMIENTO E INFORME DE GESTIÓN

APAP se encuentra fielmente comprometida con el debido cumplimiento y apego a las normas y reglas que le aplican, en especial aquellas relativas a la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo. Este compromiso es asumido y comunicado desde la Junta de Directores, conforme lo establece la declaración de principios, a todo el nivel de la entidad.

En virtud de lo anterior, APAP cuenta con un Programa de Cumplimiento acorde con el volumen y la complejidad de sus operaciones, cuyo objetivo es mitigar la probabilidad de que se produzcan irregularidades (control preventivo), por un lado, y por otro, que las que pudieran producirse se identifiquen, reporten, controlen y resuelvan con celeridad, mitigando su eventual impacto (control detectivo y correctivo).

El Programa de Cumplimiento cuenta con un marco robusto de políticas, procedimientos y herramientas para la gestión del riesgo de cumplimiento, el cual parte desde el Código de Ética y Conducta como norma fundamental para la gestión eficaz de este riesgo, norma que recoge los principios que rigen las actuaciones de los empleados, contemplando un régimen disciplinario para el caso de que se perpetúen vulneraciones al mismo.

Parte fundamental de este Programa es la gestión del riesgo de cumplimiento, responsabilidad que es compartida por las líneas de negocio y apoyo, como primera línea de defensa, y por la Función de Cumplimiento, como segunda línea de defensa.

La Función de Cumplimiento es dirigida por el Oficial de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos, quien reporta al Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética de la Junta de Directores. El reporte de la función de Cumplimiento a la Junta de Directores es permanente, a través del referido Comité, al cual el Oficial de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos presentó informes en las seis reuniones que dicho Comité celebró en el año 2020.

Adicionalmente, desde el 2016, se cuenta con un Comité de Cumplimiento de Alta Gerencia, coordinado por el Oficial de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado de Activos, cuyo objetivo es planificar, dirigir y controlar la ejecución de las acciones de la entidad en materia cumplimiento y

prevención de lavado de activos, así como ejecutar las asignaciones dadas por el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética, el Comité de Nombramientos y Remuneraciones y/o la Junta de Directores. Durante el año 2020, este comité sesionó en 6 ocasiones.

La función de Cumplimiento mantiene un proceso de monitoreo de controles de cumplimiento para minimizar el riesgo de cumplimiento regulatorio, de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. Este monitoreo parte del registro de las obligaciones de cumplimiento que afectan la entidad, la identificación y valoración de los riesgos derivados de estas obligaciones, con el objetivo de determinar el nivel de impacto posible. Estos riesgos son mitigados mediante el establecimiento de controles internos que, posteriormente, son evaluados por la Función de Cumplimiento, así como por las áreas de Control Interno y Auditoría Interna, con el fin de determinar su efectividad.

Por otra parte, esta función gestiona el debido seguimiento a los cambios regulatorios, tanto en materia monetaria y financiera como del mercado de valores, mediante la difusión oportuna de las normas aplicables, la asesoría respecto de los temas regulatorios a todas las áreas de la entidad y el monitoreo constante del cumplimiento con la regulación vigente.

Es importante destacar que el Programa de Cumplimiento también es evaluado por la Auditoría Interna, órgano independiente, con el objeto de validar la eficacia y robustez de éste. Durante el año 2020, se continuó fortaleciendo el Programa de Cumplimiento de APAP, y entre los logros obtenidos podemos destacar:

- Se fortaleció la estructura de la Vicepresidencia, al crear la Dirección de Cumplimiento Regulatorio, la Dirección de Prevención de Lavado de Activos y la Gerencia de Debita Diligencia;
- Identificación de controles de cumplimiento regulatorio existentes e impulso a establecimiento de controles para la mitigación del riesgo de cumplimiento;
- Proceso de autoevaluación y evaluación del 100% de los controles existentes para los riesgos de cumplimiento regulatorio de niveles críticos;
- Revisiones en el 100% de las sucursales de APAP, con el objetivo de monitorear la efectividad en la implementación

de los controles de debida diligencia de clientes y del perfil transaccional de los clientes. Asimismo, se ejecutaron autoevaluaciones realizadas, también, por el 70% de las sucursales para garantizar el monitoreo de los mismos controles;

- Mejora en controles relacionados con la prevención de lavado de activos, tales como: Actualización de la Política de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, actualización del Plan de Contingencia y Continuidad para los Procesos de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, y actualización de procedimientos y prácticas de debida diligencia, entre otros;
- Actualización de la Política de Gestión de Cumplimiento Regulatorio y procedimientos accesorios, y actualización de la Política de Reportes Regulatorios;
- Participación del Oficial de Cumplimiento en el Congreso Internacional de FIBA (modalidad virtual);
- Certificación en Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio ISO1900 de 2 colaboradores de la Dirección de Cumplimiento Regulatorio;
- Capacitación a todo el personal de la entidad respecto las normas y prácticas para la gestión de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo;
- Capacitación a todo el personal de la entidad sobre la gestión de cumplimiento regulatorio en APAP;
- Capacitación al personal de nuevo ingreso en temas de prevención de lavado de activos y cumplimiento regulatorio. Para los colaboradores de las áreas de Negocios Sucursales, también se capacitó al personal de nuevo ingreso en temas de protección al usuario;
- Capacitaciones constantes a las líneas de negocios respecto la debida diligencia de clientes;
- Capacitación especializada a los delegados de cumplimiento respecto de temas trascendentales, tales como prevención de lavado de activos, el sistema de debida diligencia y protección al usuario;
- Capacitación al personal que envía los reportes regulatorios;
- Contratación de una firma consultora para realizar una evaluación de riesgos legales;

- Se logró concluir la inclusión del sello de la Unidad de Análisis Financieros (UAF) en nuestra página web.

Asimismo, destacamos que APAP como entidad emisora de valores de títulos de deuda, cumplió satisfactoriamente con los compromisos asumidos en las condiciones de la emisión de valores.

En el año 2020, el nivel de cumplimiento regulatorio total de APAP fue de un 99.84%. La metodología para obtener estos resultados se basó en la cantidad de eventos de cumplimiento identificados frente a la cantidad de reportes regulatoriamente requeridos en el mismo año.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO:

AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
99.65%	99.72%	99.84%

C. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE RIESGOS ADOPTADOS:

El proceso de Gestión Integral de Riesgos en APAP tiene como objetivo la identificación, medición y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución con la finalidad de gestionar el impacto en la operación y mitigar sus efectos sobre el patrimonio y las utilidades, mediante la aplicación de estrategias y herramientas que permitan realizar las operaciones con niveles de acuerdo a su patrimonio global y capacidad operativa, así como integrando las prácticas de gestión de riesgos en la operación diaria de toda la institución.

Durante el año 2020, se continuó con el robustecimiento de la estructura de la Vicepresidencia de Riesgos con la finalidad de fortalecer la gestión integral de riesgos en la organización como segunda línea de defensa; con esa finalidad, la Vicepresidencia ha disgregado las funciones en las direcciones de: Riesgos Financieros, Riesgos No Financieros y Control Interno, Riesgo de Crédito, Recuperación de Crédito, y Protección Integral.

Entre las acciones principales efectuadas durante este año se destacan:

- Afianzamiento en el desarrollo de las funciones de monitoreo y control que corresponden a la Dirección de Riesgos Financieros y las cuatro gerencias que la componen: Gestión

de la Información, Gestión Global del Riesgo, Riesgo de Mercado y Liquidez y Modelos de Riesgo;

- En el transcurso del año 2020, se consiguió el aprovisionamiento único de riesgos (DWH) que se constituye como fuente validada para elaborar reportes regulatorios y de gestión generando eficiencias en cuanto a tiempos de entrega y calidad y que permitió también se finalice la dependencia con terceros para la elaboración de los reportes regulatorios de riesgos de mercado y liquidez, así como atender los diferentes requerimientos que la Superintendencia de Bancos efectuó a raíz de la pandemia por COVID 19. Además, teniendo como base esta información y el plan estratégico de la institución, se estableció el Marco de Apetito de Riesgos 2020, acompañado de un monitoreo diario y mensual a los indicadores de riesgo de crédito, mercado y liquidez, y en lo que concierne a ejercicio presupuestario, se efectuaron mejoras a la metodología para el cálculo de parámetros de riesgos (PD, LGD), y se usó para determinar el gasto de provisiones 2021 con un mayor nivel de granularidad por producto que permiten el cálculo de provisiones por pérdida esperada a nivel de crédito. Finalmente, en cuanto a desarrollo de modelos, se logró el desarrollo in house de los modelos de tarjeta de crédito y PrestaPronto;
- La Dirección de Riesgo de Crédito mantuvo un rol estratégico en el aseguramiento de la calidad de los activos de crédito, buscando un equilibrio entre las medidas prudenciales aplicadas por efecto del COVID-19 y el incentivo para el alivio financiero, a través del crédito a personas naturales, empresas medianas y corporativas, así como pequeñas empresas, dentro de los márgenes permitidos por el apetito de riesgo bajo las siguientes acciones:
 - Mantener los lineamientos generales de la Política de Crédito, teniendo mayor control sobre los procesos de excepción por score, capacidad de pago y/o fuente de ingreso;
 - Se identificó el portafolio de clientes en programas de subvención del estado, y se adecuaron los procesos de admisión de nuevos clientes bajo la misma condición;
 - Se mantuvo especial atención en los sectores productivos más afectados por COVID-19, evitando su sobreendeudamiento;

- Se aceleró la automatización del seguimiento del portafolio para minimizar los riesgos de la cartera, a través de:
 - Automatización del seguimiento por cosechas de crédito de los diferentes productos de la banca personal;
 - Calificación el portafolio por probabilidad de default, permitiendo una mejor toma de acciones por segmento de riesgo;
 - Revisión individual de cada uno de los clientes de la banca comercial, para evaluar el impacto de la pandemia e identificar en cada uno de ellos la necesidad o no de ampliaciones de plazo;
- Se fortaleció la Dirección de Riesgo de Crédito, incorporando la Gerencia de Seguimiento y Clasificación, con el objeto de tener un monitoreo adecuado del portafolio de clientes, anticipando riesgos que permitan gestionar de manera oportuna el posible deterioro de la cartera para la toma de acciones preventivas;
- Se mantuvo el enfoque estratégico, acelerando la transformación digital en la gestión del riesgo de crédito; a través de la licitación para la adquisición de un motor de decisiones de clase mundial, que nos permita alinearlos a las mejores prácticas nacionales e internacionales;
- En la Dirección de Riesgos No Financieros y Control Interno, se fortaleció el alcance de las evaluaciones de controles, destacando su diseño y operatividad, y ampliando su esquema a todos los procesos claves de la entidad. De igual forma, se robusteció el esquema de evaluación de nuevas iniciativas, logrando ser integrados como actividades claves en proyectos e implementación de nuevos productos, servicios y sistemas. Asimismo, continuamos con el fortalecimiento de la cultura interna basada en riesgos y aseguramiento oportuno de las identificaciones y escalamiento de las oportunidades de mejoras encontradas por las áreas. Durante este año, fue liderado todo el proceso de envío del personal clave a trabajo remoto debido a la pandemia. En este sentido, y cubriendo todos los requisitos y protocolos gubernamentales, se han ejecutado reuniones virtuales semanales de seguimiento a las estadísticas y principales requerimientos regulatorios, para asegurar los protocolos y acciones implementadas para la prevención y atención de nuestros colaboradores;

- La Dirección de Recuperaciones de Crédito continuó con el fortalecimiento de su estructura con la creación de la Gerencia de Estrategia e Información, responsable de diseñar los modelos y tácticas del centro de contacto de cobranzas y las mediciones, y se robusteció la estructura de cobranzas, con el fin de hacer frente al reto de recuperar los créditos frente a los impactos de la cartera por el COVID;
- Se ejecutaron mejoras de los sistemas de información de gestión de cobranza con la generación de bases históricas de comportamiento de cobranza, implementación de métricas de gestión para seguimiento de cartera por producto y campaña, incorporando análisis de proyección de cartera para determinar impactos de morosidad y definición de estrategias con frecuencia semanal, y creando modelos de comportamiento para segmentación y priorización de cartera;
- Se creó una Comisión de Reorganización financiera como un foro de gobierno corporativo para la presentación continua de indicadores y estrategias de recuperaciones;
- Se trabajó en mejoras y simplificación de proceso de venta de bienes recibidos en recuperación de créditos;
- Se realizaron las revisiones y actualizaciones en la Política de Recuperaciones, incluyendo las nuevas funciones de los equipos de normalización y estrategias;
- Se logró el cumplimiento presupuestal de los principales indicadores, como ratio de mora, recuperaciones y venta de BRRC.

Como parte del fortalecimiento de la estrategia de protección integral, se ejecutaron los siguientes avances, que buscan mitigar los riesgos de fraudes y mantener una cultura de seguridad y salud en APAP:

- Se fortalecieron los controles de riesgo de fraudes en las diferentes soluciones. Así mismo y por los eventos surgidos a raíz de la pandemia COVID-19, se logró incrementar el monitoreo para cubrir un análisis en línea, con personal laborando 24 horas los 7 días a la semana;
- Durante el año 2020, se logró un incremento del 69% del monto salvado (RD\$545MM) en relación con el 2019 (RD\$323MM), permitiendo asegurar el 97% del monto comprometido en riesgo vs 95% del pasado año;

- Se establecieron mejoras en el modelo de fraude interno, concluyendo con la segunda fase del sistema de monitoreo, que abarca una estrategia de apoyo a la buena conducta y programa de ética de APAP;
- Para mitigar los riesgos asociados a suplantación de identidad en los canales no presenciales, se establecieron controles automatizados que involucran la participación del cliente e incrementa la seguridad bajo un modelo de monitoreo oportuno, gracias a este control, el año 2020 cierra sin ningún caso de fraude de suplantación en llamadas al centro de contacto;
- En apoyo al negocio, se establecieron estrategias de autorizaciones basadas en riesgo transaccional, para permitir un mayor uso de los productos de tarjetas y transferencias en un entorno no presencial (internet), lo cual era requerido por la situación en particular y que ahora forma parte de los procesos de monitoreo;
- El aprovechamiento del uso avanzado de los datos permitió modelar estrategias que resultaron en una mayor detección de casos de fraudes, identificación oportuna de compromiso de información masiva y diagramación de perfiles que, a su vez, disminuyen los falsos positivos de autorizaciones riesgosas y permiten un incremento de uso de los productos y servicios de la entidad;
- Se obtuvo el premio Administrador Sistema de Fraude Monitor 2020, galardón que le fue dado a APAP por la experiencia de implementaciones de soluciones de fraudes, la eficiencia en los tiempos de entrega, así como las innovaciones de los sistemas antifraude;
- El uso ampliado de las matrices, que ayudan a identificar los niveles de riesgo de comercios, países, productos, personas, equipos, entre otros, ha permitido establecer diferentes mecanismos de detección y observar tendencias que permiten la anticipación a eventos de fraudes de alto riesgo;
- Se implementó el cumplimiento de los protocolos internos y normativas sectoriales para la prevención de COVID-19, con el objetivo de protección de los colaboradores, clientes y contratistas en las instalaciones, realizando un aproximado de 210 informes de cumplimiento de estos protocolos, así como una auditoría general de los mismos;
- Se implementaron los sistemas de seguridad en el edificio de negocios, con analíticas cuya tecnología permiten

detectar uso de mascarilla, reconocimiento facial, distanciamiento, reconocimiento de placa vehicular, e integración con otros sistemas de seguridad, teniendo mayor efectividad, calidad de imagen y reducción en tiempo de búsqueda y respuesta en un proceso de investigación;

- Se logró la implementación de sistemas de control de acceso en 6 sucursales;
- La administración de la seguridad física en sucursales, para el año 2020, cerró con 0% de materialización de eventos de atracos y/o robos;
- Asimismo, se ejecutaron diversas iniciativas en pro de reforzar la cultura de gestión integral de riesgos:
- Implementación de comités y comisiones que permiten el soporte ejecutivo y técnico para el desarrollo de la función de riesgos. En el año 2020, se creó el Comité de Seguridad Cibernética y de la Información y el Comité de Crisis, y las Comisiones de Riesgos y de Reorganización Financiera;
- Fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos a todos los niveles de la entidad. Se completó la actualización de programas anuales de capacitación, con cursos de carácter obligatorio e impartidos a todo el personal de APAP, en materia de riesgo operacional, control interno, seguridad de la información, seguridad física, y continuidad del negocio. Adicionalmente, fueron ejecutados programas de capacitación presenciales, internos y externos, en diversos temas de administración de riesgo y continuidad de negocios;
- Creación y actualización de las políticas claves de gestión de riesgos, tales como: la Política de Gestión Integral de Riesgos, la Política de Gestión de Eventos Potenciales de Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, la Política de Gestión de Riesgos Reputacionales, las políticas de crédito para todos los productos, la Política de Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez, la Política de Gestión de Riesgo Operacional, las políticas de seguridad de información, la Política de Continuidad de Negocios, para fines de adaptarlas a mejores prácticas y establecer mejoras en los modelos de supervisión establecidos para estos tipos de riesgos, y creación de la Política de Riesgos Tecnológicos;
- Revisión y actualización de matrices de riesgos, políticas y procedimientos, tanto en las áreas de negocio como

en las unidades de soporte y de TI, con la finalidad de identificar nuevas exposiciones generadas y controles requeridos para su administración;

- Procesos continuos de monitoreo de tendencias de los riesgos, por medio de Indicadores de Riesgo Clave (KRI's – Key Risk Indicators), para seguimiento a riesgos identificados, incidentes presentados y los planes de acción mitigantes.

D. RIESGOS MATERIALES PREVISIBLES:

En lo referente a riesgos materiales previsibles que pudieran afectar a la institución, al cierre de 2020, no se contemplan factores, externos o internos, que en el corto y mediano plazo puedan afectar significativamente las operaciones, su nivel patrimonial, su solvencia, la sostenibilidad integral de la institución y el debido cumplimiento regulatorio.

E. CUMPLIMIENTO A LA REMISIÓN DE LAS INFORMACIONES CORRESPONDIENTES A LOS REPRESENTANTES DE LA MASA DE OBLIGACIONISTAS:

APAP, como entidad emisora de bonos, y en cumplimiento con la resolución de la Superintendencia de Valores R-CNV-2016-15-MV que, en el artículo 20 sobre las funciones de la estructura operativa establece: “los Representantes de la masa de obligacionistas, representantes comunes de aportantes, representantes de tenedores de valores de titularización y los representantes de tenedores de valores del fideicomiso, deberán remitir a la Superintendencia un informe respecto a las condiciones de la emisión y al cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad, de forma trimestral, dentro de los veintiséis (26) días hábiles posteriores a la fecha de cierre de cada trimestre”; remitió de manera oportuna durante el año 2020, las informaciones requeridas por la firma de Auditores Externos BDO, representantes de la masa de obligacionistas, obteniendo informes trimestrales sin opinión adversa.

V. RELACIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS

El principio V de la Declaración de Principios de APAP establece como regla básica en el funcionamiento de la entidad el compromiso absoluto con la protección de los usuarios de los servicios financieros prestados. En este sentido, tres pilares fundamentan el desarrollo de este compromiso en el operar habitual de la entidad:

A. DERECHO Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS:

APAP, acorde con el principio V de su Declaración de Principios se compromete con la protección de los usuarios de los servicios financieros cumpliendo a cabalidad con los reglamentos y principios de protección al usuario, lo cual se manifiesta en la adaptación a estas normativas de sus contratos de adhesión, la atención oportuna a las reclamaciones, debida gestión y solución de controversias. En ese mismo sentido, cada año la Asociación invierte horas y recursos económicos importantes en la capacitación de su personal en atención a clientes, para fortalecer sus habilidades y destrezas con miras a la protección de los derechos de los usuarios de los productos financieros que ofrece la entidad.

B. PROCESOS DE RECLAMACIONES:

El Sistema de Gestión de Reclamaciones continuó fortaleciéndose en este año 2020, consolidando su compromiso y estrategia centrada en el cliente para garantizar experiencias inolvidables.

En este sentido, durante el año que comprende el presente informe, APAP ha logrado:

- Continuar con los Círculos de Calidad de Reclamaciones para identificar causa raíz que originan las mismas y desarrollar iniciativas de mejora continua.
- Implementar iniciativas tecnológicas para seguir robusteciendo el sistema de gestión de clientes, CRM, para la apertura, solución y monitoreo periódico de reclamaciones.
- Actualizar el contenido del programa de inducción sobre Reclamaciones para el personal de nuevo ingreso.
- Mantener los monitoreos focalizados por tipo de reclamaciones y escalamientos individuales para mejorar la calidad en la indagación y solución de las mismas.

Como resultado de estas acciones, APAP evidencia su compromiso en escuchar y atender la voz del cliente.

En lo que respecta al nivel de atención, durante el año 2020 se atendieron 16,850 reclamaciones, con un nivel de cumplimiento de SLA interno de 95.3%.

Hemos implementado importantes iniciativas tecnológicas que impactan los procesos, por lo cual han sido actualizadas las documentaciones que soportan estos procesos:

- Instructivo Procesamiento de Reclamaciones (Back Office). Actualizado el 03/07/2020.
- Matriz SLA Reclamaciones APAP. Actualizado el 06/07/2020.
- Instructivo Cancelaciones, Reactivaciones y Reasignaciones Casos CRM. Actualizado el 10/08/2020.
- Instructivo Elaboración Reporte de Reclamaciones (PU-01). Actualizado el 23/11/2020.

C. NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES:

APAP continúa escuchando la voz de los clientes en referencia a nuestros productos, canales de atención y servicio en sucursales, obteniendo estas impresiones mediante la realización de encuestas que reflejan los niveles de satisfacción y experiencia, por parte de los clientes externos hacia la entidad.

Para entender la experiencia de los clientes en esta nueva normalidad provocada por el COVID-19, incluimos preguntas relacionadas a temas sobre protocolos de higiene, bioseguridad y distanciamiento físico en las sucursales. Con esto, buscamos conocer cómo nuestros clientes están percibiendo el esfuerzo de APAP en garantizar el cumplimiento de dichos protocolos y en adición, nos permite identificar cuáles aspectos requieren mayor atención.

Se instalaron señaléticas en todas las sucursales a nivel nacional con el objetivo de que colaboradores y clientes cumplan con el distanciamiento requerido, vías de circulación, capacidad máxima permitida en los baños y cocinas para evitar aglomeraciones.

Apegado a la estrategia de la mejora de experiencia para los clientes que visitan las sucursales, se ha robustecido el cuidado de la infraestructura a través de visitas periódicas que identifican proactivamente las oportunidades de mejoras para ser trabajadas con las áreas internas especializadas.

El Nivel de Experiencia del año 2020 en Sucursales alcanzó una mejora de un 7% en el área de servicios y un 3% en el área de caja, con respecto a lo obtenido en el año 2019. En los canales de CitasAPAP, TeleAPAP, ChatAPAP y Redes Sociales, los resultados obtenidos excedieron las metas establecidas, todo esto en un contexto de servicios distinto a años anteriores, debido a las condiciones generadas por el COVID-19.

Continuamos midiendo la Satisfacción de los Clientes Externos con los Productos Financieros, alcanzando una mejora de 2% con respecto al año 2019 y los Canales ATM, APAPenlínea y APAPmóvil también con una mejora de 2%. Para cierre del año 2020, esta medición alcanzó un 91.5% de satisfacción general, excediendo la meta establecida.

Referente a la Satisfacción del Cliente Interno:

Ante el impacto y la nueva realidad provocada por el COVID-19, el acercamiento con cada colaborador con la finalidad de escuchar sus impresiones ha sido esencial para APAP. En este marco tan particular, la satisfacción de los colaboradores con la institución, sus líderes y el servicio brindado por las áreas internas alcanzó un índice de valoración general de 9.3, basados en una escala de valoración de 0 a 10.

Este escenario marcado por el COVID se ha mantenido como un gran reto, el cual ha requerido cambios constantes en el cómo hacemos las cosas. Esto ha fortalecido la estrategia para mejorar continuamente aspectos como: la sensibilidad, responsabilidad, empatía, comunicación y alto compromiso, asumido tanto por la institución como por cada uno de los colaboradores, resultando clave para asegurar no solo la excelencia en el servicio interno, sino también el bienestar general dado el contexto de esta situación de alcance mundial.

VI. RESPONSABILIDAD SOCIAL

El compromiso de APAP con el desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades donde opera y con la sociedad dominicana, se materializa a través de nuestra estrategia de sostenibilidad, mediante la inversión en proyectos que contribuyen a los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas directamente relacionados al fomento del ahorro, educación, inclusión, medio ambiente y el bienestar de las personas.

El volumen de inversión social de APAP en 2020 ascendió a RD\$30.5 millones, de los cuales, RD\$17 millones fueron destinados como soporte financiero a proyectos sociales y comunitarios de atención a la condición sanitaria mundial de la pandemia; RD\$5 millones al programa de educación y primer empleo para jóvenes; RD\$5 millones en la estrategia de inclusión financiera de personas con discapacidad y RD\$3.5 millones en su programa de vivienda y educación financiera.

VII. TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN

APAP se encuentra firmemente comprometida con la plena transparencia en materia de la información frente a sus asociados y demás públicos de interés. Lo anterior se afirma debido a que la Asociación no sólo ha asumido el compromiso de cumplir con el principio de transparencia adoptado a través de la Declaración de Principios de la entidad, sino que también ha desarrollado dicho principio a través de la adopción de políticas y mecanismos que contribuyan con el cumplimiento de dicho deber. En ese sentido, la cultura de transparencia de APAP es notoria a través de prácticamente todas sus normas internas.

En ese tenor, para fortalecer este compromiso con la máxima divulgación, en el año 2014, APAP adoptó una Política de Transparencia de la Información, la fue actualizada en el año 2020. Mediante esta política, se consolidan en una única norma interna los criterios de difusión y los mecanismos de transparencia de la información que transmite APAP a todos sus públicos relacionados. Dicha norma prevé, entre otros aspectos, el tipo de información que se pone a disposición de los asociados y los canales y medios disponibles para acceder a la misma, así como los criterios de contenido, certeza, calidad, integridad, exactitud, oportunidad, constatación, entre otros con los que debe contar la información dirigida a los órganos supervisores y demás relacionados.

Una de las principales responsabilidades que asume APAP lo constituye la transparencia e información. En tal virtud, en adición al Informe Anual de Gestión requerido por la ley, APAP publica desde 2007 su Informe Anual de Gobierno Corporativo, mucho antes de que este documento constituyera una exigencia regulatoria. Asimismo, APAP sigue siendo la entidad de intermediación financiera nacional que más información sobre su gobernabilidad interna pone a disposición del público y del mercado vía su página web,

independientemente de la información financiera que se presenta de conformidad a las reglas en la materia.

Dentro de las informaciones que APAP proporciona de manera abierta mediante su página web se encuentran:

- Estructura de gobierno: Explicación de la organización de los principales órganos de gobierno de la entidad y quienes la componen, indicando con detalles la descripción de su hoja de vida profesional;
- Código de Ética y Conducta: Norma interna que establece los principios y reglas de actuación para los miembros de APAP, tanto a lo interno como a lo externo de la entidad. Este Código, dentro de lo razonable, aplica a los miembros de la Junta de Directores, quienes a su vez poseen otras reglas de conductas adicionales plasmadas en el Reglamento Interno de la Junta de Directores, propias de sus funciones especiales. El Código, siguiendo los principios constitucionales, establece claramente los procesos a seguir en el régimen sancionador interno, respetando los principios de defensa y debido proceso;
- Política y Orientación contra Prácticas Corruptas: Esta es una norma complementaria del Código de Ética y Conducta de APAP, que sirve como instrumento para prevenir y detectar sobornos y corrupción en las operaciones de la entidad, con el objetivo de promover una cultura de transparencia y rendición de cuentas dentro de la institución, a través de una conducta caracterizada por la honestidad y la integridad. Esta norma tiene como propósito garantizar una lucha eficaz contra la corrupción, el soborno, regular el trato con funcionarios públicos y terceros y el establecimiento de las obligaciones contables;
- Política de Igualdad y No Discriminación: Esta política tiene como finalidad establecer un conjunto de principios y normas que rigen en la entidad, procurando garantizar el derecho fundamental a la igualdad que constitucionalmente se le reconoce a cada uno de los miembros de la Junta de Directores, Alta Gerencia, asociados, colaboradores de todos los niveles, clientes, proveedores y todos sus grupos de interés. La misma tiene como propósito esencial establecer los principios generales que contribuyen a promover la protección del derecho a la igualdad y a establecer

una tutela antidiscriminatoria, tanto en el ámbito laboral de la institución como en el de la prestación de los servicios financieros, desarrollo de operaciones, negocios y ejecución de los derechos de los asociados de la entidad. Con ésta, APAP asume el compromiso formal de combatir la discriminación, principalmente respecto de los grupos más vulnerables;

- v) Política de Transparencia de la Información: En este documento consta el sistema de manejo y difusión de la información que rige la entidad, con relación a la Junta de Directores, sus miembros y órganos adscritos, sus órganos reguladores y supervisores, empleados y demás grupos de interés. Con esta se establecen las pautas sobre manejo y difusión de información externa e interna de la entidad, guardando siempre el respeto del deber de confidencialidad y del secreto bancario. Dicha política fue actualizada en el año 2020;;
- vi) Política de Conflictos de Intereses: En este documento se estipulan las reglas para gestionar los conflictos de intereses que puedan surgir en la entidad, con relación a los miembros de la Junta de Directores, los ejecutivos, colaboradores, clientes, suplidores, y cualquier relacionado a la Asociación. Esta política fue creada en el año 2020, y es una norma complementaria a las disposiciones que, en materia de conflictos de intereses, establece el Código de Ética y Conducta;
- vii) Memoria Anual: Informe elaborado de acuerdo con lo previsto por la Ley de Sociedades Comerciales en el cual consta la situación financiera de la entidad y las principales ejecutorias desde el punto de vista de administración y operaciones. Este informe contiene la carta de los auditores;
- viii) Informes anuales de gobierno corporativo: Versiones digitales de los informes anuales correspondientes a los últimos cinco (5) años;
- ix) Estados financieros trimestrales: Versiones digitales de los Estados Financieros de la entidad que a su vez han sido publicados por la vía reglamentaria establecida, y remitidos a la Administración Monetaria y Financiera;
- x) Declaración de Principios: Conjunto de diez (10) principios rectores y fundamentos básicos de funcionamiento

y dirección de APAP, adoptados a unanimidad por la Junta de Directores;

- xi) Responsabilidad social: Resumen de las actividades que en este marco ha desarrollado APAP durante el último año;
- xii) Políticas de evaluación y autoevaluación: Exposición sobre el fundamento y criterios que sustentan el proceso interno de evaluación y autoevaluación de los órganos de gobierno y miembros de APAP, en particular, de la Junta de Directores;
- xiii) Criterios de selección del Auditor Externo: Enumeración y cita de las reglas básicas que fundamentan y condicionan la elección de los Auditores Externos de APAP, como garantía de una auditoría externa objetiva y alineada con los intereses generales de la Asociación;
- iv) Operaciones con partes vinculadas: Explicación de los montos de créditos con vinculados y/o grupos de riesgo de conformidad a la normativa monetaria y financiera nacional. Este apartado permite medir el nivel de cumplimiento de tales requerimientos y la exposición de APAP en dicha concentración;
- v) Derechos y deberes de los asociados: Exposición de las prerrogativas y obligaciones que se asumen en condición de asociados de la entidad, como mecanismo para fomentar el ejercicio de tales derechos y el respeto de las normas y deberes comunes de sus miembros;
- vi) Oficina Virtual de Atención al Asociado: Portal con información básica para orientar a los asociados de APAP en el ejercicio de tales deberes y obligaciones, así como esquema previsto para la tramitación de las reclamaciones de éstos a la entidad y como mecanismo de asistencia en los derechos de información de los mismos;
- xvii) Tarifarios y Guías: Se detallan los tarifarios sobre productos y servicios ofertados por APAP y se incluye el acceso vía página web a la Guía de Facultades de los Clientes;
- xviii) Extractos de los Estatutos de los Comités de Apoyo de la Junta de Directores y los Comités de Alta Gerencia;

- ix) Reglamento Marco de Gobierno Corporativo: Este reglamento tiene como objeto establecer los lineamientos y principios generales relativos a la adopción e implementación de sanas prácticas de un buen gobierno corporativo en el seno de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, de conformidad con el Reglamento de Gobierno Corporativo dictado por la Junta Monetaria, mediante la Primera Resolución del 2 de julio de 2015, los Estatutos Sociales de la entidad, su Declaración de Principios, el Reglamento Interno de la Junta de Directores, así como todas las Normativa de Gobierno Interno que componen el Marco de Gobierno Corporativo de APAP. Este Reglamento es de aplicación general a todos los miembros de la Junta de Directores, así como a los miembros de la Alta Gerencia y a los empleados de todos los niveles de la Asociación. El mismo identifica las normas mínimas de gobernabilidad interna y refiere a las normas complementarias que sobre la materia han sido adoptadas por APAP;
- x) Reglamento Interno de la Junta de Directores: Este reglamento tiene como objeto adoptar las normas de régimen interno y funcionamiento de la propia Junta de Directores, garantizando de esta forma la mejor administración de la Asociación y desarrollando los postulados y principios que rigen a la misma tanto por disposiciones de las leyes y reglamentos aplicables como por los Estatutos Sociales de la entidad y sus principios rectores. El reglamento contempla que la Junta de Directores estará compuesta por no menos de cinco (5) y no más de catorce (14) miembros, elegidos por la Asamblea General Ordinaria Anual de Asociados. Así mismo establece las normas generales de funcionamiento de la Junta de Directores, sus Comités de Apoyo, disposiciones relativas a reglas de ética y conducta, a las relaciones con los asociados y relaciones externas, entre otras.

A. Principales Acuerdos Suscritos:

- Contrato para licenciamiento uso plataforma FCL.
- Contrato sobre licencia para uso herramienta.
- Acuerdo sobre servicios de soporte técnico y consultoría para el área de Operaciones y Servicios de TI.

- Contrato para servicios de aseguramiento calidad de software.
- Contrato para servicios subcontratista telemarketing.
- Contrato para supervisión construcción edificios nuevos.
- Contrato para servicios de consultoría migración a la nube.
- Contrato para servicios de ajustes a los modelos de costos y rentabilidad.
- Contrato infraestructura y mantenimiento para solución SDWAN.
- Contrato para consultoría privacidad de la data.
- Contrato para programa de digitalización de procesos.
- Contrato para consultoría sobre trabajo remoto.
- Contrato para servicios de consultoría y asesoría financiera para proyecto CBC.
- Contrato para la evaluación del cumplimiento con la Ley No. 155-17 contra el Lavado de Activos.
- Contrato para consultoría en materia de continuidad de negocios.
- Contrato para servicios de seguridad.
- Contratos diversos para alquiler de locales.

VIII. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS

La institución tiene una cultura de manejo de conflictos muy efectiva y en la cual prima el respeto del derecho de defensa de los colaboradores, donde se garantiza la objetividad de los superiores, quienes hacen las veces de mediadores y conciliadores en los conflictos que se suscitan entre colaboradores de la institución. Dicho mecanismo se encuentra normativizado mediante la Política de Resolución de Conflictos Internos, adoptada por la Junta de Directores en el año 2014, mediante la cual se establece el régimen general para la resolución de conflictos entre los miembros de todos los niveles de la misma.

Mediante la Política de Resolución de Conflictos Internos se pone a disposición de todos los miembros de APAP, un procedimiento para los conflictos que pudieran suscitarse a lo interno de la institución caracterizado por la primacía del

debido proceso, protegiendo esencialmente el derecho de defensa de los involucrados y garantizando la objetividad de los que intervienen en calidad de mediadores o conciliadores.

Adicional a esto, APAP consta de canales disponibles para cualquier persona que presente de buena fe preocupaciones acerca de un dilema ético o requiere asesoría y de una Comisión de Ética, que sirve de apoyo al Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética para el cumplimiento y divulgación de normas éticas de la entidad, con el propósito de lograr los objetivos, metas y funciones que en dicha materia corresponde.

IX. RETOS DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA EL 2021

Adecuación de APAP a las nuevas normas regulatorias y a las mejores tendencias de gobernabilidad. En virtud de los constantes cambios regulatorios que han surgido en los últimos años, que impactan a las entidades de intermediación financiera y dado el compromiso de la Junta de Directores de APAP de asegurar el cumplimiento de la normativa legal vigente, asume la obligación de efectuar una revisión permanente del esquema de gobernabilidad interna de la entidad, con el propósito de verificar que la Asociación se encuentra alineada, tanto con las nuevas normas regulatorias que hayan de surgir durante el año 2021, así como con las mejores prácticas internacionales en la materia.

Mantener la constante revisión de los criterios de transparencia en materia de gobierno corporativo. Como parte del principio de máxima divulgación y transparencia que ha asumido APAP en su Declaración de Principios y demás normas internas, permanentemente la entidad se preocupa por mantener actualizados los criterios, mecanismos y procedimientos que componen el régimen general de manejo y difusión de información respecto de la Junta de Directores, sus miembros y órganos adscritos, de los órganos y supervisores de la entidad, su personal y demás grupos de interés.

Continuar con la implementación del programa de irradiación del buen gobierno corporativo de APAP. El programa de irradiación de gobierno corporativo de APAP es un componente fundamental del régimen de transparencia de la entidad con todos sus públicos de interés. En ese sentido, la Asociación se compromete a continuar difundiendo sus prácticas de gobernabilidad corporativa, así como de su programa

de responsabilidad social, de manera que todas las partes interesadas puedan conocer de los beneficios que ofrece a las empresas adoptar un buen marco de gobierno corporativo.

Mantener los procesos de capacitación a los distintos niveles de la entidad para el mantenimiento de los estándares de conocimiento y preparación en la materia. Cada año la Asociación se plantea como objetivo principal, contar con un personal capacitado y actualizado en las diferentes áreas de relevancia para las entidades de intermediación financiera. Por tal motivo, para el año 2021, se compromete a mantener los niveles de conocimientos regulatorios, técnicos, de gobierno corporativo y demás ámbitos en todo el personal de la entidad.

Desarrollar jornadas de capacitación a nivel de la Junta de Directores (Board Coaching) sobre temas relevantes para el fortalecimiento institucional. Cada año, a través de los programas de capacitación APAP cumple con el compromiso de capacitación y actualización asumido en su Declaración de Principios, así como de las exigencias del Reglamento sobre Gobierno Corporativo dictado por la Junta Monetaria,. APAP asume el compromiso de actualizar el plan de capacitaciones de la Junta de Directores anualmente, procurando incluir los temas de mayor relevancia y novedad para el sector.

Incorporar o adecuar aquellas situaciones reveladas de las evaluaciones realizadas por los órganos de gobierno de la entidad, como mecanismo de autocorrección y mejoramiento de las prácticas internas, así como aquellas que surjan de modificaciones a las regulaciones aplicables en la materia. En virtud de que el principal objetivo de las evaluaciones que año tras año realiza la Asociación de sus órganos internos consiste en la búsqueda de la mejora constante de sus propias prácticas de gobernabilidad, la Asociación asume el compromiso de adecuar sus actuaciones, estructuras y procedimientos a las recomendaciones derivadas de los resultados de las evaluaciones, en la medida que puedan ser aplicadas. A partir de los resultados de las evaluaciones y autoevaluaciones realizadas, se crean los mecanismos adecuados para la implementación de los correctivos y fortalecer el marco de gobierno corporativo de APAP.



MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES

LAWRENCE HAZOURY TOCA	PRESIDENTE JUNTA DE DIRECTORES
LUIS LÓPEZ FERREIRAS	VICEPRESIDENTE JUNTA DE DIRECTORES
DAVID FERNÁNDEZ WHIPPLE	SECRETARIO JUNTA DE DIRECTORES
JOSÉ MARCELINO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ	MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES
MANUEL ELISEO FERNÁNDEZ	MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES
MÓNICA ARMENTEROS DE TORRÓN	MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES
PEDRO ESTEVA TRONCOSO	MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES
GUSTAVO ARIZA PUJALS	MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES

VICEPRESIDENTES

GUSTAVO ARIZA PUJALS	VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
ADALGIZA DE JESÚS GARCÍA	VICEPRESIDENTA AUDITORIA
AMELIA PROTA MARTÍNEZ	VICEPRESIDENTA DESARROLLO CORPORATIVO
CARLO SARUBBI ROSA	VICEPRESIDENTE OPERACIONES Y ADMINISTRACIÓN
ELIEL DAVID JIMÉNEZ ROMERO	VICEPRESIDENTE FINANZAS
GUSTAVO ALEJANDRO TORO SCHRODER	VICEPRESIDENTE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
JINNY ALBA FELIZ	VICEPRESIDENTA TESORERÍA
JOHN MICHAEL LLANOS CHUMBE	VICEPRESIDENTE RIESGOS
NURYS MARTE JIMÉNEZ DE OVALLE	VICEPRESIDENTA NEGOCIOS
SANDY MEJÍA MEDINA	VICEPRESIDENTA CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y PLAFT

DIRECTORES

ALBERICH PUJOLS BATISTA	Director Arquitectura Tecnológica
ALFREDO MARÍNEZ ZABALA	Director Regional
ANGEL ALBERTO FORCADELL	Director Operaciones Productos Bancarios
BLADIMIR DÍAZ AGUILAR	Director Auditoria Operativa y Financiera
CAROLINA MARÍA VARGAS ORTIZ	Directora Mesa de Dinero
CHARLYN VICKIANA NILS DE JESÚS	Directora Desarrollo Mantenimiento Software
CLARA JOSEFINA PEGUERO SENCIÓN	Directora Consultora Jurídico
CLARITZA INMACULADA POCKELS DÍAZ	Directora Cumplimiento Regulatorio
DANIEL ANTONIO SANTOS GRULLÓN	Director Operación del Servicio TI
DANIELA ALEXANDRA AZAR CASTAN	Directora Prevención de Lavado de Activos
DENISSE CLAUDINE PIMENTEL SANTANA	Directora Recuperación de Créditos
GISELLE MARIE COTT LÓPEZ	Directora Mesa de Divisas
GUIDO ANTONIO CASTILLO TAVERAS	Director Mesa de Títulos Empresarial
HERENIA BETANCES PÉREZ	Directora Control Financiero
HUASCAR RAFAEL PÉREZ SARRAFF	Director Protección Integral
ICELSA ISABEL DÍAZ DAUHAJRE	Directora Banca Digital y Canales
IVANNIA MASSIEL MITCHELL SÁNCHEZ	Directora Operaciones Medios de Pago y CD
JOSÉ ANDRÉS OROZCO ENCARNACIÓN	Director Estrategia y SPM0
JOSEFINA MARÍA MORALES GONZÁLEZ	Directora Administrativo
JULY MERCEDES GRANDEZ PORTOCARRERO	Director Riesgos Financieros
LAURA PATRICIA HACHÉ NADAL	Directora Talento y Cultura
LEANDRO GABRIEL SEBELE MILOWSKI	Director Mercadeo y Productos
MAITÉ GONZÁLEZ PUIG	Directora Mesa de Títulos
MARÍA RAMONA MARTE TAVAREZ	Directora Negocios de Sucursales
MARIELI ECHAVARRÍA FERNÁNDEZ	Directora Fábrica de Operaciones
MILDRED JOSEFINA MINAYA MEJÍA	Directora Reputación y Sostenibilidad
NANCY ABRÉU DE UREÑA	Directora Compras
NEIT RAFAEL NIVAR JORGE	Director Banca Empresarial
OTTO JUSTO KUNHARDT	Director Calidad y Excelencia Organizacional
PAMELA STEPHANIE GONZÁLEZ LIRIANO	Directora Riesgos No Financieros y Control Interno
PATRICIA MILAGROS ANTONIOLI DELUCCHI	Directora Riesgo de Crédito
SAMUEL ALBERTO GUERRA RODRÍGUEZ	Director Auditoría de TI
SHARIFF AIMÉE MEDINA ABRÉU	Directora Operaciones Canales Presenciales
YUDERKA CHONG FRANCO	Directora Planificación Financiera

DIRECTORIO DE OFICINAS, SUCURSALES Y AGENCIAS

REGIÓN CENTRAL

SAMBIL

Av. John F. Kennedy,
Plaza Sambil
Tel. 809-567-8054, 809-565-3880



VILLA CONSUELO

C/Eusebio Manzueta No. 157
Tel. 809-536-1908, 809-536-0844

TRINITARIA

Calle Josefa Brea No. 74
Esq. Calle Teniente Amado
García
Tel. 809-689-1715, 809-688-9674

DUARTE I

Av. Duarte No. 451
Esq. C/Diego Velásquez
Tel. 809-681-3426, 809-684-1421



VILLA MELLA

Av. Hermanas Mirabal
Esq. Gral. Modesto Díaz
Urb. Máximo Gómez
Tel. 809-568-4949, 809-568-4929

CRISTO REY

Av. Nicolás de Ovando No. 425
Tel. 809-472-7011, 809-472-7012,
809-472-7013



MÉXICO

Av. México Esq. C/José Reyes
1er. Nivel, Villa Francisca
Tel. 809-688-4022, 809-688-2912



GAZCUE

Av. Independencia No. 157
1er. Nivel del Condominio GS
Tel. 809-221-5353, 809-221-5539



SIRENA VILLA MELLA

Av. Charles de Gaulle
Esq. Hermanas Mirabal
Centro Comercial La Sirena
Tel. 809-568-9767, 809-568-9796

REGIÓN SUR

SIRENA AUT. DUARTE

Aut. Duarte Km. 13.5
Centro Comercial La Sirena
Tel. 809-372-0734, 809-372-0735



CACIQUE

Av. Independencia
Esq. Calle 1ra (Hernán Suárez)
Plaza Cacique
Tel. 809-532-1717, 809-533-9488



BRAVO PROLONGACIÓN 27 DE FEBRERO

Supermercados Bravo
Av. Prolongación 27 de Febrero
Tel. 809-537-1911, 809-537-2773



HAINA

Calle Sánchez
Esq. Av. Las Caobas
Tel. 809-957-1050, 809-957-0439

LOS ALCARRIZOS

C/ Duarte No. 88-A
Tel. 809-473-1950, 809-473-1335

SAN CRISTÓBAL

Av. Constitución
Esq. María Trinidad Sánchez
Tel. 809-528-3822, 809-528-3848

SIRENA SAN CRISTÓBAL

Antigua Carret. Sánchez
Centro Comercial La Sirena
Tel. 809-527-7322, 809-527-7371

PLAZA LUPERÓN

Av. Independencia
Esq. Av. Luperón, Plaza
Luperón,
Local Comercial No. 22
Sector 12 de Haina, Km. 12
Carret. Sánchez
Tel. 809-740-2000,
Fax. 809-740-2001

INDEPENDENCIA

Av. Independencia Km 9
Carret. Sánchez
Buenos Aires del Mirador
Tel. 809-535-7556, 809-535-7873



HERRERA

Av. Isabel Aguiar
Esq. Emeterio Méndez #354
Tel. 809-537-5870, 809-537-6081

JUMBO LUPERÓN

Av. Luperón
Esq. Gustavo Mejía Ricart
Centro Comercial Jumbo,
Las Praderas
Tel. 809-227-0428

NORTE



PLAZA JORGE II

Av. Bartolomé Colón
Plaza Jorge II
Ens. Julia, Santiago
Tel. 809-580-1472, 809-583-8010

SUP. NACIONAL VILLA OLGA

Av. Juan Pablo Duarte
Plaza Paseo Santiago
1er. Nivel esq. Calle México
Tel. 809-724-2366

LA FUENTE

Ave. Circunvalación no. 411,
Plaza Ulloa,
Frente al Supermercado
La Fuente, Santiago
Tel. 809-734-0342, 809-734-0345



SAN FRANCISCO

C/ Restauración No. 19
Centro de la Ciudad
Prov. Duarte
Tel. 809-244-1902

SANTIAGO (PLAZA OPTIMUS)

Av. 27 de Febrero
Esq. Onésimo Jiménez
Plaza Optimus
Local Comercial No. A-1-15
del Bloque II, 1er. Nivel
Tel. 809-724-3200, 809-724-3201

GURABO

Carretera Luperón KM 4 1/2
Plaza Miramar
Tel. 809-736-9100, 809-736-9114

JUMBO MOCÁ

Ave. Los Agricultores
Esq. Antonio de la Maza
Tel. 809-578-3221, 809-578-3228

JUMBO LA VEGA

Av. Pedro A. Rivera
Tel. 809-824-3650



SIRENA PUERTO PLATA

Av. General Gregorio Luperón
Tel. 809-895-6045

ESTE



OZAMA

Av. Sabana Larga No. 114
Esq. Curazao, Ens. Ozama
Tel. 809-594-3706, 809-594-6471

LOS MINA

C/Presidente Estrella Ureña
No. 104
Tel. 809-594-8361, 809-594-7464

SAN VICENTE DE PAÚL

Av. San Vicente de Paul No. 140
Esq. C/ Carretera de Mendoza
Palmas de Alma Rosa
Tel. 809-593-4016, 809-596-9296



SIRENA SAN ISIDRO

Aut. San Isidro
Centro Comercial La Sirena
Tel. 809-788-6503, 809-788-6511

CHARLES DE GAULLE

Av. Charles de Gaulle
Esq. C/José Fco. Peña Gómez
y Ramón Javier Bautista
Villa Carmen
Tel. 809-547-8650, 809-595-8145

MEGACENTRO

Av. San Vicente de Paul
Esq. Carretera Mella
Local No. 57-A
Plaza Comercial Megacentro
Altos de Cancino
Tel. 809-692-1080, 809-692-1084

VERÓN

Centro Cial. Verón Center
Local A1 Carret. Higüey - Bavaro
Punta Cana, Cruce de Verón
Tel. 809-455-1457, 809-455-1158

LA ROMANA

C/ Francisco del Castillo
Márquez No. 56
Esq. Eugenio A. Miranda
Tel. 809-813-2645, 809-813-5112

HIGÜEY

Multiplaza Higüey
Calle Jose A. Santana
Carret. La Romana - Higüey
Esq. Hermanos Goico Morales
Locales 406 y 407, 1er. Nivel.
Tel. 809-933-3149

OESTE



LOS MAESTROS

Av. Rómulo Betancourt No. 1752
Edif. R&T, local comercial G-H
1er. Nivel
Tel. 809-482-6848,
809-482-6858

27 DE FEBRERO

Av. 27 de Febrero No. 352
Esq. C/18, Ens. Quisqueya
Tel. 809-567-8082

ARROYO HONDO

C/ Luis Amiama Tió
Esq. C/Juan Tomás Mejía y Cotes
Local Comercial No. 102
1er. Piso, Arroyo Hondo
Tel. 809-562-1428

TIRADENTES

Av. Tiradentes No. 25
Esq. Gustavo Mejía Ricart
Local 102, Torre Hipotecaria
Ensanche Naco
Tel. 809-541-7464, 809-541-7468



SAN GERÓNIMO

Av. Núñez de Cáceres No. 11
Urb. San Gerónimo
Tel. 809-472-0205, 809-548-8512

BELLA VISTA

Av. Sarasota
Plaza Bella Vista Mall
1er. Nivel
Tel. 809-255-0701,
809-255-0702

CCN 27 DE FEBRERO

Av. 27 de Febrero
Esq. Abraham Lincoln
Tel. 809-732-7365

PLAZA LAS AMÉRICAS

Av. Winston Churchill
Esq. Av. Paseo de los Locutores
Plaza Las Américas II,
Local Y-1-A, Ensanche Piantini
Tel. 809-381-2062, 809-381-2064

ÁGORA MALL

Av. Abraham Lincoln
Esq. Jonh F. Kennedy
Tel. 809-547-7777, 809-547-5555,
809-547-6666



BRAVO REP. DE COLOMBIA

Av. República De Colombia no.69
Tel. 809-922-7300, 809-922-7400



GALERÍA 360

Av. John F. Kennedy
Plaza Galería 360
Tel. 809-542-7800, 809-542-7888

OP



OFICINA PRINCIPAL

Ave. Máximo Gómez
Esq. Ave. 27 de Febrero
El Vergel
Tel. 809-689-01771



**ENCUENTRA
NUESTRAS
SUCURSALES
INCLUSIVAS
EN WAZE COMO:**

APAPINCLUSIVO



ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS

www.apap.com.do



@AsocPopular



Asociación Popular



Asociación Popular de Ahorros y Préstamos



@asocpopular



Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

PRODUCCIÓN EDITORIAL

Dirección de Reputación y Sostenibilidad

DISEÑO

Elías Roedán

FOTOGRAFÍAS

Ricardo Piantini Hazoury

Fernando Calzada

VCON Films

PLANO ELEVACIÓN

Arq. Jaico Rodríguez Santos

A partir del 2020, alineada a nuestra estrategia de digitalización, eficiencia operativa y reducción de impacto ambiental la memoria no se estará imprimiendo y estará disponible en formato digital.

Para cualquier comentario, información o sugerencia,

favor ponerse en contacto: +1 (809) 689.0171

Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

Av. Máximo Gómez esq. Av. 27 de Febrero, Santo Domingo, República Dominicana



**ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS**