



MEMORIA DE LABORES 2023

Innovación y sostenibilidad en acción

“

"La innovación
distingue a
los líderes de los
seguidores"-
Steve Jobs

”



CONTENIDO

| | | | |
|---------------------------------------|----|---|----|
| Filosofía institucional | 4 | Gestión administrativa | 29 |
| Mensaje del presidente | 5 | Gestión estratégica | 30 |
| Junta directiva | 7 | Transformación digital | 32 |
| Equipo gerencial | 8 | Eficiencia y administración del riesgo | 34 |
| Jefes de agencia | 9 | Gestión de prevención de lavado de dinero y activos | 35 |
| Gobierno corporativo | 11 | Resultados financieros | 37 |
| Innovación y sostenibilidad en acción | 12 | Informe de auditoría externa | 42 |
| Enlace en cifras | 13 | Alianzas estratégicas | 50 |
| Gestión de desarrollo sostenible | 14 | Nuestros puntos de servicio | 51 |
| Gestión de negocios | 17 | | |
| Premios y reconocimientos | 20 | | |
| Queremos estar más cerca de ti | 22 | | |
| Campañas y promociones | 24 | | |
| Gestión de talento humano | 27 | | |

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Misión

Contribuir a mejorar la calidad de vida del sector microempresa, brindando servicios financieros especializados.

Visión

Ser una institución financiera innovadora con reconocido prestigio nacional e internacional que posibilita oportunidades al sector microempresa, a través de la intermediación financiera, de forma ágil, con los mejores niveles de calidad.

Valores

- **Realización personal:** nos debemos esforzar en crear un ambiente donde nos realicemos y nos sintamos orgullosos de trabajar en él.
- **Transparencia:** actuar siempre con ética y honestidad en la prestación de servicios y en la comunicación.
- **Confianza:** nuestros clientes son la base de Servicios Financieros Enlace, creemos en ellos y en lo que hacen.
- **Mejora continua:** tenemos que innovar constantemente en la búsqueda de la excelencia y el éxito de los clientes.
- **Participación:** promover la toma de decisiones participativas, para asegurar la sostenibilidad organizativa y financiera de nuestros clientes.
- **Liderazgo:** los empleados deben ser líderes transformadores del sector microempresarial.



MENSAJE DEL PRESIDENTE

El 2023 fue un año desafiante, en donde experimentamos momentos de gran satisfacción y superación de nosotros mismos, como una sola fuerza institucional. Al recordar y analizar nuestras labores, no solo celebramos los logros alcanzados, sino el hecho de que hemos sido capaces de renovar nuestro compromiso con la misión que nos une: contribuir a mejorar la calidad de vida del sector microempresarial.

Ejecutamos iniciativas claves para fortalecer nuestro compromiso con la responsabilidad social e inclusión financiera, mejorando la experiencia del usuario, a través de la implementación de nuevas tecnologías. Cerramos el año con más de 55,000 clientes, con saldo de cartera de \$40.95 millones de dólares, un riesgo de cartera de 1.56% y con 18 agencias a nivel nacional. Además, en nuestro afán de fortalecer la conexión con la comunidad, hemos implementado programas de capacitación y asesoramiento acordes a las necesidades de nuestros clientes, brindándoles las herramientas necesarias para gestionar y hacer crecer sus negocios de manera sostenible.

En Enlace, somos un equipo comprometido que acepta con valentía y esmero, los retos que se avecinan en este año 2024, como la adaptación al cambio y la mejora continua de los procesos, a través de la transformación digital. Además, en este año trabajaremos en forma paulatina la expansión en la zona oriental del país, con créditos grupales e individuales, consolidándonos como una financiera que fomenta el desarrollo de los emprendedores y microempresarios, quienes durante años han tenido que enfrentarse a la exclusión financiera y social. Además, queremos asegurar una mejor relación con nuestros clientes actuales, disminuyendo los niveles de deserción y obteniendo un mayor crecimiento de cartera, aspirando a mantener el más bajo nivel de riesgo del mercado. Así mismo, nos enfocaremos en apoyar más proyectos sociales, en beneficio de nuestros clientes, pues en Enlace somos más que una financiera y queremos ser el cimiento que necesitan los pequeños emprendedores.

Agradecemos a los microempresarios y emprendedores que han confiado en nosotros para financiar sus proyectos. Esto no solo evidencia la confianza en nuestra institución, sino también la vitalidad y creatividad de aquellos que están construyendo el futuro de sus familias y comunidades.

A todo nuestro personal, gracias por su dedicación y esfuerzo. Juntos, estamos construyendo un camino sólido y sostenible hacia el éxito compartido. Sigamos trabajando así, con pasión y compromiso, para seguir siendo el motor que impulsa los sueños y las aspiraciones de aquellos que confían en nosotros. Agradecemos a nuestra Junta Directiva, Gerencia General y al equipo Gerencial, quienes se comprometen cada día con la toma de decisiones acertadas, permitiéndonos seguir la mejor ruta hacia el alcance de metas y objetivos. De igual forma, agradecemos a los fondeadores por sus aportes, gracias a ustedes somos capaces de alcanzar nuestras proyecciones.

No tenemos duda de que juntos nos esforzamos por construir un futuro próspero, donde la innovación, la inclusión, el cambio positivo y el crecimiento económico, se entrelazan para transformar comunidades y mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.

¡Gracias, que Dios les bendiga!



CREANDO EXPERIENCIAS

Betty Evelia Castillo

de Valencia

Cliente de agencia Santa Ana

Betty Castillo es una señora de 50 años de edad, residente de El Congo, Santa Ana, madre de 2 hijas mayores de edad y cliente de Enlace desde hace un año. *“Una amiga me llevó a Enlace, así los conocí”*. Doña Betty pertenece a un grupo de crédito conformado por 4 integrantes del mercado central de Santa Ana. *“Hasta la fecha me ha gustado la experiencia con Enlace y el trato de la asesora”*.

Doña Betty no puede leer ni escribir, sin embargo, esto no ha representado un impedimento para que ella pueda luchar por sus metas y trabajar con Enlace. *“Nunca me han dicho nada, con la huella se puede todo”*. Al inicio, ella tenía temor de tramitar su crédito, pero al escuchar que sus compañeras hablaban de Enlace, tomó la decisión de intentarlo y así fue como ahora lleva un año trabajando con nosotros. La cliente y su grupo son personas muy responsables, nunca han presentado atrasos en el pago de sus préstamos y pagan siempre de forma puntual. *“En la vida siempre hay dificultades, pero trato de salir con la cuota que corresponde”*.

Cuando supo acerca de Enlace, doña Betty ya tenía la venta de verduras, la cual representa su única fuente de ingresos. Sin embargo, para esa época, no tenía su venta tan surtida, pues empezó trabajando un crédito de \$300 y actualmente maneja montos de hasta \$600, los cuales invierte en su negocio. *“Hay que seguir trabajando para mi familia porque esta vida es una lucha, hay días buenos y días malos, pero Dios siempre le ayuda a las personas”*.

Doña Betty se siente cómoda y satisfecha con los productos financieros que utiliza, siendo un ejemplo de mujer luchadora que trabaja arduamente de domingo a domingo y que gracias a las ventas ha podido sacar adelante a sus hijas, teniendo más de 30 años de experiencia en las ventas.

El principal deseo de doña Betty es seguir creciendo con sus ventas y salir adelante. *“Todo lo que hacen para mí y para el grupo está bien, me han ayudado bastante gracias a Dios”*



Más del **60%** de los clientes recibió educación hasta secundaria.

JUNTA DIRECTIVA



De pie de izquierda a derecha: Tito Antonio Bazán Velásquez - Segundo Director, Oscar René Guerra Reyes - Tercer Director.

Sentados de izquierda a derecha: Luis Roberto González Amaya - Director Presidente, Karen Georgina Herrera Martínez - Directora Vicepresidenta, José Adán Cuadra Cuadra - Director Secretario, Diego Hernando Duarte Herrera - Primer Director (ausente en fotografía), Hernando Segura Bolaños - Cuarto Director (ausente en fotografía)

Directores suplentes (ausentes en fotografía): Luisa María Rodríguez de Álvarez - Directora Presidenta Suplente, Andrea Beatriz Arbizú Bolaños - Directora Vicepresidenta Suplente, Ana Lilian Vega Trejo - Directora Secretaria, Alejandro Arturo Silva Argüello - Primer Director Suplente, Andrya Miriam Garay Rodríguez - Segunda Directora Suplente, Gabriel Domenico Braghieri Pastori - Tercer Director Suplente, Antonio Noel Hernández Cruz - Cuarto Director Suplente

EQUIPO GERENCIAL



De pie de izquierda a derecha:

Juan Carlos Colacho Martínez - Jefe de Operaciones y Administración, René Alexander Zelaya - Gerente de Tecnología, Ana Cecilia Orellana - Gerente de Talento Humano, Juan Carlos Flores Elías - Gerente General, Haydee Erisela Gálvez de Valencia - Gerente de Negocios, Miguel Alexander Flores - Oficial de Riesgos, Jorge Alberto Canizales - Gerente Financiero.

Sentados de izquierda a derecha:

Katherin Lisseth Medina Cabrera - Jefe de Estrategia y Calidad, María José Amaya Deras - Jefe de Desarrollo Sostenible, Ana Argentina de Quintanilla - Subgerente de Negocios, Jennifer Rosmeri López Medina - Encargada de cumplimiento, Cindy Esmeralda Pérez Aguilar - Jefe de Mercadeo

JEFES DE AGENCIA



De pie de izquierda a derecha:

Oscar Raúl Tenorio Rugamas – Agencia Centro, Cristina Lissette Coreas Sánchez – Agencia Mejicanos, Marisol del Carmen Coreas – Jefe Móvil, Flor Marina Romero Orellana – Agencia Soyapango, Ana Yecenia Mayén - Subgerente Regional, Juana Francisca Aguilar de Vega - Agencia Apopa, Pedro Mauricio Chévez - Subgerente Regional, Dunia Zuleyma Noyola – Agencia Ahuachapán, Mirna Quiñonez de Canales – Agencia Sonsonate, Gilma Arely Delgado Efigenio – Agencia Santa Ana Norte, Verónica Elizabeth Rivas de Amaya – Subgerente Regional, Elsis Patricia Chávez de Rivas – Agencia Usulután, César Francisco Mendoza Herrera – Agencia Cara Sucia.

Sentados de izquierda a derecha:

Nahali Mariela Fuentes Monterroza – Agencia Tejutla, Gladys Marisol Escobar – Agencia Lourdes, Sonia Edith Cerritos de Ordoñez – Agencia Santa Tecla, Claudia Ester Vargas Castillo – Agencia San Vicente, Norma Carolina Herrera Aguilar – Agencia Santa Ana Sur, Carmen Elena Perez Gámez – Agencia Sonzacate, Rina Elizabeth Parada Velásquez - Agencia San Miguel

CREANDO EXPERIENCIAS

Sonia Estela Mejía

Cliente de agencia Santa Tecla

Hace más de diez años, Sonia Estela Mejía comenzó con el negocio de ventas por catálogo y desde entonces, Enlace le ha brindado el apoyo necesario para desarrollar sus actividades comerciales. Al tener inconvenientes para continuar con la venta por catálogo, Sonia se vio en la necesidad de desistir, iniciando un nuevo proyecto: la venta de tortillas, ya que su hermano le animó a hacerlo, al no haber muchas tortillerías en la zona.

Sonia continúa trabajando con Enlace, manteniendo su inversión entre \$700.00 y \$800.00 cada 6 meses, pues su negocio de tortillas ha crecido, ya que empezó trabajando con 2 libras de maíz y ahora utiliza 2 quintales a la semana.

“Me gusta mi trabajo, porque dispongo de mi tiempo”, admite Sonia. Su hija le apoya en el negocio, lavando y moliendo el maíz, mientras que su esposo le ayuda volteando las tortillas, “Gracias al negocio ahora puedo ayudar con los gastos de la casa y con los gastos del transporte para la educación de mi hija”.

Los últimos créditos han sido utilizados para comprar una refrigeradora y una plancha que utiliza en el negocio. Sonia trabaja únicamente con Enlace, pues comenta que se encuentra muy satisfecha con los servicios que se le ofrecen actualmente, siendo la atención y la amabilidad los aspectos que más le agradan, además de no solicitarle tanta documentación para trabajar.



“Enlace también me ayudó con créditos. Una vez que tuve que realizar muchos gastos para exámenes médicos, me respondieron a tiempo y si me ayudaron”.

“Cuando pasamos el problema con la tormenta, nuestra asesora tuvo la iniciativa de llamarnos para preguntarnos cómo estábamos y le dije que estábamos inundados y fue a través de ella que conseguimos que nos ayudarán con bolsas de cemento, con eso repellamos las paredes, construimos las canaletas y ya no hemos tenido inconvenientes con las tormentas, estoy muy agradecida con Enlace porque la verdad

“¿Quién va a ayudarnos con eso?, nos ayudó mucho cuando más lo necesitábamos”



GOBIERNO CORPORATIVO



16
Sesiones de
Junta Directiva



48
Sesiones de
Comités de Junta
Directiva

Entre las decisiones más relevantes que se aprobaron se encuentran las siguientes:

- Aprobación de apalancamiento por más de \$19 millones de dólares para impulsar el crecimiento del negocio mediante préstamos de fondeadores nacionales e internacionales.
- Aprobación de actualización del 53% de políticas institucionales.
 - Aprobación del plan operativo anual y presupuesto 2024.
 - Prueba piloto para otorgamiento de crédito individual en la zona oriente del país.
 - Acuerdos relacionados con el proceso de transformación digital.



Nos comprometemos a sostener un gobierno corporativo sólido, cimentado en la transparencia y la ética, para fortalecer vínculos de confianza sólidos y perdurables.

Gracias a la filosofía de trabajo de nuestros Accionistas y Junta Directiva, mantenemos nuestra trayectoria de trabajo siempre buscando el beneficio de nuestros clientes.

INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN

Enlace realizó un importante avance hacia la transformación digital, con el propósito de facilitar el trabajo de nuestro personal y ofrecer una experiencia satisfactoria a nuestros clientes. Este cambio nos ha permitido optimizar los procesos y proyectos, alineándolos con los principios de desarrollo sostenible, lo que nos impulsa hacia un futuro digital más dinámico y equilibrado.

Evolución hacia la transformación digital:



Diagnóstico digital



Definición de la estrategia digital



Implementación de la estrategia digital

Contribuyendo al logro de los siguientes objetivos:



Créditos más ágiles



Mejor experiencia del cliente



Desarrollo sostenible



La transformación digital impulsa nuestra eficiencia operativa y facilita el acceso a servicios financieros inclusivos. Además, al reducir nuestra huella ambiental y promover la innovación social, contribuimos al desarrollo sostenible.

ENLACE EN CIFRAS

Principales indicadores: Indicadores de negocios



Cartera

\$40.95MM



Clientes

55,729



Créditos
otorgados

157,749

Montos
otorgados

\$97,635,467

Posición del negocio



Líder nacional

En alcance de clientes y metodología grupal, impulsando el desarrollo del sector microempresarial.

El **76%** de nuestros microempresarios pertenecen al **segmento de subsistencia**.

El **67%** de nuestros clientes son fieles a Enlace y **utilizan exclusivamente nuestros servicios financieros**.

Presencia nacional



18
Agencias



200
Municipios

Indicadores de talento humano



386
Personas
trabajando en
Enlace



73 %
27 %



62%
Personal de
desarrollo al
cliente



72%
Mujeres en
puestos de
jefatura

Indicadores financieros



Riesgo >1 día
1.56 %



ROE
13.35 %



ROA
3.84 %

GESTIÓN DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Como institución, nos comprometemos con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. En Servicios Financieros Enlace, colaboramos activamente para cerrar brechas de exclusión y promover el desarrollo de los microempresarios del país. Reconocemos la importancia de los ODS para orientar nuestras acciones en los ámbitos económico y social. Hemos identificado nuestra contribución en los siguientes objetivos:

1 FIN DE LA POBREZA



Favorecemos el acceso financiero a **55,729 microempresarios**, impulsando su crecimiento económico, generación de empleo y desarrollo de habilidades empresariales para mejorar su calidad de vida.

2 HAMBRE CERO



Destacamos un crecimiento del **6.45% de nuestros clientes agropecuarios**, con un crecimiento del **13.27%** en créditos asignados respecto al año anterior.

3 SALUD Y BIENESTAR



Realizamos 25 jornadas de salud, ofreciendo consultas y exámenes médicos. **En total, beneficiamos a 1,113 persona**.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Hemos otorgado 37 becas (27 a empleados y 10 a clientes) y capacitado a 4,833 clientes en Desarrollo Empresarial y Talleres de Emprendimiento, generando oportunidades para el progreso social y económico.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



El **75.5% de las mujeres clientes son líderes de grupo**, reduciendo la brecha de género en servicios financieros y toma de decisiones.

Desarrollo de clientes:

- **El 15%** de nuestros clientes generó empleos,
- **El 63%** incrementó sus ventas y
- **El 67%** incorporó nuevos productos o servicios.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Contamos con un equipo de 386 personas trabajando en Enlace comprometidos con el progreso de nuestras comunidades.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Se aperturaron dos nuevas agencias y **ejecutamos la ruta digital, impulsando más de 14 iniciativas digitales** para promover la agilidad en nuestros procesos.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Demostramos nuestro compromiso con la equidad de género, **con un 73% de nuestro personal conformado por mujeres**, siendo el **72% de mujeres quienes ocupan puestos de jefatura**.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Actualmente, **contamos con 25 aliados estratégicos** que fortalecen nuestra labor y amplían el alcance de nuestros programas, que proporcionan apoyo financiero, capacitación y asistencia técnica a comunidades rurales.

Nos comprometemos a impulsar el desarrollo económico y social mediante la inclusión financiera, la promoción de la salud, la educación y la equidad de género. Más que cifras, buscamos construir un futuro próspero y equitativo para todos, trabajando con nuestros clientes, personal de Enlace y aliados estratégicos.

GESTIÓN DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Campañas de salud



Brindamos acceso a consultas de medicina general y optometría, a más de **900** personas.

Brindamos acceso gratuito a consultas, chequeos de mamografía y cistografías a más de **140** clientas.



Principales indicadores de los clientes identificados en el estudio:



Incrementaron sus ingresos debido a los créditos otorgados para sus negocios.



Cubrieron sus necesidades básicas.



Repararon o mejoraron su hogar.



Torneo Liga Enlace Solidario

Realizado con el objetivo de recolectar víveres para donarlos a nuestros clientes con enfermedades o padecimientos crónicos. Se recolectaron más de 1,116 artículos.

Participaron 247 jugadores distribuidos en 16 equipos, con una mayoría de mujeres. El evento contó con la participación activa de familiares y amigos de los colaboradores, quienes se sumaron con entusiasmo para apoyar la causa solidaria.

En una reciente auditoría social, Enlace alcanzó **un puntaje del 83% en la evaluación de nuestra gestión de desempeño social y ambiental**, resaltando su firme compromiso con la aplicación de buenas prácticas institucionales.

Enlace realizó una inversión de **\$120,000** en iniciativas de desarrollo sostenible, destacando:



4,833

Clientes beneficiados en talleres de emprendimiento



968

Clientes beneficiados en campañas de salud



4,387

Clientes en grupos de autoahorro



CREANDO EXPERIENCIAS

Marta Alicia Rojas

Cliente de agencia La Libertad

La señora Marta Alicia siempre había visto a las personas con el uniforme de Enlace y se preguntaba “¿Cómo será para poder entrar ahí?”

Hace aproximadamente seis años, una asesora de crédito de Enlace, le explicó los requisitos y cómo podría hacer para empezar a trabajar con nosotros.

Doña Marta Alicia inició con un préstamo de \$200.00 y actualmente maneja créditos de hasta \$3,000.00.

Su negocio es familiar, pues lo sostienen entre cuatro miembros de la familia (Marta Alicia, su esposo, su hermano y su cuñada). Ella es cosmetóloga y gracias a los créditos de Enlace ha logrado comprar su equipo de trabajo. Su hermano, por su parte, le apoya con el local donde mantiene el negocio.

Doña Marta Alicia y su esposo iniciaron su negocio ofreciendo sus productos de casa en casa. Actualmente, se mantienen de manera fija en su local y salen a vender dos veces por semana. “vendemos ropa y cualquier cosa... lo que se nos ocurra”.

Al inicio, doña Marta Alicia solo tenía un espejo y una silla plástica en su pequeño salón de belleza, en donde atendió a sus primeras clientes. Después, su hermano abrió el local para vender ropa americana, zapatos y lociones, permitiéndole trabajar con él y atender ahí a sus clientes.



“Enlace me ha ayudado bastante, no lo dejaría a menos que tuviera ahorros y pudiera trabajar con mi propio dinero, pero, por lo contrario, estoy bien”. Reconoce que nunca ha quedado mal a la hora de pagar, siempre se ha esforzado por tener la cuota a tiempo y han visto el crecimiento del negocio. “Gracias a Enlace nos ha permitido evitar andar prestándole dinero a la gente o a los familiares y lo que más me gusta de Enlace es que siempre tratan de darle a uno, una solución, estoy muy agradecida en lo personal, la verdad...Enlace nos ha ayudado mucho”.



GESTIÓN DE NEGOCIOS

Desempeño de la gestión de negocios de los últimos años



Composición de la cartera por productos (porcentaje)

57 %
Bancos
Comunales

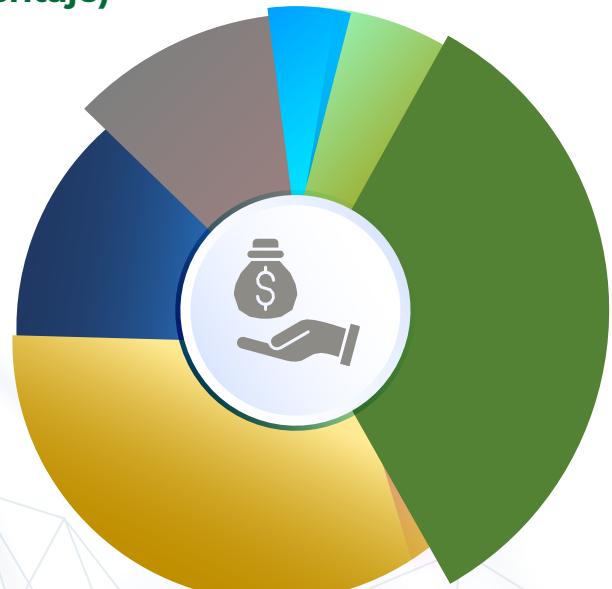
25 %
Vivienda

7 %
Oportunidad

5 %
Crédito
Individual

2 %
Crédito
Agrícola

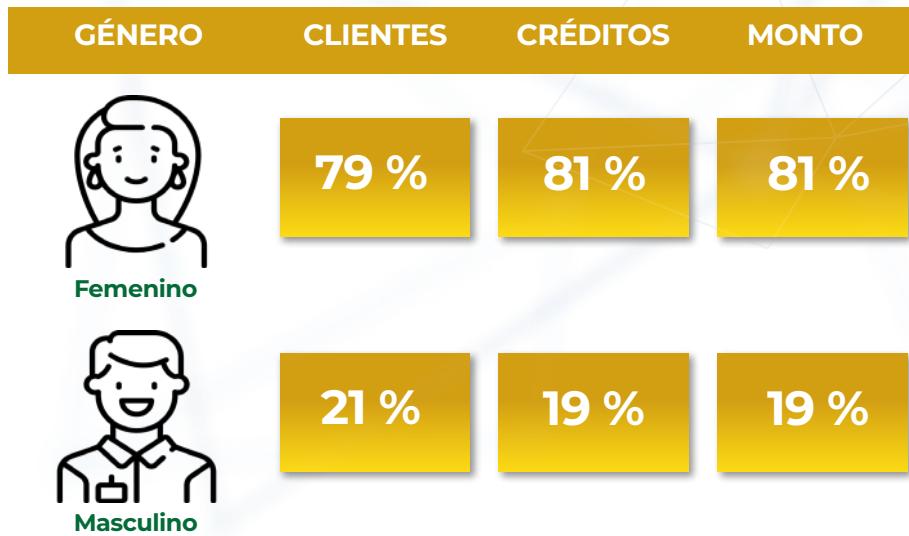
4 %
Consumo



La ruta de digitalización permite mejorar la atención al cliente, mejorando los tiempos de respuesta y la atención brindada.

GESTIÓN DE NEGOCIOS

Clients, créditos y montos otorgados por género



Nuestro enfoque en el empoderamiento femenino se evidencia en el respaldo financiero brindado a nuestras clientas, quienes representan la mayoría y lideran tanto en el monto como en el crédito otorgado.

Clients, créditos y montos otorgados por metodología



Nuestra atención prioritaria a la metodología grupal se refleja en su predominancia entre nuestros clientes, así como en el monto y crédito asociado, demostrando su impacto significativo en nuestra cartera financiera.



Gracias a la mejora del sistema, podemos ver en tiempo real los vencimientos pendientes del día.

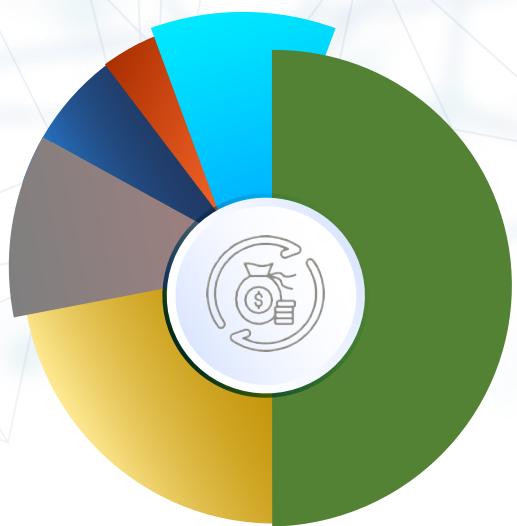
Las consultas en el buró de crédito son más rápidas.

Realizar cobros en campo se vuelve más sencillo con la ayuda de la app móvil, disponible en todo momento y en cualquier lugar.



GESTIÓN DE NEGOCIOS

Créditos por destino económico (porcentaje)



52 %
Comercio

17 %
Servicios

10 %
Pequeña
Industria

5 %
Vivienda

4 %
Agropecuario

12 %
Otros

Montos por destino económico (porcentaje)

44 %
Comercio

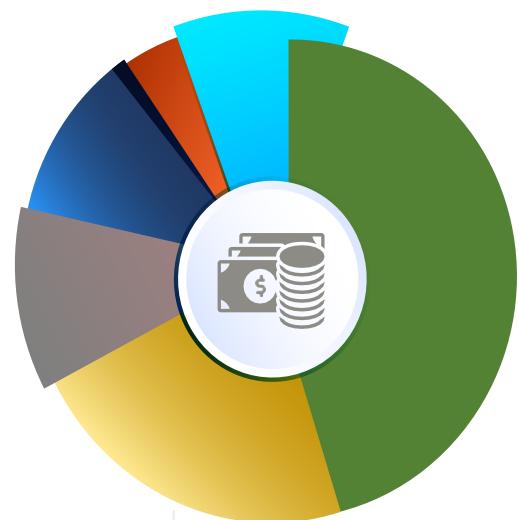
19 %
Servicios

11 %
Vivienda

11 %
Pequeña
Industria

5 %
Agropecuario

10 %
Otros



Nos enfocamos en apoyar principalmente al sector productivo para impulsar el crecimiento económico y generar mayores ingresos para nuestros clientes.



La transformación digital permite un mejor manejo de la información del sistema, lo que facilita la obtención de reportes e indicadores en tiempo real.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Premio a la excelencia FIDEMYPE

Enlace se enorgullece en recibir el Premio a la Excelencia FIDEMYPE 2022, *por nuestro destacado desempeño institucional, además se recibió el premio por nuestra destacada labor en la colocación de créditos para el género femenino.*

Este reconocimiento refleja nuestro compromiso continuo con la inclusión financiera de las mujeres salvadoreñas y nuestra dedicación para mejorar nuestros servicios. Nos alegra compartir que dos de nuestras clientes, Ana Ely Pérez de Andrade y Élida Elizabeth Santos, fueron galardonadas por su éxito en sus respectivos negocios, junto con sus respectivas asesoras de crédito.

Estos logros demuestran el impacto positivo que hemos tenido en el desarrollo empresarial de nuestros clientes y nos impulsan a seguir construyendo más éxitos juntos.



La transformación digital nos da oportunidades de crecimiento, mayor cobertura y reconocimiento en el país.

CREANDO EXPERIENCIAS

Orgullo Enlace

Gracia Lorena Flores de Rivas

Asesora de crédito - Santa Tecla

Lorena inició su carrera en Enlace, en el año de 2016, desempeñándose como asesora de crédito y durante estos 8 años Enlace le ha dado la oportunidad de continuar apoyando a su comunidad por medio de créditos y apoyos sociales.

“Cuando inicié tenía mucho miedo, pensé que este trabajo no era para mí, yo no soy estudiada, pero gracias a la fuerza de voluntad para sacar adelante a mi familia y la confianza que sentí de parte de la jefatura, me empoderé de mi rol como asesora y trasmítí eso mismo a las que fueron mis primeras clientas.”

A lo largo de los años Lorena ha desarrollado una cartera de más de 700 clientes en la zona donde la vieron crecer y es para ella un orgullo saber que se han desarrollado muchas mujeres a través de los créditos que Enlace ofrece.

“Mi más grande alegría es poder ayudar a la comunidad con créditos de bajo costo para mejorar sus viviendas y que puedan ahora contar con el acceso de los servicios básicos.”

Con todo el esfuerzo y entrega en su trabajo, Lorena ha sacado adelante a sus hijos, el mayor de 23 años y la menor de 17 años, quienes han tenido acceso a educación. Gracias a la oportunidad que Enlace le brindó y le continúa brindando, Lorena ahora cuenta con todo lo necesario para darle una vida digna a sus seres queridos.



“Mi consejo para mis compañeros es que hay que pedirle a Dios la gracia para poder llegar a todos esos clientes que necesitan de una oportunidad a través de los créditos de Enlace, tenemos que comprometernos y esforzarnos para poder cumplir con la misión social de Enlace”



QUEREMOS ESTAR MÁS CERCA DE TI

Aperturamos nuevos puntos de servicio

Hemos expandido nuestra red de puntos de servicio con la apertura de dos nuevas agencias: Agencia Tejutla y Agencia Santa Ana Sur, alcanzando con ello 18 puntos de servicio, así mismo contamos con más de 1,300 puntos adicionales, donde se pueden hacer operaciones financieras. Estas incorporaciones estratégicas nos permiten acercarnos aún más a nuestros clientes y ofrecerles un servicio de calidad, ampliando así nuestra presencia en diferentes regiones del país.

AGENCIA TEJUTLA



Principales indicadores de la agencia al cierre de año:



USD\$0.85 MM
en saldo de cartera



1,236 clientes



Riesgo de cartera
0.04%.

AGENCIA SANTA ANA SUR



Principales indicadores de la agencia al cierre de año:



USD\$1.38 MM
en saldo de cartera



2,450 clientes



Riesgo de cartera
0.98%.

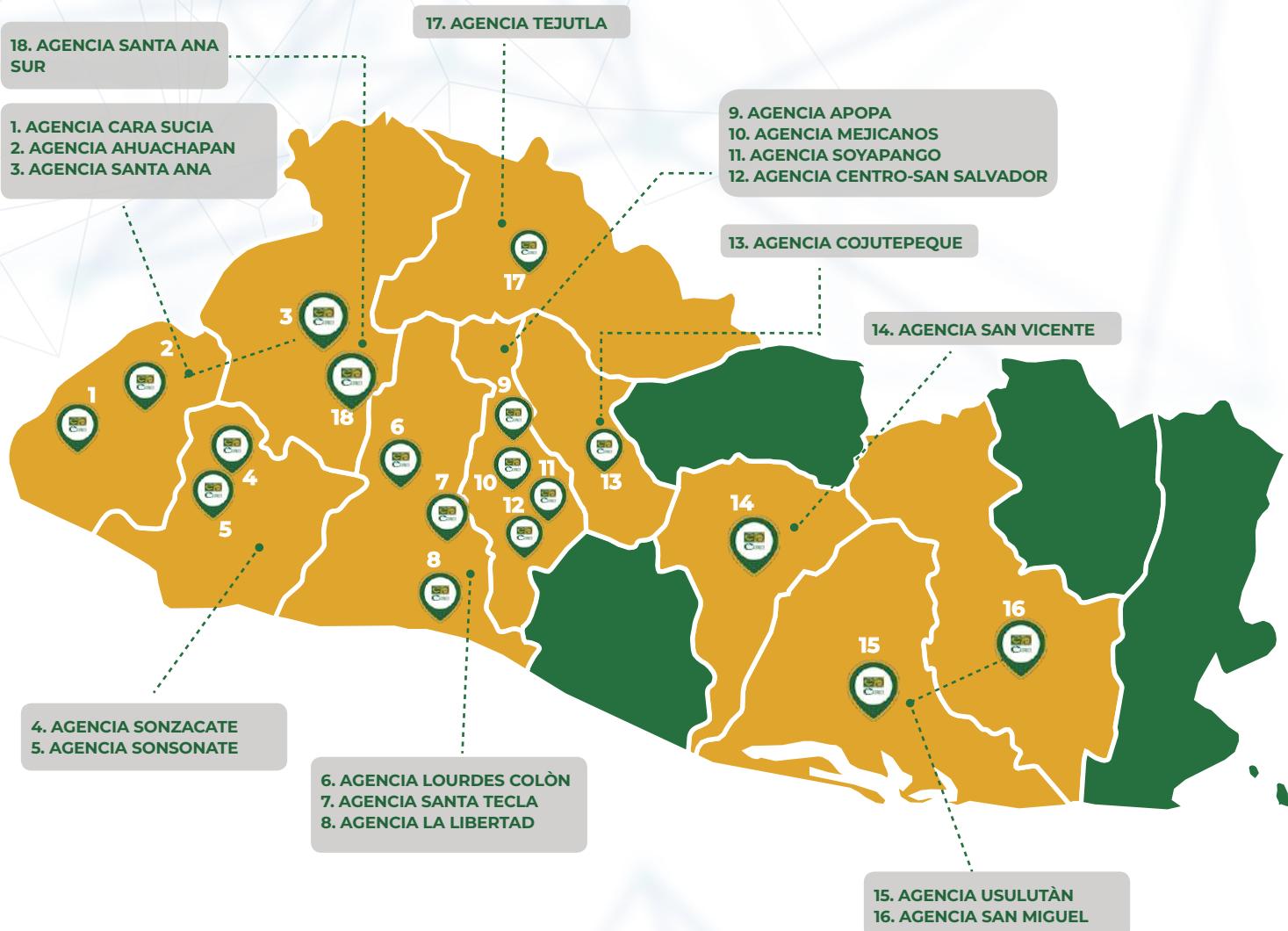


Nuestros clientes cuentan con diferentes canales para realizar los pagos, por lo que estamos más cerca de ellos.



Los clientes ahorran tiempo en movilización, gracias a los dos nuevos puntos de servicio.

QUEREMOS ESTAR MÁS CERCA DE TI



Nuestra ampliación de puntos de servicios nos permite cubrir el **76%** del total de municipios de El Salvador, permitiéndonos llevar los microcréditos a la población más vulnerable, siendo un apoyo importante en el desarrollo de sus negocios y consecuente mejora en la calidad de sus vidas.



TEL: 2511-2600

TEL: 7988-4103

FACEBOOK: @ServFinar

PUBLICIDAD Y PROMOCIONES

En Enlace, es de suma importancia mantener el nivel de fidelización y lealtad de nuestros clientes, y premiarles por su preferencia, por lo que ejecutamos tres campañas de promoción en el 2023

\$197,542

Inversión en estrategias de promoción de la marca



+16,000

Créditos canalizados a través de campaña



+3,800

Clientes premiados

Promoción de Semana Santa: "¡Un verano de crecimiento para tu negocio!"

Logramos colocar más de 700 créditos y entregamos más de 2,700 premios para todos los clientes que participaron en la promoción.



Promoción agostina: "¡Brilla en estas vacaciones con Enlace!"

Premiamos a más de 650 clientes líderes, quienes refirieron nuevos clientes durante los meses de julio y agosto.

Promoción navideña: "¡Crecer tu negocio y gana con Enlace!"

Con el objetivo de premiar a nuestros clientes que rotaron su crédito en los meses de octubre y noviembre, organizamos un sorteo de 400 canastas navideñas.



Patrocinamos 11 equipos de fútbol en comunidades de pobreza alta y apoyamos con 20 eventos para el beneficio de clientes y comunidades, fortaleciendo vínculos y fomentando el desarrollo, construyendo así un futuro inclusivo y próspero para todos.

PUBLICIDAD Y PROMOCIONES



Villa navideña de Enlace en el parque Daniel Hernández

Patrocinamos la decoración del Parque Daniel Hernández, brindando un espacio para el sano esparcimiento de clientes, personal de Enlace y la comunidad. Con luces y decoraciones navideñas, compartimos el espíritu de la temporada, promoviendo la unidad y la alegría festiva.



Estudio de satisfacción del cliente

Con el fin de identificar oportunidades de mejora en nuestros servicios y evaluar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, realizamos estudios que nos permiten comprender mejor sus necesidades y expectativas.



+3,350

Clientes encuestados



80 %

Índice de recomendación



10

Estudios de mercado ejecutados



+60,000

Artículos promocionales entregados a clientes



+80

Rutas de perifoneo a nivel nacional



+500

Clientes prospectos captados en eventos de promoción



80%

Índice de retención de clientes

Nuestros clientes son lo más importante para nosotros, es por eso que día a día buscamos mejorar nuestros servicios.

CREANDO EXPERIENCIAS

María Consuelo Reyes

Cliente de agencia Lourdes

María Consuelo Reyes, de 74 años, viuda desde hace nueve años, originaria de Lourdes, es madre de cuatro hijos. Doña Consuelo es una mujer luchadora que toda su vida ha trabajado para sacar adelante sus hijos *“Sigo trabajando porque Dios me lo permite y tengo que apoyar a mis hijos”*.

“Tengo más de 24 años de trabajar con Enlace y gracias a Dios nunca le he quedado mal”.

Doña Consuelo empezó su negocio con una venta de pupusas y tamales ubicada en el desvío de Opico; pero, por problemas de transporte, dejó el negocio y, tras fallecer su esposo, continuaron su emprendimiento desde su casa, con una venta de frutas, verduras y una tienda, que atiende ella durante el día y una de sus hijas se mantiene a cargo de la venta. *“Todos nos apoyamos, cuando vendemos tamales la gente nos hace el pedido y todos colaboramos como familia”*.

Gracias a los créditos de Enlace, todos en la familia han podido reparar sus hogares y con el dinero que Enlace les brinda, surten la tienda. *“Yo ando siguiendo a Enlace desde que nos hacían ir a Santa Tecla, pero en los años que tengo no me cambio”*.

Doña Consuelo considera que Enlace es una institución inclusiva, pues nunca se ha sentido discriminada.



“No me han visto mal por mi edad, Enlace es buen banco para las personas como nosotros, que a nuestra edad ya nadie nos da crédito”. En los más de 24 años que la cliente posee de trabajar con Enlace, no tiene ninguna queja acerca del apoyo que se le ha otorgado a través de los años.

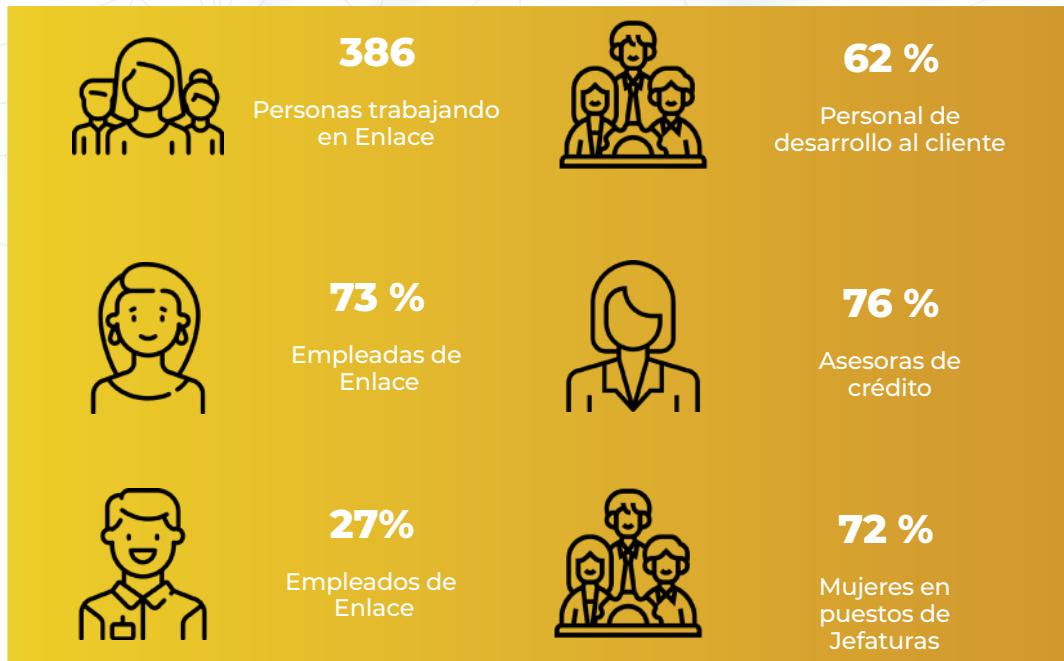
“Estoy bien no me puedo quejar, Dios es bueno.... Tengo las energías para luchar un par de años más y cuando Enlace ya no me preste pues quedarán mis hijos para apoyarme”.



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Priorizamos el crecimiento y éxito de nuestro personal, asegurando su bienestar integral. Mantenemos nuestro compromiso con beneficios en salud, economía y educación, reconociendo su contribución a nuestros objetivos estratégicos y resaltando los logros alcanzados.

Principales indicadores de Talento Humano



La equidad de género en el ámbito laboral no solo promueve un entorno inclusivo, sino que también maximiza el potencial del talento humano, enriqueciendo así la cultura organizacional y fortaleciendo el desempeño empresarial.

Personal de Enlace por generación



 Nos esforzamos por dar lo mejor a nuestro personal gracias a ello mantenemos un índice de retención del 87.10%

 Tenemos herramientas para evaluar la satisfacción del personal, así como indicadores de rotación y segmento, con el fin de mejorar continuamente.

 Existe un nivel adecuado de comunicación hacia el personal en relación a sus responsabilidades y evaluación de desempeño.



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



Charlas de gestión emocional



72

Atenciones en
salud emocional

100%

Del personal beneficiado
en charlas de gestión
emocional



Becas al personal

\$15,010

De inversión en
becas al personal

21

Beneficiados



Convivio anual entre las montañas

Nos llena de alegría vivir experiencias inspiradoras con nuestro personal. Realizamos una visita al Parque "El Portezuelo", donde se llevaron a cabo dinámicas y actividades con el propósito de fortalecer el trabajo en equipo, el liderazgo, la resolución de problemas y la unión entre el equipo.



Sondeamos las remuneraciones
del sector, alineándolos con
los objetivos sociales, para
determinar los salarios de
nuestro personal.



Nuestro personal tiene a su
disposición diferentes normas donde
detallan remuneración, beneficios y
procesos internos para garantizar sus
derechos.

Durante el año, **se realizaron 23 ascensos** dentro de nuestra familia Enlace, reconociendo el talento y el compromiso de nuestro personal.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA



En el área de operaciones, se participó en todo el proceso de implementación del nuevo Core Bancario:



Transmitir la importancia del cambio al equipo y motivarlo, es parte de la transformación digital, pues nos ha permitido escuchar al equipo y tomar en cuenta las sugerencias para considerar mejoras y lograr una excelente experiencia

Ante nuestro compromiso con la seguridad y eficiencia, hemos implementado diversas acciones, incluyendo:

- Contratación de seguro de responsabilidad civil.
- Entrega de motocicletas al personal de negocios
- Remodelación de salas de capacitaciones.
- Adecuación de centro de operación digital
- Mantenimiento preventivo en infraestructura



VISIONAMIENTO



PARAMETRIZACIÓN



CAPACITACIÓN



La transformación digital también nos permite desarrollar nuevos planes de acción adaptados a los resultados de Enlace.



GESTIÓN ESTRATÉGICA

Nuestra dedicación a la mejora continua se refleja en acciones estratégicas, como la actualización de documentación interna, la vigilancia de la ejecución de la estrategia institucional y la ejecución de iniciativas para mejorar la eficiencia del proceso crediticio, reafirmando nuestro compromiso con la excelencia operativa.

Resultados del Plan Operativo 2023



5

Focos estratégicos



39

Iniciativas operativas finalizadas



Ejecución del plan



Capacitaciones de SCRUM para Gerentes y Jefes



35

Miembros del personal capacitado

94 %

Miembros del personal certificado en Fundamentos de SCRUM

Gestión por procesos institucionales



3

Políticas Institucionales nuevas

16

Políticas Institucionales actualizadas

Actualización de mapa de procesos.

Reingeniería del proceso crediticio.



Talleres de planificación operativa 2024



+100

Asistentes

5

Focos estratégicos

42

Iniciativas operativas a realizar en 2024

La estrategia es la brújula que guía nuestras acciones hacia el éxito, transformando visiones en realidades.



CREANDO EXPERIENCIAS

Orgullo Enlace

Denisse Adela Alvarado Marroquín

Asesora de crédito - Cojutepeque

Con 16 años formando parte de la institución, Denisse es un claro ejemplo de perseverancia, compromiso y fortaleza.

Inició su carrera en Enlace, en el año de 2007, desempeñándose en el puesto de oficios varios. Actualmente, Denisse es una de las asesoras que más se destaca, por su excelente administración de la cartera. Además, las dificultades no le han detenido, pues ha sacado adelante a sus dos hijos, brindándoles sus estudios y una buena educación.

En sus inicios en agencia Cojutepeque, además de su desempeño como empleada de Oficios Varios, tenía a su cargo actividades como atención al cliente; al mismo tiempo, trabajaba los días sábados en un restaurante, con la intención de obtener más ingresos para sacar adelante a su familia.

Gracias al apoyo de sus jefes, quienes le motivaban a involucrarse más en las actividades de negocios, ascendió a promotora de crédito, llegando a sobrepasar las metas propuestas, con un crecimiento de 198 clientes, es así como fue ascendida a asesora de créditos, obteniendo una cartera de 600 clientes.

Con el tiempo, Denisse ha logrado crecer más allá de lo laboral, sacando adelante a su familia, dándoles una vida digna, estudios y educando con valores, sin perder la humildad y los principios que le rigen, dentro de los cuales destaca ver a los clientes como personas que hay que tratar con respeto y dignidad, sin olvidar la empatía y el haber aprendido a separar su vida personal de lo laboral.



“Mi mayor consejo para mis compañeros seria: mantener la fe en Dios, ser humilde y no perder la calidad humana, porque uno debe de tratar a los demás como le gustaría que le traten”.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Con la implementación exitosa del proyecto COBIS, Enlace da un gran paso hacia la transformación digital, marcando un hito significativo en nuestro camino hacia la innovación tecnológica y la eficiencia operativa.

Logros de la implementación de la ruta digital.



Mitigación del riesgo operativo al eliminar la obsolescencia tecnológica en nuestro CORE financiero.

Proceso de crédito más eficiente y fluido, gracias a la integración de herramientas tecnológicas y servicios de terceros.



Mayor movilidad para el personal de campo, mediante tecnologías que permiten el acceso remoto a las herramientas de trabajo



Flexibilidad para integrar nuevas soluciones de terceros al sistema central para satisfacer las demandas del negocio.



La transformación digital de Servicios Financieros Enlace nos involucra a todos, por lo que debemos transmitir ese mensaje constantemente e innovar cada día



Para innovar los procesos, se debe trabajar arduamente en fomentar la apertura hacia los cambios y la transformación constante, en pro de la mejora de procesos para los clientes.

“

“El cambio no es
solamente
necesario en la
vida, es la vida
misma”.-
Alvin Toffler

”



EFICIENCIA Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Para alcanzar nuestros objetivos, reconocemos que la Gestión de Riesgos es esencial y se practica de manera continua en toda la organización. Buscamos alcanzar nuestras metas y objetivos al mismo tiempo que observamos los obstáculos potenciales, identificando, evaluando, controlando y mitigando los riesgos que puedan afectar nuestros resultados previstos. Entre los riesgos que requieren mayor atención se encuentran:



Riesgo de crédito

- Índice de mora institucional del 1.56% en 2023.
- Las provisiones muestran una cobertura sólida de 2.95 veces el riesgo >1 día



Riesgo de liquidez

Gestionamos el riesgo de liquidez con proveedores internacionales para asegurar una adecuada disponibilidad de fondos.



Riesgo operativo

Utilizando herramientas como la matriz de riesgo institucional y el reporte diario de eventos de riesgo, para asegurar una gestión eficaz durante el año.



Riesgo de mercado

Utilizamos las tasas de interés de la Reserva Federal y la calificación de riesgo país para anticipar el impacto económico frente a cambios en las tasas de interés.



Beneficios incorporados en eficiencia y administración del riesgo:

- Mora Institucional por debajo del límite establecido.
- Estimación oportuna del deterioro de la cartera.
- Identificación anticipada de clientes deteriorados.
- Reducción a la exposición a riesgos operativos.
- Documentación de iniciativas de continuidad del negocio.

GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS

La Unidad de Cumplimiento ha fortalecido su labor en línea con el compromiso de la Junta Directiva sobre la aplicación de las leyes contra el Lavado de Dinero y Activos, así como las regulaciones internas. Esto se alinea con nuestro enfoque basado en riesgos para prevenir, detectar y gestionar eficazmente situaciones relacionadas con actividades ilícitas. También hemos organizado capacitaciones para fortalecer las habilidades técnicas de nuestro equipo y garantizar el cumplimiento normativo en todas las operaciones, respaldado por la alta dirección. Además, nos mantenemos actualizados con los cambios normativos internos para asegurar la efectividad y cumplimiento de nuestras políticas y procedimientos.

Principales actividades realizadas referente a la gestión de cumplimiento de prevención de lavado de dinero:



Capacitaciones en prevención de lavado de dinero



Evaluación de matrices de riesgo en PLDA



Revisión de expediente de clientes



Actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Dinero y Activos

Principales indicadores de la gestión de cumplimiento:

Capacitación al personal en prevención de lavado de dinero



11 Jornada de capacitación **93%** del personal capacitado **9.03** calificación promedio en evaluación

Sesiones de comité de cumplimiento



4 Sesiones de comités de cumplimiento para la toma de decisiones referente a prevención de lavado de dinero.



Definimos planes de acción para el control y mitigación del riesgo de LDA/FT, con nuestro personal debidamente capacitado y entrenado para que identifique oportunamente señales de alertas de LDA/FT



CREANDO EXPERIENCIAS

Ursulina Arely Ramírez

Cliente de agencia Santa Tecla

La señora Ursulina inició su trabajo con Enlace integrando los grupos de auto ahorro, pues su asesora les llevaba tarjetas y regalos para hacer rifas, con lo que lograban obtener más ganancias en el ahorro; esto las motivó mucho y con ese grupo les dieron su primer préstamo.

“Yo inicié con Enlace gracias a una compañera que ya había trabajado ahí con ustedes”.

Ursulina se dedicaba a la venta por catálogo cuando decidió pedir un préstamo con Enlace para poner una tienda, *“ahora tengo alrededor de siete años de trabajar con ustedes”*. Actualmente, doña Ursulina trabaja su negocio en asociación con su hermana, vendiendo lociones, ropa, cosméticos y artículos escolares. Desde que trabaja con Enlace, la mayoría de los créditos se han usado para invertirlos en el negocio, pero también ha solicitado créditos para reparar su vivienda y mejorar la calidad de vida de ella y de sus dos hijas, de entre 15 y 18 años. Ambas jóvenes se encuentran estudiando, una a nivel de bachillerato y otra a nivel universitario.

Ursulina considera que Enlace le facilita el poder invertir en el negocio ya que no tiene tantos requisitos y no solicita tantos documentos. *“Enlace nos ha apoyado como mujeres a comenzar con un negocio pequeño, yo siento que confían en uno, y así uno también tiene que ser responsable con los pagos”*.



“Me siento bendecida porque me ayudaron bastante con la beca de mi hija”

Al inicio, Ursulina tenía dudas respecto al apoyo que se le estaba ofreciendo para el estudio de su hija mayor, pero su asesora la animó a mandar la documentación. Hoy ha pasado casi un año y la beca representa un gran apoyo para su familia.

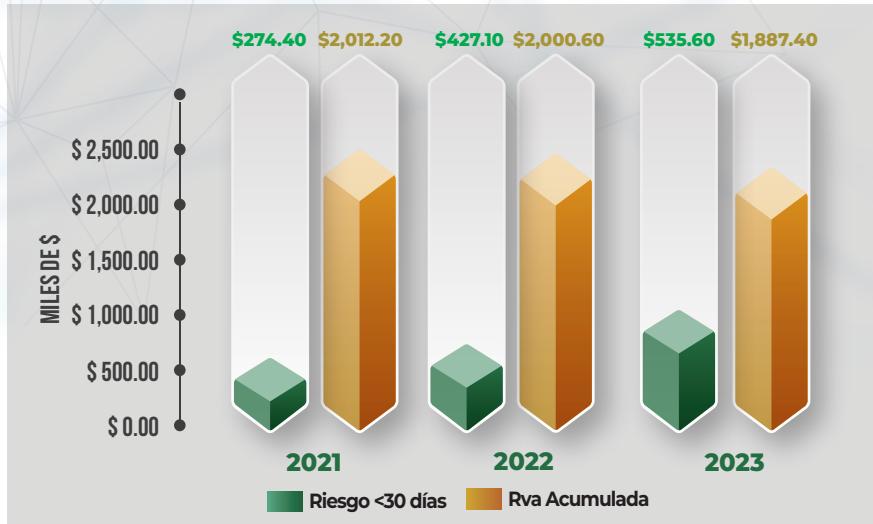
“Les doy las gracias porque nos siguen apoyando, son pocas las instituciones que brindan este tipo de ayuda”, admitió doña Ursulina, pues la beca representa un gran ahorro en sus gastos, los cuales ahora los utiliza para la comida de su familia.

Un **71%** de nuestras clientas poseen hijos de 15 años o menos a su cargo.

RESULTADOS FINANCIEROS

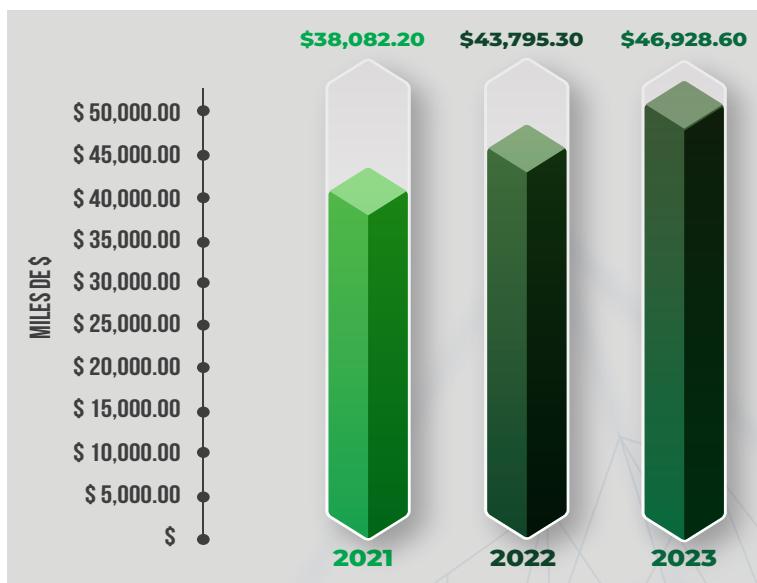
Cobertura de Cartera vencida > 30 días (en miles de US\$)

Enlace destaca por el indicador de cobertura sobre Riesgo > 30 días. Con \$535.6 en riesgo > 30 días, las provisiones acumuladas son \$1,887.4, mostrando una amplia cobertura de 3.5 veces.



Activo total (en miles de US\$)

El activo total al cierre del año es de \$46,928.6, un aumento del 7.1% respecto al año anterior. El crecimiento se atribuye principalmente al incremento de la cartera, que representa el 87.1% del activo total.



Enlace se distingue por su sólida cobertura financiera y su constante crecimiento, reflejando nuestro compromiso con la seguridad y la prosperidad a largo plazo.



RESULTADOS FINANCIEROS

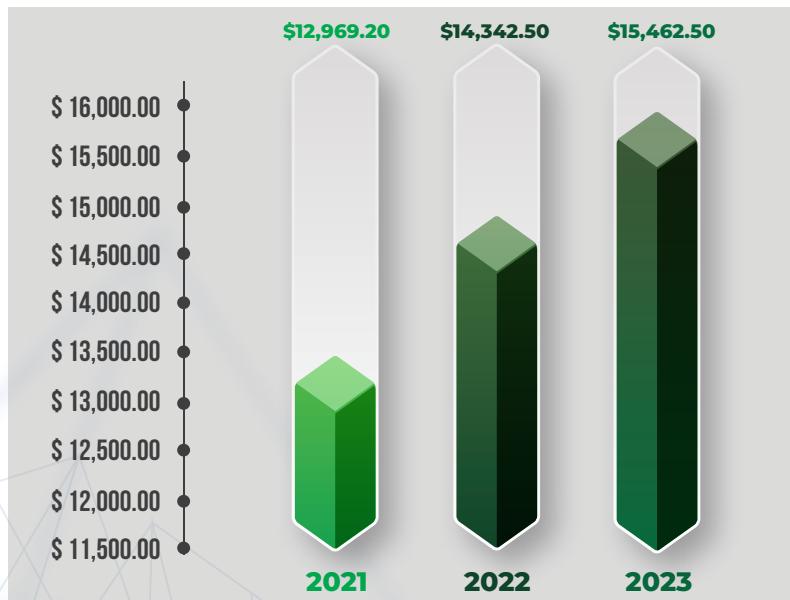
Patrimonio y capital social (en miles de US\$)

El patrimonio de los accionistas asciende a \$13,127.7 con una variación del 1.4%. Destaca la mejora de la estructura por la capitalización de utilidades retenidas, fortaleciendo el capital social a \$8,050.9. El índice de solvencia patrimonial se mantiene sólido en un 27.9%



Ingresos de operación (en miles de US\$)

Los ingresos operativos aumentaron en \$1,120.0 (7.8%), alcanzando \$15,462.5, alineados con el volumen de negocios del ejercicio.

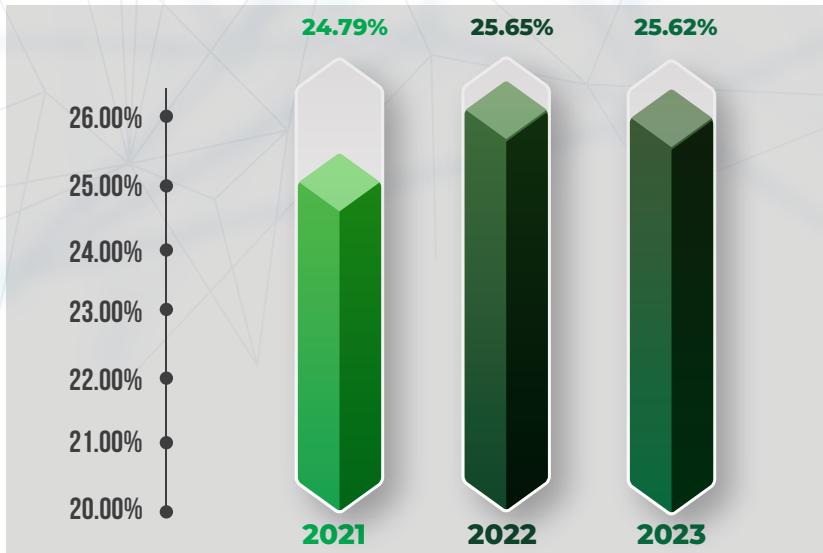


En el mundo de las finanzas, la visión estratégica es la clave para el éxito; en cada movimiento, sembramos la semilla del crecimiento sostenible.

RESULTADOS FINANCIEROS

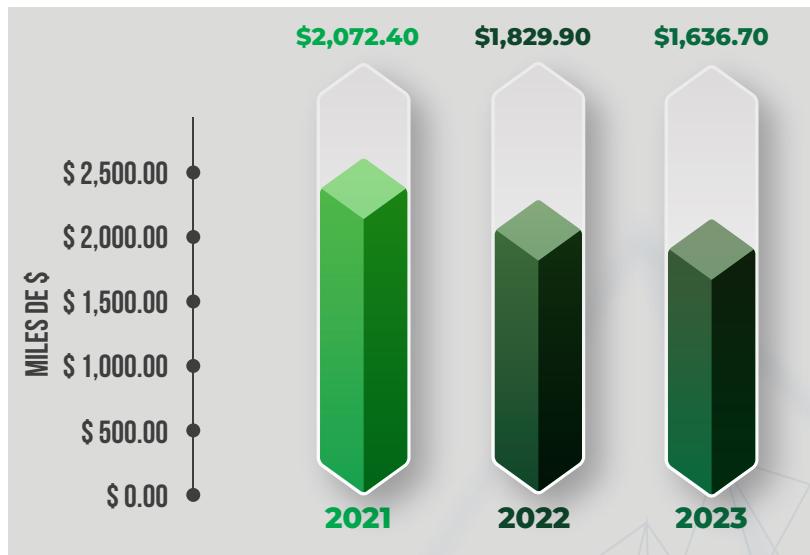
Eficiencia Operativa

El indicador de gastos operativos respecto a la cartera promedio para 2023 es del 25.62%, manteniéndose en el promedio de años anteriores.



Utilidad distribuible (en miles de US\$)

La utilidad distribuible del ejercicio es de \$1,636.7, mostrando una disminución respecto al año anterior, influida por altos gastos de provisiones y costos financieros.

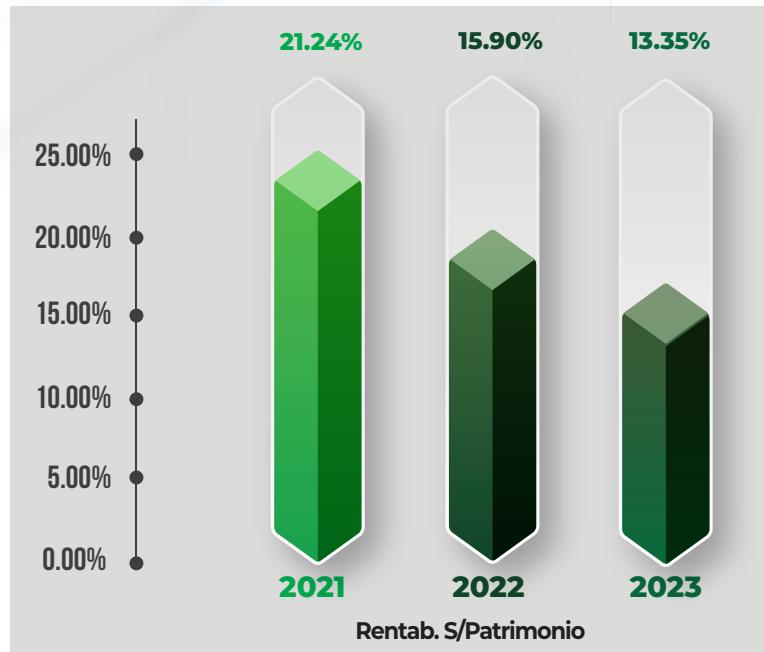


Cada número cuenta una historia y en la narrativa de nuestras finanzas, escribimos capítulos de estabilidad, crecimiento y confianza.

RESULTADOS FINANCIEROS

Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)

El ROE para el año en curso se sitúa en un 13.35%, demostrando su solidez frente a mayores costos financieros y desafíos en la calidad de la cartera.



La grandeza no se construye en un día, se forja con cada pequeño paso que damos hacia la innovación, la colaboración y la excelencia en todo lo que hacemos.

CREANDO EXPERIENCIAS

Carmen Elena Castro de Alvarado

Cliente de agencia Soyapango

Carmen Elena Castro de Alvarado de 64 años, es cliente de Enlace desde hace tres años, es una mujer casada, madre y abuela de cinco hijos y cinco nietos.

La Sra. Carmen Elena empezó realizando croché, comenta que ella no pudo trabajar porque tenía que cuidar a sus hijos durante el día, la gente le encargaba manteles o tapetes y ella en la noche se ponía a trabajar.

“Me gustaba ganar mi dinerito y no esperar a que me lo dieran”. Conforme pasó el tiempo, la cliente empezó su negocio realizando manualidades de croché, recuerdos para fiestas, camisas bordadas, entre otros.

Conoció de Enlace, gracias a una vecina: *“escuché que ella trabajaba con ustedes y le pregunté cómo era”*. Gracias a su grupo de vecinas, la Sra. Carmen Elena decidió trabajar sus créditos con nosotros. Siendo cliente de Enlace, fue invitada a participar en los talleres de emprendimiento. *“Los talleres me ayudaron a crecer el negocio”*. Menciona que desconocía la forma de elaborar globos burbujas, rosas eternas y también diferentes encurtidos. Hoy en día, son de los principales productos elaborados y comercializados en su negocio.

Actualmente, doña Carmen Elena maneja créditos de hasta \$500.00, para la compra de materia prima de todos los productos para las manualidades que ella elabora. *“Enlace me solventa las necesidades para mi pequeño negocio, hay días buenos y días malos, pero así son las ventas”*. La cliente también participó en el taller de educación financiera: *“uno aprende mucho, a veces uno no tiene noción de los gastos hormigas”*. Asimismo, por su cuenta la cliente ha buscado y pagado diversos cursos, entre ellos el de bisutería, siempre con la visión de diversificar los productos de su negocio.



“No me puedo quejar de Enlace, el personal que me atiende me da respuesta inmediata, sin tanto requisito. Somos cinco en el grupo y esperamos crecer, pero hay que saber escoger la gente. Estoy muy agradecida con Enlace por darnos esta oportunidad, que muchos no la tienen por nuestra edad.”



El 75% de nuestros clientes implementaron nuevos productos o servicios en sus negocios



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA





INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Honorables Miembros de la
Junta General de Accionistas de
Servicios Financieros Enlace, S.A. de C.V.
Presente.

Opinión.

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. DE C.V., que comprenden los Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2023 y 2022, los Estados de Resultados, los Estados de Cambios en el Patrimonio y los Estados de Flujos de Efectivo, correspondientes a los ejercicios terminados en esas fechas, así como las notas a los estados financieros, incluyendo un resumen de las políticas contables significativas.

En Nuestra Opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. DE C.V., al 31 de diciembre de 2023 y 2022, así como sus resultados, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en esas fechas, de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).

Fundamento de la Opinión.

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas, se describen más adelante en la sección de nuestro informe Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros. Somos independientes de la Entidad de conformidad con los requerimientos de ética aplicables en El Salvador a nuestra auditoría de los estados financieros, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Responsabilidades de la Dirección y de los Responsables del Gobierno de la Entidad en Relación de los Estados Financieros.

La Dirección es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), y del control interno que la Dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

AUDITORÍA IMPUESTOS CONSULTORIA IT SYSTEMS

San Salvador
El Salvador, Central América.

Teléfonos (503) 2260-5267, 2260-5268
2261-1531. Fax. (503) 2261-1530.

BKR International
Independent Member

1

En la preparación de los estados financieros, la Dirección es responsable de la valoración de la capacidad de la Entidad de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Entidad en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, excepto si la Dirección tiene intención de liquidar la Entidad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los Responsables del Gobierno de la Entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros.

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, pueda preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Entidad.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Dirección.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Dirección, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada.

Elías & Asociados - BKR International

Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunicamos a los Responsables del Gobierno de la Entidad, entre otras cuestiones, el alcance general y oportunidad de realización de la auditoría planificada, los resultados significativos de la auditoría.

También proporcionamos a los Responsables del Gobierno de la Entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.



Dirección: 57 Avenida Norte, Condominio Miramonte, Local 5B, San Salvador.
San Salvador, 17 de febrero de 2024.

SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. DE C.V
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022
 (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América – Nota (2) (d))

| <u>Conceptos</u> | <u>Notas</u> | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|---|--------------|----------------------|----------------------|
| Activos | | | |
| Activos corrientes: | | \$ 33,847,190 | \$ 34,265,605 |
| Efectivo y equivalentes de efectivo | 3 | 1,039,743 | 3,881,708 |
| Inversiones financieras de corto plazo | | 37,732 | 276,946 |
| Préstamos por cobrar a corto plazo – neto | 4 | 32,366,877 | 29,676,967 |
| Bienes recibidos en pagos adjudicados | 6 | 19,205 | 0 |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar | 5 | 263,334 | 351,015 |
| Gastos pagados por anticipado | 7 | 120,299 | 78,969 |
| Activos no corrientes | | \$ 13,081,463 | \$ 9,529,778 |
| Préstamos por cobrar a largo plazo – neto | 4 | 7,400,568 | 6,652,825 |
| Propiedad, planta y equipo – neto | 8 | 2,070,269 | 2,046,541 |
| Amortizables | 9 | 74,385 | 96,523 |
| Intangibles | 10 | 2,960,870 | 22,414 |
| Activos por Impuesto diferido | 11 | 575,371 | 711,475 |
| Total Activos | | \$ 46,928,653 | \$ 43,795,383 |
| Pasivo | | | |
| Pasivos corrientes: | | \$ 18,918,734 | \$ 14,510,459 |
| Préstamos por pagar a corto plazo | 12 | 5,359,760 | 3,635,642 |
| Otras Obligaciones Financieras de Corto Plazo | 12 | 46 | 0 |
| Vencimiento corriente de préstamos por pagar a largo plazo | 13 | 11,646,965 | 9,046,292 |
| Intereses por pagar | 13 | 282,675 | 379,344 |
| Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar | 14 | 789,699 | 337,519 |
| Impuestos por pagar y otros | 15 | 346,367 | 705,168 |
| Dividendos por pagar | 16 | 55,785 | 44,878 |
| Beneficios a empleados | 17 | 397,422 | 357,613 |
| Porción corriente de obligaciones en arrendamiento financiero | 18 | 40,015 | 4,003 |
| Pasivos no corrientes: | | \$ 14,882,174 | \$ 16,343,022 |
| Préstamos por pagar a largo plazo menos vencimiento corriente | 19 | 14,858,898 | 16,340,340 |
| Obligaciones a largo plazo en arrendamiento financiero | 18 | 23,276 | 2,682 |
| Total Pasivo | | \$ 33,800,908 | \$ 30,853,481 |
| Patrimonio | | \$ 13,127,745 | \$ 12,941,902 |
| Capital social | | 8,050,900 | 7,532,870 |
| Reserva legal | 20 | 1,610,180 | 1,506,574 |
| Resultados acumulados | 21 | 3,466,665 | 3,902,458 |
| Total Pasivo y Patrimonio | | \$ 46,928,653 | \$ 43,795,383 |

Las notas que acompañan son parte integral de los estados financieros.

SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. DE C.V.
ESTADOS DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022
 (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América – Nota (2) (d))

| <u>Conceptos</u> | <u>Notas</u> | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|--|--------------|------------------------|-----------------------|
| Ingresos: | | | |
| Intereses ordinarios | 22 | \$ <u>15,462,538</u> | \$ <u>14,405,962</u> |
| Comisiones | 22 | 15,275,038 | 14,194,512 |
| Ingresos de otras operaciones | 23 | 104,719 | 147,997 |
| | | 82,781 | 63,453 |
| Costos: | | | |
| Intereses por préstamos | 24 | \$ <u>(2,896,460)</u> | \$ <u>(2,489,965)</u> |
| Comisiones | | (1,911,527) | (1,581,409) |
| Otros costos financieros | | (100,436) | (80,519) |
| Saneamiento de activos de intermediación | | (156,195) | (126,647) |
| | | (728,302) | (701,390) |
| Utilidad bruta | | \$ <u>12,566,078</u> | \$ <u>11,915,997</u> |
| Gastos de Operación: | | | |
| Gastos de funcionarios y empleados | 25 | \$ <u>(10,069,983)</u> | \$ <u>(9,129,007)</u> |
| Gastos generales | 26 | (7,025,559) | (6,152,326) |
| Depreciaciones y Amortizaciones | 8 y 9 | (2,659,921) | (2,573,353) |
| Utilidad de Operación | | \$ <u>(384,503)</u> | \$ <u>(403,328)</u> |
| | | \$ <u>2,496,095</u> | \$ <u>2,786,990</u> |
| Ingresos (gastos) no operacionales | 27 | \$ <u>(24,048)</u> | \$ <u>14,723</u> |
| Utilidad antes de Impuesto sobre la Renta | | \$ <u>2,472,047</u> | \$ <u>2,801,713</u> |
| Reserva Legal | 20 | \$ <u>(103,606)</u> | \$ <u>(116,806)</u> |
| Gastos por Impuesto Sobre la Renta | 28 | (731,774) | (854,909) |
| Utilidad Neta | | \$ <u>1,636,667</u> | \$ <u>1,829,998</u> |

Las notas que acompañan son parte integral de los estados financieros.

**SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. DE C.V.
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022**
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América – Nota (2) (d))

| | <u>Capital social mínimo</u> | <u>Capital social variable</u> | <u>Reserva Legal</u> | <u>Resultados acumulados</u> | <u>Total patrimonio</u> |
|---|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Saldos al 31 de diciembre de 2021 | \$ 1,600,000 | 5,384,510 | 1,389,678 | 3,169,266 | 11,543,544 |
| Dividendos decretados | 0 | 0 | 0 | (548,447) | (548,447) |
| Reserva Legal | 0 | 0 | 116,806 | (116,806) | 0 |
| Capitalización de utilidades | 0 | 548,360 | 0 | (548,360) | 0 |
| Utilidad antes de reserva | 0 | 0 | 0 | 1,946,805 | 1,946,805 |
| Saldos al 31 de diciembre de 2022 | \$ 1,600,000 | 5,932,870 | 1,506,574 | 3,902,458 | 12,941,902 |
| Dividendos decretados | 0 | 0 | 0 | (1,554,344) | (1,554,344) |
| Reserva Legal | 0 | 0 | 103,606 | (103,606) | 0 |
| Capitalización de utilidades | 0 | 518,030 | 0 | (518,030) | 0 |
| Ajuste por redondeo de capitalización | 0 | 0 | 0 | (86) | (86) |
| Utilidad antes de reserva | 0 | 0 | 0 | 1,740,273 | 1,740,273 |
| Saldos al 31 de diciembre de 2023 | \$ 1,600,00 | 6,450,900 | 1,610,180 | 3,466,665 | 13,127,745 |
| Años | 2021 | | 2022 | | 2023 |
| Total Acciones Comunes y Nominativas a un valor de US\$10.00 c/u | 698,451 | | 753,287 | | 805,090 |
| Valor Contable de las Acciones | \$16.53 | | \$17.18 | | \$ 16.31 |

Las notas que acompañan son parte integral de los estados financieros.

SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. DE C.V.
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022
 (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América – Nota (2) (d))

| <u>Conceptos</u> | <u>2023</u> | <u>2022</u> |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Flujos de efectivo proveniente de actividades de operación | | |
| Entradas | | |
| Intereses ordinarios por cartera | 14,999,523 | 14,054,778 |
| Intereses moratorios por cartera | 66,641 | 62,132 |
| Comisiones por intermediación de seguros | 104,719 | 128,907 |
| Intereses por depósitos bancarios | 82,781 | 63,453 |
| Ingresos de otros eventos | 56,113 | 47,018 |
| Recuperación de cartera | 94,363,151 | 91,494,671 |
| Entrada de Efectivo de las actividades de operación | \$ 109,672,928 | \$ 105,850,959 |
| Salidas | | |
| Colocación de préstamos | (98,320,231) | (96,178,875) |
| Intereses pagados por financiamientos recibidos | (2,264,780) | (1,686,374) |
| Prestaciones salariales | (6,985,751) | (6,108,5119) |
| Gastos de operación | (2,251,728) | (2,658,414) |
| Impuesto sobre la renta | (948,687) | (923,967) |
| Salidas de efectivo de las actividades de operación | \$ (110,771,177) | \$ (107,556,032) |
| Efectivo usado en actividades de operación | \$ (1,098,249) | \$ (1,705,073) |
| Flujos de efectivo por actividades de inversión | | |
| Entradas | | |
| Venta de activos fijos | 0 | 57,857 |
| Venta de activos extraordinarios | 11,851 | 0 |
| Retiro de depósitos en fondos de inversión | 239,214 | 0 |
| Salida de Efectivo de las actividades de inversión | \$ 251,065 | \$ 57,857 |
| Salidas | | |
| Inversiones en mobiliarios y equipos de oficina | (393,760) | (577,047) |
| Inversiones en bienes intangibles | (2,951,669) | 3,500 |
| Fondos de inversión en institución bancaria | 0 | (276,946) |
| Impuesto sobre la renta sobre ganancia de capital | (5,786) | (116) |
| Salidas de efectivo de las actividades de inversión | \$ (3,351,215) | \$ (852,334) |
| Efectivo usado en actividades de inversión | \$ (3,100,150) | \$ (794,477) |
| Flujos de efectivo proveniente de actividades de financiamiento | | |
| Entradas | | |
| Préstamos tomados | 19,093,001 | 21,860,588 |
| Equipo tomado en arrendamiento financiero | 80,376 | 0 |
| Entrada de Efectivo de las actividades de financiamiento | \$ 19,173,377 | \$ 21,860,588 |
| Salidas | | |
| Pago de préstamos | (16,249,653) | (17,456,118) |
| Pago de dividendos | (1,543,522) | (561,714) |
| Obligaciones por arrendamiento financiero | (23,769) | (10,789) |
| Salida de Efectivo de las actividades de financiamiento | \$ (17,816,944) | \$ (18,118,621) |
| Efectivo provisto en actividades de financiamiento | \$ 1,356,433 | \$ 3,741,967 |
| Flujo de efectivo neto del periodo | (2,841,966) | 1,242,417 |
| Saldo inicial de efectivo y equivalentes | 3,881,709 | 2,639,292 |
| Saldo final de efectivo y equivalentes | \$ 1,039,743 | \$ 3,881,709 |

Las notas que acompañan son parte integral de los estados financieros

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Fondeadores Internacionales



BANK IM BISTUM ESSEN

Fondeadores Locales



(Hasta octubre 2023)

Aliados Financieros



COBIS
Financial Agility Partners



NUESTROS PUNTOS DE SERVICIO

- **Agencia Apopa**
4^a calle poniente #10-B
Barrio El Centro,
Apopa, Frente a Don Pollo
Tel (503)2221-4931
- **Agencia Usulután**
4^a Calle Oriente y
Avenida Guandique #1B
Barrio El Centro, esquina
opuesta al Banco Agrícola
Usulután
Tel (503) 2624-8314
- **Agencia San Vicente**
3^a. Calle Poniente N° 4,
contiguo a ex-cine Jiboa
San Vicente
Tel. (503) 2393-4805
- **Agencia Mejicanos**
1^a Avenida Note N° 8
Mejicanos, San Salvador,
Esquina opuesta del
Banco Atlántida
Tel (503) 2282-8210
- **Agencia Puerto
de La Libertad**
2^a Calle Poniente 7a. Ave
Sur, Barrio El Calvario,
media cuadra antes de
llegar a Galvanissa.
Puerto de la Libertad
Tel. (503) 2346-2499
- **Agencia Tejutla**
Carretera Troncal del
Norte Kilometro 49,
Plaza San Antonio, local
#2, El Coyolito, Tejutla,
Chalatenango
Tel. (503) 7856-7032
- **Agencia Santa Tecla y
Oficina Central**
2^a calle oriente N° 4-7
Santa Tecla, Frente a
Variedades Génesis
La Libertad
Tel (503) 2511-2600
- **Agencia Lourdes**
4^a Avenida Sur N° 2-4
Lourdes, Colón, La Libertad
Calle hacia Polideportivo
Lourdes.
Tel. (503) 2318-1364
- **Agencia Ahuachapán**
1^a Avenida Norte y
4^{ta} Calle Oriente
Barrio San Sebastián
N° 4-3 Ahuachapán
Tel. (503) 2413-2902
- **Agencia San Miguel**
8^a. Calle Poniente y 1^a Av.
Norte# 403, Local #2,
Cercanías de DUI centro.
San Miguel.
Tel. (503) 2661-5335
- **Agencia Cara Sucia**
Calle Litoral, Barrio La
Vega, Centro Comercial
Multiplaza La Vega, local 4
y 5 -B
Tel. (503) 2437-0492.
- **Agencia Santa Ana Sur**
Centro Comercial Cuatro
Plaza, Locales 21-22, sobre
31 Calle Pte., Entre 2a.
Avenida Sur y Avenida
Independencia Sur.
Santa Ana
Tel. (503) 7842-5624
- **Agencia Sonsonate**
Barrio El Centro. Av. Morazán
N° 4, junto a Omnisport
centro
Sonsonate
Tel (503) 2401-6689
- **Agencia Santa Ana**
9^a Calle Poniente
entre 2da y 4ta.
Avenida Sur N° 12
Tel. (503) 2447-7105
- **Agencia Soyapango**
2^a Calle poniente, 1^a Av. Sur,
Soyapango, a un costado de
la Alcaldía de Soyapango
Tel (503) 2277-9854
- **Agencia Cojutepeque**
Avenida Santa Ana, casa #12
Barrio Concepción,
Cojutepeque, Cuscatlán
Tel. (503) 2372-6147
- **Agencia Centro San
Salvador**
1^a Calle Poniente y 3a Av.
Norte
#205, 3 cuadras arriba de
Plaza Morazán, esquina
opuesta a Almacenes
Shopping Center, Frente a
local Cora Store
Tel. (503) 2261-6754.
- **Agencia Sonzacate**
Boulevard las palmeras Km
63 1/2 #36 Sonzacate
Tel (503) 2511-2600.

“

A man in a white t-shirt and blue jeans is speaking into a black microphone. He is standing in front of a white banner with the 'enlace' logo. Two other men are standing behind him. The background shows a grassy area and some trees.

“Encuentra
aquellos por lo que
realmente sientes
pasión.”-
Mark Zuckerberg

”

