

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2020

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
2. ACCIONISTAS.....	3
3. JUNTA DIRECTIVA	3
4. ALTA GERENCIA	5
5. COMITÉ DE AUDITORÍA	6
6. COMITÉ DE RIESGOS	8
7. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS	10
8. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.....	11
9. APROBACIÓN DEL INFORME	12

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 GRUPO EMPRESARIAL AL QUE PERTENECE

- a) Bolsa de Valores de El Salvador, S.A. de C.V.
- b) Central de Depósito de Valores S.A. de C.V. (CEDEVAL)

La actividad principal de Bolsa de Valores de El Salvador, S. A. de C. V, consiste en operar la Bolsa de Valores en el país, facilitando y al mismo tiempo regulando la oferta pública de valores, sus transacciones, mercados y emisores de valores, con el objetivo de promover el desarrollo eficiente del Mercado y además velar por los intereses del público inversionista. Así mismo, CEDEVAL, S. A. DE C.V., empresa subsidiaria de la Bolsa de Valores de El Salvador, es una Institución especializada en el depósito, custodia y administración de valores. La Bolsa de Valores y CEDEVAL son instituciones supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

La Bolsa de Valores es propietaria de 44,814 acciones de la CEDEVAL, S.A. DE C.V., equivalente a 89.63% de su Capital Social.

2. ACCIONISTAS

2.1 JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS

Durante el año 2020, se celebró una Asamblea Ordinaria de Accionistas con fecha 20 de febrero de 2020; el quórum fue de 75.19%, no habiéndose registrado ninguna asamblea de carácter extraordinario.

3. JUNTA DIRECTIVA

3.1 MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva, de conformidad con el pacto social está estructurada de la siguiente manera:

Cargo	Nombre
Presidente	Lic. Rolando Arturo Duarte Schlageter
Vicepresidente	Lic. Jorge Alfonso Zablah Siri
Secretario	Lic. Miguel Ángel Simán Dada
Tesorero	Ing. Víctor Miguel Silhy Zacarías
Directores Propietarios	Ing. Paolamaría Valiente Catani
	Ing. Claudia María López Novoa
	Lic. Oscar José Santamaría Menéndez
Directores Suplentes	Ing. Eduardo Arturo Alfaro Barrillas
	Lic. Samuel Antonio Quirós Noltenius
	Lic. Jorge Alberto Barrientos Laucel
	Lic. María Eugenia Brizuela de Ávila
	Lic. Carlos Antonio Turcios
	Lic. Carlos Santiago Imberton
	Ing. Carlos José Medina

Durante el año 2020, se realizó el nombramiento de la Junta Directiva para el periodo 2020-2023, por lo que con la conformación de la nueva Junta, se presentaron los siguientes cambios: retiro de los Directores Nicola Ernesto Angelucci Silva y Joaquín Alfredo Rivas Boschma, quienes ejercían el cargo de Directores suplentes; incorporación de los Directores: Lic. Carlos Antonio Turcios, Lic. Carlos Santiago Imberton e Ing. Carlos José Medina, al cargo de Directores Suplentes.

3.2 SESIONES DE JUNTA DIRECTIVA CELEBRADAS

La Junta Directiva de la Bolsa de Valores sesionó en dieciséis oportunidades durante 2020, de acuerdo al siguiente detalle:

CALENDARIO DE SESIONES DE JUNTA DIRECTIVA 2020												
MES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
FECHA	07 y 21	18	3, 24 y 27	16 y 21	19	23	21	25	22	20	27	8

3.3 DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE NOMBRAMIENTO DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

El artículo 19 del Código de Gobierno Corporativo establece que la Junta General de Accionistas es el organismo facultado para elegir a los miembros de la Junta Directiva, para ello se sujetará a las reglas dispuestas en el Código de Comercio, la Ley del Mercado de Valores, su pacto social, el art. 7 del Código de Gobierno Corporativo y la normativa aplicable al efecto.

3.4 OPERACIONES REALIZADAS POR LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA CON OTRAS PARTES VINCULADAS

La Oficialía de Cumplimiento es la responsable de verificar si los miembros de la Junta Directiva realizan operaciones con partes vinculadas, es decir con CEDEVAL. Durante el año reportado, ningún miembro de la Junta Directiva de la Bolsa ha ejecutado operaciones con CEDEVAL.

3.4 DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA SOBRE LA ROTACIÓN O PERMANENCIA DE LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA

El art. 23 del Código de Gobierno Corporativo se establece que la Junta General de Accionistas será la responsable de definir la rotación o permanencia de los miembros de Junta Directiva, cuestión que pondrá en conocimiento en el marco de las sesiones de Junta General que al efecto se celebren.

Todos los directores serán nombrados por dicha Junta, y con arreglo a lo dispuesto en el pacto social y el Código de Comercio, podrán ser reelectos indefinidamente si la Junta General de Accionistas lo estima conveniente, siempre y cuando durante el período de ejercicio de funciones de un director no le recaiga cualquier causal de suspensión, inhabilitación y/o prohibición; de ser el caso la Junta General, en su próxima sesión general o en sesión extraordinaria convocada al efecto, resolverá de la situación del director en comentario.

3.5 INFORME DE LAS CAPACITACIONES RECIBIDAS EN TEMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO O EN MATERIAS AFINES

La Junta Directiva recibió capacitación el día 27 de Noviembre, de acuerdo con lo establecido en el programa anual de capacitaciones 2020 en materia de gestión de riesgos y prevención de lavado de dinero y activos, la cual fue enfocada sobre actualizaciones en materia de prevención aplicables al mercado de valores, relacionadas a las obligaciones y responsabilidades del gobierno corporativo,

así como los efectos que tiene directamente en la operativa de la Bolsa. Adicionalmente, todo el personal de la Bolsa recibió capacitación el día 26 de Noviembre sobre la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo (LAFT).

3.6 POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Los miembros de la Junta Directiva reciben remuneración de US\$300.00 por sesión en concepto de dietas, con un máximo de una sesión remunerada al mes. Los cargos a los cuales los Directores son electos tienen una duración de tres años, pudiendo ser reelectos en la Asamblea General de Accionistas.

La Junta Directiva de Bolsa de Valores, cuenta con los siguientes asesores: Lic. Francis Eduardo Girón, Lic. Joaquín Alfredo Rivas Boschma e Ing. Maurice Choussy Rusconi; los cuales reciben una remuneración de US\$300.00 mensuales en concepto de prestación de servicios profesionales de consultoría y asesoría financiera externa.

4 ALTA GERENCIA

4.1 MIEMBROS DE LA ALTA GERENCIA

La Alta Gerencia de la Bolsa está compuesta de la siguiente forma:

Cargo	Nombre
Presidente	Lic. Rolando Arturo Duarte Schlageter
Gerente General	Lic. José Valentin Arrieta Whisonant
Gerente de Administración y Finanzas	Lic. Oscar René Miranda Flores
Gerente de Mercadeo	Licda. Selina Vieytez de Vásquez
Gerente de Mercado y Operaciones	Lic. Julio Alberto Sánchez Galán
Gerente Legal y de Emisiones	Licda. Sandra Patricia Pacheco

4.2 POLÍTICA DE SELECCIÓN DE LA ALTA GERENCIA

El proceso de selección de los miembros de la Alta Gerencia se realiza de acuerdo a lo estipulado en los procedimientos internos de la Bolsa. Así mismo, el Código de Gobierno Corporativo de la compañía en el art. 27 literal “e”, establece que la Junta Directiva debe conocer y ratificar el nombramiento de los miembros de la Alta Gerencia.

Los miembros que conforman a la Alta Gerencia son publicados en la página web de la Bolsa, de conformidad a la normativa vigente.

4.3 INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y CONTROLES INTERNOS APROBADOS POR LA JUNTA DIRECTIVA

La Bolsa de Valores contrató los servicios de la firma de Auditoría Externa DBO, quienes presentaron el informe de control interno correspondiente al año 2020, en el que evalúan políticas y procedimientos documentados, relacionados al cumplimiento con los requerimientos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables para mantener un control interno adecuado para la preparación de Estados Financieros consolidados, que estos estén libres de errores significativos debido a fraude o equivocación. El Auditor expresó que no se encontró nada que le haga creer que el control interno no fue íntegro ni adecuado.

5. COMITÉ DE AUDITORÍA

5.1 MIEMBROS DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría está integrado por el presidente de la Junta Directiva y tres Directores Externos de la Junta Directiva.

Miembros del Comité de Auditoría:

- Lic. Rolando Arturo Duarte Schlageter
- Lic. Alfonso Zablah Siri
- Ing. Eduardo Arturo Alfaro Barillas
- Ing. Víctor Miguel Silhy Zacarías

Los cargos están detallados en el Código de Gobierno Corporativo y son de plazo indefinido. Cada Junta Directiva ratifica los nombramientos cada tres años, durante el año 2020 se registró el ingreso del Ing. Víctor Miguel Silhy Zacarías.

5.2 NÚMERO DE SESIONES CELEBRADAS DURANTE EL PERÍODO

El Comité de Auditoría sesionó en tres oportunidades durante 2020, de acuerdo al siguiente detalle:

Detalle de sesiones durante 2020			
Mes	Jul.	Sep.	Dic.
Fecha	09	16	07

5.3 DETALLE DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DEL COMITÉ DE AUDITORIA

- a) Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General de Accionistas, de la Junta Directiva y de las disposiciones de la Superintendencia, del Banco Central de Reserva y de otras instituciones públicas cuando corresponda.
- b) Dar seguimiento a las observaciones que se formulen en los informes del Auditor Interno, del Auditor Externo, de la Superintendencia y de otras instituciones públicas, para corregirlas o para contribuir a su desvanecimiento, lo cual deberá ser informado oportunamente a la Superintendencia.
- c) Informar con regularidad a la Junta Directiva del seguimiento a las observaciones de los informes listados en el literal b).
- d) Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- e) Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría externa, monitorear el proceso de respuesta a las observaciones incluidas por el Auditor Externo en su Carta de Gerencia.
- f) Opinar ante la Junta Directiva, sobre:
 - i. Cualquier diferencia de criterio entre la gerencia y los Auditores Externos, respecto a políticas y prácticas contables.
 - ii. El informe final de los Auditores Externos, especialmente en lo referente a las salvedades o cualquier calificación de la opinión.

- iii. El análisis realizado desde el punto de vista técnico para contratar al mismo auditor para el período siguiente o de sustituirlo en su caso.
- g) Evaluar la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo y demás obligaciones contenidas en las “Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero”.
- h) Proponer a la Junta Directiva y ésta a su vez a la Junta General de Accionistas el nombramiento de los Auditores Externos y del Auditor Fiscal. En la contratación de los Auditores Externos deberá considerarse su independencia respecto de otros servicios profesionales proporcionados, tal como lo establece el artículo relativo a la incompatibilidad con otros servicios profesionales establecido en las “Normas Técnicas para la Prestación de Servicios de Auditoría Externa”, aprobadas por el Banco Central de Reserva por medio de su Comité de Normas.
- i) Conocer y evaluar los procesos relacionados con información financiera y los sistemas de control interno de la entidad.
- j) Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.
- k) Gestionar un archivo de correspondencia, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:
 - i. La correspondencia recibida de la Superintendencia, o cualquier otra institución pública, cuando corresponda, sobre los resultados de las auditorías practicadas.
 - ii. La correspondencia e informes recibidos de los Auditores Externos sobre el desarrollo de la auditoría.
 - iii. Las respuestas emitidas a la Superintendencia y los Auditores Externos, incluyendo los planes para la determinación de las acciones correctivas sobre las observaciones señaladas, indicando responsables, plazos y períodos para su conclusión.
 - iv. Copia de los informes de auditoría interna y de las respuestas que hayan dado las diferentes unidades sobre esos informes.

El archivo de correspondencia que lleva el Comité de Auditoría podrá llevarse en medios electrónicos y deberá estar disponible para revisión por parte de la Superintendencia en el momento que ésta lo requiera.

5.4 TEMAS CORPORATIVOS CONOCIDOS EN EL PERÍODO

Durante el año 2020 el Comité de Auditoría sesionó en tres oportunidades, presentando para su aprobación los Planes Anuales de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna, el cual incorpora actividades relacionadas a auditoría financiera y de auditoría de sistemas de información de tecnología, de igual forma se presentaron y discutieron los informes de las auditorías relacionadas al trabajo realizado en las diferentes áreas operativas y administrativas de la organización, sobre los cuales se dieron recomendaciones por parte de los miembros del Comité, con el fin de mejorar la gestión y la estructura de control interno. Adicionalmente se conoció sobre las actividades de monitoreo y del avance en la ejecución de los diferentes planes acción, producto de las recomendaciones de estas unidades operativas.

6. COMITÉ DE RIESGOS

6.1 MIEMBROS DEL COMITÉ DE RIESGOS

El comité de riesgos, lo conforma el Presidente de la Junta Directiva, tres miembros de la Junta Directiva, el Gerente General, el Gerente de Administración/Finanzas y la Responsable de la Unidad de Gestión de Riesgos.

Miembros del Comité de Riesgos:

- Lic. Rolando Arturo Duarte Schlageter
- Lic. Carlos Santiago Imberton
- Lic. Carlos Antonio Turcios
- Licda. María Eugenia Brizuela de Ávila
- Lic. Valentin Arrieta W.
- Lic. Oscar René Miranda
- Ing. Melissa Aguilar

Los cargos están contenidos en el Código de Gobierno Corporativo y son de plazo indefinido. Cada Junta Directiva ratifica los nombramientos cada tres años, durante el año 2020 se registró la salida de los Directores Lic. Jorge Alfonso Zablah Siri y el Ing. Eduardo Arturo Alfaro Barillas; así también, en su sustitución se incorporaron los Directores Lic. Carlos Santiago Imberton y el Lic. Carlos Antonio Turcios.

6.2 NÚMERO DE SESIONES CELEBRADAS DURANTE EL PERÍODO

El Comité de Riesgos sesionó en tres oportunidades durante 2020, de acuerdo al siguiente detalle:

Detalle de sesiones durante 2020			
Mes	Jul.	Oct.	Dic.
Fecha	16	05	07

6.3 DETALLE DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES REALIZADAS

Las funciones del Comité de Riesgos comprenderán, como mínimo, las actividades siguientes:

- a) Velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas, manuales y recursos para la gestión integral de riesgos;
- a) Proponer para aprobación de la Junta Directiva, al menos lo siguiente:
 - i) Las políticas y manuales para la gestión integral de riesgos, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos.
 - ii) Los límites de exposición a los distintos tipos de riesgos identificados por la entidad.
 - iii) Los mecanismos para la implementación de acciones correctivas, así como los planes de contingencia a adoptar.
 - iv) Los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder los límites de exposición, así como los controles especiales sobre dichas circunstancias.

c) Validar lo siguiente:

- i) La metodología para identificar, medir, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, así como sus eventuales modificaciones, asegurándose que la misma considere los riesgos críticos de las actividades que realiza la entidad.
 - ii) Las acciones correctivas propuestas por la Unidad de Riesgos en el caso que exista desviación con respecto a los niveles o límites de exposición asumidos.
- d) Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación, así como de sus acciones correctivas.
- e) Informar a la Junta Directiva la ejecución de las políticas aprobadas, velando por que la realización de las operaciones de la entidad se ajuste a las políticas y procedimientos definidos para la gestión de los riesgos.
- f) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- g) Informar a la Junta Directiva sobre el resultado de los informes elaborados por la Unidad de Riesgos o quien haga sus veces.
- h) Dar seguimiento al cumplimiento de las Normas Técnicas aplicables y a lo dispuesto por la Superintendencia.

6.4 TEMAS CORPORATIVOS CONOCIDOS EN EL PERÍODO

El Comité de Riesgos sesionó en tres ocasiones, en los cuales se dieron a conocer diferentes trabajos realizados para la gestión de riesgos en la compañía; entre los informes más relevantes, se presentaron: la implementación de las medidas de emergencia ante la actual pandemia Covid-19 y la estrategia de teletrabajo adoptada para asegurar la continuidad de las operaciones. También, se conocieron y discutieron los incidentes registrados en nuestro sistema de riesgos, de los cuales se comunicó, que no se generó ningún impacto significativo de éstos y que fueron originados por agentes externos.

Se ejecutaron y se dieron a conocer los resultados de diferentes pruebas de campo referente a los planes de Continuidad de Negocios, Contingencias y Recuperación ante desastres; también se identificaron mejoras a procedimientos de Tecnología orientados a la búsqueda de eficiencia en los procesos de apoyo para la continuidad de las operaciones. Adicionalmente el Comité conoció sobre la actualización de matrices de riesgos y procedimientos de conformidad con las disposiciones contenidas en la normativa vigente. El resumen de las actividades más relevantes por tipo de riesgo se detalla a continuación:

- **Riesgo Operacional.** Durante el 2020, la Bolsa de Valores invirtió e implemento la estrategia de teletrabajo, lo cual posibilita que hasta el 100% de la organización pueda laborar desde su hogar, bajo un esquema de seguridad robusto para proteger la información ante la exposición de los riesgos cibernéticos.

Durante este año con el objetivo de mejorar el sistema de continuidad de negocio, se iniciaron esfuerzos por implementar algunos servicios que son utilizados por nuestros clientes en servidores virtuales en la “nube”, esquema que producirá mayor seguridad para la continuidad de las operaciones. Así también, se invirtió en diferentes componentes tecnológicos que forman parte de la infraestructura de seguridad de la Bolsa, con la finalidad de fortalecer la protección de los activos de información ante amenazas cibernéticas, entre las más relevantes ejecutadas tenemos:

contratación del software (SSaS) Data Loss Prevention (DLP), incorporación de software complementario al antivirus – Endpoint Detection Response (EDR), y la sustitución de firewall con especificaciones técnicas de mayor capacidad de protección.

Se ejecutaron diferentes pruebas en atención a nuestros planes de continuidad definidos, entre los cuales tenemos la sesión a viva voz, contingencia que evalúa el riesgo de no tener disponible el servidor del Sistema Electrónico de Negociación – SEN, pruebas relacionadas al proceso de liquidación monetaria, pruebas sobre la recuperación de base de datos, entre otras.

Adicionalmente, se obtuvo la certificación Internacional CERTIFIED BUSINESS para el periodo 2019 - 2020, certificación en Seguridad de la Información otorgada por la firma Verizon Security Management & Cyber Risk Programs; este fue un logro de la administración y producto del esfuerzo del equipo de Tecnología, Riesgos, así como del resto de áreas de la compañía.

- **Riesgo de Mercado.** La administración de las inversiones financieras de la Bolsa de Valores es gestionada por el Comité de Tesorería, el cual tiene como guía la política institucional de Inversiones en Tesorería y el Manual de Políticas y Gestión de Riesgos, elementos que dictan los parámetros de riesgos a seguir en esta área. Al cierre del ejercicio, el portafolio de la Bolsa de Valores asciende a USD 4.3 M y está estructurado por las Acciones de CEDEVAL las que representan el 41% del portafolio, valores de renta fija que equivalen a un 33% del total y el restante 26% está integrado por cuentas de liquidez de Fondos de inversión y acciones comunes de empresas de telecomunicaciones, banca de inversión y distribuidoras de electricidad.
- **Riesgo de liquidez.** De acuerdo con la política de inversiones en tesorería, la compañía mantiene una posición de liquidez apropiada con las necesidades financieras y procurando la optimización de la rentabilidad de los fondos disponibles. La Bolsa de Valores para el año 2020, cerró con un indicador de liquidez de \$9.7, lo que evidencia una gran capacidad de liquidez dentro de la situación financiera de la empresa. Durante el año se realizaron inversiones en valores de renta fija, tales como Certificados de Inversión, Papel Bursátil, Certificados del Tesoro y Valores de Titularización. El 76% del portafolio de renta fija está estructurado en valores con vencimiento menor a 5 años.
- **Riesgo de custodia.** Todos los instrumentos financieros en los que invierte la Bolsa de Valores se encuentran depositados en CEDEVAL, empresa subsidiaria de la Bolsa de Valores, especializada en la custodia y administración de instrumentos financieros.
- **Riesgo de contraparte.** Tal como lo establecen la Política de Inversiones en Tesorería, la Bolsa de Valores únicamente ejecuta operaciones de inversión propias a través de Casas de Corredores de Bolsa autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, de la misma manera que todas estas transacciones se ejecutan a través de los sistemas autorizados y cumpliendo con las normas establecidas por la misma Bolsa. Este mecanismo reduce la exposición al riesgo de contraparte

7. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

La Bolsa de Valores de El Salvador cuenta con las siguientes políticas aprobadas que regulan la actuación de los accionistas, administradores, Gerentes y empleados:

- i. Instructivo de ética bursátil
- ii. Código de gobierno corporativo
- iii. Manual de políticas de conducta
- iv. Manual de políticas institucionales

7.1 DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS AL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

La Bolsa de Valores de El Salvador, durante el año 2020 revisó y actualizó el Código de Gobierno Corporativo, el cual fue aprobado en sesión de Junta Directiva JD-05/2020 celebrada en marzo del 2020, el cual contempla todos los requerimientos establecidos en la normativa “NRP-17 Normas técnicas de gobierno corporativo”.

7.2 DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS AL CÓDIGO DE ÉTICA O DE CONDUCTA

El Manual de Políticas de Conducta vigente fue aprobado en el año 2018, de acuerdo a lo estipulado en la normativa “NDMC-15 Normas técnicas de conducta para las entidades de los mercados bursátiles”, en el cual se establecen los estándares éticos de conducta, manejo de conflictos de interés, uso de información privilegiada, prevención de conductas que puedan implicar la manipulación o abuso del mercado. Durante el año 2020 no se presentan cambios al Manual de Política de Conducta en mención.

7.3 INFORME DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE CONFLICTOS DE INTERÉS Y OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

La Bolsa de Valores ha diseñado políticas y controles para la gestión de conflictos de interés, establecidos en el Manual de Políticas de Conducta. Durante el año reportado no se registró ningún incumplimiento a dichas políticas.

En referencia a las operaciones con partes relacionadas; la Bolsa de Valores y su subsidiaria Central de Depósito de Valores, S. A. de C.V. mantienen un acuerdo a tarifas vigentes de mercado por los servicios prestados entre ambas empresas. Los servicios prestados están referidos a soporte de tecnología y administrativo/financiero por el lado de la Bolsa y CEDEVAL brinda servicios de custodia bajo términos de mercado.

Adicionalmente, se vuelve indispensable informar que todas las operaciones bursátiles que la Bolsa de Valores y CEDEVAL realizan son canalizadas por medio de una Casa de Corredores de Bolsa autorizada.

8. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

8.1 ATENCIÓN AL CLIENTE

La Bolsa de Valores, con el fin de mantener una comunicación fluida y permanente con sus clientes, ha venido ampliando mecanismos de información, atención a consultas y sugerencias. Entre estos mecanismos están: a) Atención personalizada a través de nuestro PBX o vía extensiones directas de las distintas áreas operativas, presidencia y gerencia general; b) Correo electrónico empresarial administrado por la Gerencia de Mercadeo; c) Sitio web oficial de la Bolsa de Valores con contenido actualizado sobre los acontecimientos diarios de mercado; d) Redes sociales institucionales; e) Atención a los accionistas vía telefónica, correo electrónico y la emisión de un boletín trimestral. Todo esto nos ha permitido poder atender adecuada y eficientemente a nuestros clientes y accionistas.

8.2 DETALLE DE LOS PRINCIPALES HECHOS RELEVANTES DE LA ENTIDAD

Los principales hechos relevantes ocurridos en el año 2020 y que fueron publicados oportunamente en la página web de la Bolsa, e informados oficialmente a la SSF fueron:

- ✓ Convocatoria a Junta General Ordinaria de Accionistas de la Bolsa de Valores
- ✓ Memoria de Labores de la Bolsa de Valores 2019
- ✓ Acuerdos de Junta General Ordinaria de Accionistas febrero 2020
- ✓ La Bolsa de Valores informa la nómina de su Junta Directiva 2020-2023

9. APROBACIÓN DEL INFORME

Este informe anual de gobierno corporativo fue aprobado por la Junta Directiva de la Bolsa de Valores en sesión JD-04/2021 con fecha 16 de febrero de 2021. De conformidad al artículo 28 de la normativa NRP-17 Normas técnicas de Gobierno Corporativo.