

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2023

BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Conglomerado Financiero local al que pertenece

CONGLOMERADO FINANCIERO GRUPO FINANCIERO BAC CREDOMATIC

2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local y principal negocio.

Entidad miembro	Principal negocio
Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva "Inversiones Financieras Banco de América Central, S.A."	<ul style="list-style-type: none">Invertir en más del cincuenta por ciento (50%) del capital de un banco constituido en el país y una o más entidades del sector financiero, tales como sociedades de seguros, instituciones administradoras de fondos de pensiones, casas de corredores de bolsa, sociedades especializadas en el depósito y custodia de valores, emisoras de tarjetas de crédito, casas de cambio de moneda extranjera, sociedades de arrendamiento financiero, almacenes generales de depósito, incluyendo a sus subsidiarias.
Banco de América Central, S.A.	<ul style="list-style-type: none">Actuar como intermediaria en el Sistema Financiero, a través de actuaciones habituales en el mercado financiero, haciendo llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos, la emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva de crédito; pudiendo ejecutar las operaciones siguientes:Recibir depósitos a la vista retirables por medio de cheques u otros medios.Recibir depósitos a plazo y de ahorro.Conceder todo tipo de préstamos.Emitir tarjetas de créditoOtras operaciones activas y pasivas de crédito y otros servicios bancarios que apruebe el Banco Central de Reserva de El SalvadorLas demás que se estipulan en el Pacto Social de la sociedad.
Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	<ul style="list-style-type: none">Establecer relaciones contractuales con una o más Empresas de Transferencia de Dinero, que realizan operaciones de envío o recepción de dinero, sistemática o sustancialmente, por cualquier medio, a nivel nacional e internacional.Operar tarjetas de crédito.Promover y prestar al público servicios relacionados con tarjetas de crédito.Prestar el servicio de afiliación a terceros que posean negocios comerciales y que deseen aceptar en sus establecimientos tarjetas de crédito.Actuar como representante de las compañías propietarias de marcas internacionales, marcas privadas o marcas propietarias de tarjetas de crédito.

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece

BAC HOLDING INTERNATIONAL CORP ("BHI")

4. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

Principal accionista	Porcentaje de acciones
"Inversiones Financieras Banco de América Central, S.A." Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva	99.999933%

II. ACCIONISTAS

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

Juntas Generales celebradas	Fecha	Acta No.	Quórum
Se celebró una sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas	• 20 de febrero de 2023	• 56	La sesión fue celebrada con la representación del 100% de las acciones
Se celebró una sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas	• 19 de junio de 2023	• 57	La sesión fue celebrada con la representación del 100% de las acciones

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

Además de las dos (2) sesiones relacionadas en el ítem anterior, no se celebraron otras sesiones de Junta General Extraordinaria de Accionistas o Juntas donde se hayan abordado puntos de carácter extraordinario en el período informado.

III. JUNTA DIRECTIVA

1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.

JUNTA DIRECTIVA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 (1)	
Nombre	Cargo
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente
Rodolfo Tabash Espinach	Director Vicepresidente
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Secretario
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Propietario
Herbert Mauricio Blandón Tevez	Director Propietario
Juan José Borja Papini	Director Suplente
Daniel Pérez Umaña	Director Suplente
Ana María Cuellar de Jaramillo	Director Suplente
Alvaro de Jesús Velásquez Cock	Director Suplente
Vacante	Director Suplente

Cambios en el período:

(1) Uno de los cargos de Director Suplente se encuentra vacante, por renuncia presentada por la señora Ana Guissella Sánchez Maroto a partir del 13 de octubre de 2023, la cual se encuentra debidamente inscrita en el Registro de Comercio.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando la fecha de las mismas.

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2023)
17 sesiones de Junta Directiva celebradas durante el año 2023	16 de enero
	08 de febrero
	23 de febrero
	13 de marzo
	18 de abril
	24 de abril
	15 de mayo
	12 de junio
	19 de junio
	10 de julio
	18 de julio
	16 de agosto
	11 de septiembre
	09 de octubre
	17 de octubre
	15 de noviembre
	11 de diciembre

3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.

La política de la organización sobre el nombramiento de los miembros de Junta Directiva se encuentra regulada de acuerdo a lo que establece el Pacto Social vigente de Banco de América Central, S.A., su Código de Gobierno Corporativo, así como de conformidad a lo establecido en la legislación y normativa vigente de El Salvador. Particularmente, los miembros de Junta Directiva son nombrados por la Junta General de Accionistas, teniendo siempre presente que los Directores tanto propietarios como suplentes, deberán ser personas mayores de treinta años, de reconocida honorabilidad, con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera y administrativa, contar con disponibilidad de tiempo para ejercer su cargo y no estar comprendidos dentro de las inhabilidades que señala la Ley de Bancos o cualquier otra Ley aplicable. El Director Presidente o quien lo sustituya deberá acreditar como mínimo cinco años de experiencia en cargos de dirección o administración superior en instituciones bancarias y financieras.

4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la entidad.

De conformidad con los Artículos Nº 203, 204, 205 y 206 de la Ley de Bancos, se prohíbe que los bancos, así como sus subsidiarias, otorguen préstamos, créditos, garantías y avales a personas naturales o jurídicas relacionadas directa o indirectamente con la propiedad, o en forma directa con la administración de la entidad, ni adquirir valores emitidos por éstas en un monto global superior al cinco por ciento (5%) del capital pagado y reservas de capital de cada una de las entidades consolidadas. Al 31 de diciembre del año 2023, el Banco reportó los siguientes indicadores en cumplimiento de la normativa aplicable:

Tipo de crédito	Saldo computable (miles de USD)	Número de referencias
Empresa	374.45	1
Sobregiros	22.81	8
Hipoteca	1,479.55	11
Prendario	81.54	6
Consumo	655.70	28
Contingencia	192.68	11
Tarjeta de Crédito	207.31	82
Total Saldo	3,014.04	147
Capital más reservas	201,250.55	
% límite	5.00%	
% utilizado	1.50%	

5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros.

Los aspectos relacionados a la permanencia, rotación y modo de proveer las vacantes de miembros de Junta Directiva, se encuentran regulados de acuerdo al Pacto Social vigente de Banco de América Central, S.A., Código de Gobierno Corporativo, así como de conformidad a lo establecido en la legislación y normativa vigente de El Salvador. En ese sentido, el Pacto Social establece, entre otros aspectos, los siguientes:

- Es obligación de la Junta General de Accionistas nombrar y remover a los administradores de la entidad.
- Los miembros de Junta Directiva Propietarios y Suplentes serán electos oportunamente por la Junta General de Accionistas, permanecerán en sus funciones por un período de cinco años y podrán ser reelectos en sus cargos.
- La Junta Directiva está integrada por un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y dos Directores Propietarios.
- Habrá cinco Directores Suplentes para llenar las vacantes de los Propietarios. En caso de ausencia temporal o definitiva de cualquiera de los Directores Propietarios, la Junta Directiva designará, de entre cualquiera de sus miembros Suplentes, quien deba sustituirlo en el cargo durante la ausencia temporal o definitiva.

6. Informe de las capacitaciones recibida en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

- a. En sesión de Junta Directiva celebrada el día doce de junio de dos mil veintitrés, la Junta Directiva recibió por parte de la Gerente de Riesgo Integral de la organización, una capacitación sobre la Gestión Integral de Riesgos, con el objetivo de reforzar el conocimiento de las responsabilidades legales y normativas de la Junta Directiva sobre la materia, así como la forma de implementación y administración de la gestión de riesgos en la entidad, explicando el ciclo de la gestión de riesgos que consiste en identificación, medición, control, mitigación y monitoreo de los riesgos. La capacitación incluyó los siguientes aspectos: 1. Estructura de la Gerencia de Riesgo Integral-GRI; 2. Marco Regulatorio Corporativo; 3. Metodología de Administración de Riesgos; 4. Gobierno de la Gestión de Riesgos; 5. Funciones de la Junta Directiva en la Gestión Integral de Riesgos; 6. Indicadores de la Gestión de Riesgos; 7. Enfoque a la Mejora Continua.
- b. En sesión de Junta Directiva celebrada el día once de septiembre de dos mil veintitrés, la Junta Directiva recibió por parte del Gerente de Gobernanza de la organización, una capacitación sobre la Gestión de Gobierno Corporativo, con el propósito de reforzar la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo y la adopción de un marco adecuado de transparencia y protección de los intereses de los accionistas, clientes de la entidad y demás partes interesadas, de conformidad con las leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales en la materia.
- c. En sesión de Junta Directiva celebrada el día 15 de noviembre de dos mil veintitrés los miembros de la Junta Directiva recibieron una Capacitación y Actualización en el tema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y para la proliferación de armas de destrucción masiva por parte del expositor externo David Schwartz – CEO de FIBA (Financial & International Business Association). En la capacitación se expuso la visión de las autoridades americanas y la corresponsalía en nuestra región, actualización del proceso de de-risking, riesgos de AMLA, y los riesgos que ve la banca americana en Latinoamérica, entre otros. Se hizo mención de que los reguladores de todos los países vienen exigiendo cada vez más responsabilidad de los directores, altos ejecutivos y dueños de las empresas reguladas en las obligaciones normativas asociadas al combate del lavado de dinero, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva. También, se hizo una exposición sobre los principios internacionales que enmarcan la lucha contra el lavado de activos, financiación al terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, así también se hicieron comentarios a los principales temas regulatorios nacionales, enmarcados en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, su Reglamento, y el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para Prevenir el Lavado de Dinero y de Activos, así como los derivados de las normas NRP-36 emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador.
- d. En sesión de Junta Directiva celebrada el día 15 de noviembre de dos mil veintitrés, la Junta Directiva recibió una capacitación sobre ciberseguridad y la función de ciberseguridad dentro de la organización, la cual cubrió los siguientes aspectos: 1. El contexto mundial del Riesgo de Ciberseguridad; 2. Principales tipos de ataques; 3. Ciberseguridad en BAC, modelo de defensa: 3 líneas de defensa, capas de seguridad, fortalezas de los equipos, y otros factores importantes. Tipos de controles implementados de última generación. Preventivos, detectivos y correctivos; asimismo, se abordaron temas sobre el Gobierno de riesgos cibernéticos.

7. Política de remuneración de la Junta Directiva.

Se cuenta con una política de remuneración para los miembros de la Junta Directiva, la cual consiste en el pago de dietas únicamente a los Directores independientes que no se encuentran bajo una relación laboral con Banco de América Central, S.A. o cualquiera de las sociedades miembros del Conglomerado Financiero o del Grupo Regional. Las dietas son el único componente retributivo aprobado para los miembros, y su pago aplica solamente para las sesiones en las que el Director participe.

IV. ALTA GERENCIA Y MIEMBROS DE SUS EQUIPOS

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

Presidencia	
Presidente	Raúl Luis Fernando González Paz
Gerente de Gobernanza	Mario Antonio Orellana Martínez
Gerente de Mercadeo	Martha Eugenia Bolaños de Bellegarrigue
Gerente Legal	Javier Ernesto Aguilar Franco
Gerente Talento y Cultura	Wilfredo Antonio Discua Larios
Gerente de Tecnología e Información	Mario Antonio Martínez Zelaya
Vicepresidencia Senior Experiencia del Cliente, Canales y Operaciones	
Vicepresidente Senior Experiencia del Cliente,	Gerardo Armando Ruiz Munguía
Canales y Operaciones	
Gerente de Transformación Digital y Contact Center	Dora Alicia Ocampo Valdivieso
Gerente de Banca Privada	José Benjamín Díaz Bonilla
Gerente de Canales de Servicio y Operaciones	Trinidad Miguel Ángel Córdova
Gerente Excelencia Operacional y Experiencia del Cliente	Dayana Yamileth Arias Gómez
Vicepresidencia de Banca Empresas	
Vicepresidente de Banca Empresas	Rodrigo Antonio Menéndez Aguilar
Gerente Créditos Empresas	José René Ramos Bonilla
Gerente Propemí	Miguel Ernesto Jacobo Menjivar
Gerente Banca Corporativa y Comercial	Luis Carlos Parker López
Gerente Servicios Empresariales	María José Deleón Esteves
Vicepresidencia de Personas	
Vicepresidente de Personas	Carlos Humberto Artiga López
Gerente Créditos y Cobros Personas	Yanira Lissette Escobar Quevedo
Gerente de Negocios Tarjeta de Crédito	Italo José Bardi Porras
Gerente de Banca de Personales	Ericka Alexandra Guerra de Zuleta
Gerente Estrategia y Productos	Ana Babi Elizabeth Santamaría Bolaños
Gerente Operaciones Tarjeta	Walter Adonay Solis Ramírez (1)

Vicepresidencia de Finanzas y Administración

Vicepresidente de Finanzas y Administración	Christian Ricardo Tomasino Reyes
--	---

Gerente de Tesorería e Inversiones	Carolina Lissette Calderón de Montoya
------------------------------------	---------------------------------------

Gerente de Administración	José Leonel González Trujillo
---------------------------	-------------------------------

Gerente Financiero	Walter Amilcar Martel (2)
--------------------	---------------------------

Áreas de Control (Gobierno Corporativo)

Gerente de Auditoría Interna	Evelyn Hildaaura Portillo de Aguiñada
------------------------------	---------------------------------------

Director de Cumplimiento	Julio César Kellman Rodríguez
--------------------------	-------------------------------

Gerente de Riesgo Integral	Rocío Grisel Arriola de Menjivar
----------------------------	----------------------------------

Cambios en el periodo:

- (1) En sesión de Junta Directiva de fecha 23 de febrero de 2023, se ratificó el nombramiento del Ingeniero Walter Adonay Solis Ramírez como Gerente Operaciones Tarjeta.
- (2) En sesión de Junta Directiva de fecha 24 de abril de 2023, se ratificó al licenciado Walter Amilcar Martel como el nuevo Gerente Financiero, con fecha efectiva a partir del 1 de abril de 2023.

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

En conformidad con lo que establece el Pacto Social y Código de Gobierno Corporativo de la organización, el nombramiento y/o ratificación de la Alta Gerencia es atribución de la Junta Directiva. Los Gerentes deben de cumplir con los requisitos de idoneidad y capacidad que para cada posición se requiera, y los que establecen las Leyes y regulaciones vigentes.

3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva

Banco de América Central, S.A., en apego a la normativa aplicable, permanentemente da efectivo cumplimiento a sus políticas y controles internos. Esta situación es verificada continuamente por nuestras áreas de control. Los informes rendidos por la Administración a la Junta Directiva durante el periodo 2023, se presentan a continuación:

Fecha de sesión de Junta Directiva (año 2023)	Informe presentado
16 de enero	<ul style="list-style-type: none">• Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)• Informe trimestral de cambios en la regulación
08 de febrero	<ul style="list-style-type: none">• Aprobación de los Estados Financieros e Informe Financiero Trimestral y recomendación del Comité de Auditoría sobre el nombramiento de Auditor Externo Financiero y Fiscal.• Informe anual de Gobierno Corporativo del año 2022
23 de febrero	<ul style="list-style-type: none">• Informe semestral del Comité de Prevención del LDAFTFPADM• Informe de actividades de la oficina de Cumplimiento - 4to trimestre de 2022• Informe anual sobre la Gestión de Conflictos de interés correspondiente al año 2022• Informe semestral de Gestión Política Corporativa ABAC - 2do semestre 2022• Informe anual de labores de Órganos de Gobierno Corporativo• Informe semestral del Comité de Gestión Integral de Riesgos• Informe semestral del Comité de Riesgos Operacionales• Principales indicadores de la Gestión de Riesgos - 4to trimestre 2022• Informe anual de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos - 2022• Informe anual de Evaluación Técnica de la Gestión de Riesgo Operacional - 2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Litigios materiales • Informe de los Requerimientos Regulatorios (RRG) • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)
13 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)
18 de abril	• Aprobación de Estados Financieros e Informe Financiero Trimestral
24 de abril	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Trimestral de cambios regulatorios aplicables a la entidad • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)
15 de mayo	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades de la oficina de Cumplimiento - 1er trimestre de 2023 • Informe semestral del Comité de Compensación y Nombramientos • Informe semestral del Comité de Créditos • Informe semestral del Comité de Tecnología • Informe semestral del Comité de Activos y Pasivos • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)
12 de junio	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría • Capacitación a Junta Directiva en Gestión Integral de Riesgos • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)
10 de julio	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Trimestral de cambios regulatorios aplicables a la entidad • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)
18 de julio	• Aprobación de Estados Financieros e Informe Financiero Trimestral
16 de agosto	<ul style="list-style-type: none"> • Informe semestral del Comité de Gestión Integral de Riesgos • Informe semestral del Comité de Riesgos Operacionales • Principales indicadores de la Gestión de Riesgos – 2do trimestre 2023 • Informe semestral del Comité de Prevención del LDAFTFPADM • Informe de actividades de la oficina de Cumplimiento - 2do trimestre de 2023 • Informe semestral de Gestión Política Corporativa ABAC -1er semestre 2023 • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)
11 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación anual a Junta Directiva en Gobierno Corporativo • Informe semestral del Comité de Activos y Pasivos • Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)
09 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Trimestral de cambios regulatorios aplicables a la entidad • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)
17 de octubre	• Aprobación de Estados Financieros e Informe Financiero Trimestral
15 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades de la oficina de Cumplimiento - 3er trimestre de 2023 • Capacitación anual sobre Riesgos de Prevención de Lavado de Dinero y Activos • Informe semestral del Comité de Compensación y Nombramientos • Informe semestral del Comité de Créditos • Informe semestral del Comité de Tecnología • Principales indicadores de la Gestión de Riesgos - 3er trimestre 2023 • Informe de evaluación de Riesgos a la gestión prevención blanqueo de capitales / financiación del terrorismo y otros aspectos. • Capacitación anual en ciberseguridad • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)
11 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del Plan de trabajo (2024) de Auditoría Interna • Informes del Comité de Auditoria • Aprobación Plan Estratégico y Presupuesto anual año 2024 • Presentaciones de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados)

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.

Nombre del Funcionario	Cargo en la entidad	Cargo en el Comité de Auditoría
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Presidente del Comité
Evelyn Hildaura Portillo de Aguiñada	Auditor Interno	Secretaria del Comité
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Secretario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente	Miembro del Comité
Herbert Mauricio Blandón Tévez	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité

Cambios en el período:

No se reportan cambios durante el 2023.

2. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2023)
10 sesiones del Comité de Auditoría celebradas durante el año 2023	08 de febrero 27 de febrero 17 de abril 30 de mayo 19 de junio 18 de julio 30 de agosto 17 de octubre 27 de noviembre 04 de diciembre

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- Conocer y evaluar los procesos de información financiera y los sistemas de control interno de la entidad
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de Junta General, Junta Directiva, y las disposiciones de SSF y BCR.
- Revisar el seguimiento a los informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa, y de las Superintendencia del Sistema Financiero, para corregir las observaciones y recomendaciones que formulen, e informar con regularidad a la Junta Directiva.
- Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- Revisar, entender y aprobar el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna, así como cualquier modificación que se le haga durante el ejercicio vigente.
- Opinar ante la Junta Directiva sobre cualquier diferencia entre la Gerencia y los Auditores Externos, respecto a políticas y prácticas contables (durante 2023 no se presentaron diferencias); el informe final de Auditoría Externa; el análisis realizado desde el punto de vista técnico para contratar al auditor externo.
- Evaluar la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su plan de trabajo.
- Conocer y evaluar el plan de trabajo de los Auditores externos, avances, y resumen de Cartas de Gerencia
- 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.
- Presentar Trimestralmente a Junta Directiva, informe/resumen de los aspectos más importantes conocidos por el Comité.
- Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

- Informes de Auditoría Interna generados como resultado de evaluaciones de gestión de riesgo, financieras, y de cumplimiento regulatorio, realizadas durante el período.
- Seguimiento a los hallazgos reportados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Entes Reguladores.
- Resultados de las auditorías realizadas para verificar efectividad de los controles y procedimientos de revelación que soportan la certificación de control interno sobre reportes financieros. Los controles evaluados, se relacionan con procesos claves como: Cartera Corporativa y Personales; Depósitos, Tarjeta de Crédito, Adquirencia, Tesorería, Procesos Contables, Controles Generales Tecnología, y Gobierno Corporativo, entre otros.
- Resultados de investigación de denuncias por medio de la "Línea Ética".
- Principales comunicaciones con Reguladores registradas durante el período.
- Seguimiento sobre el avance del Plan de Trabajo Auditoría Interna 2023, y aprobación del Plan de Trabajo 2024.
- Evaluación del desempeño de Auditoría Interna y Autoevaluación Comité de Auditoría.
- Informes de Auditores Externos, avances al plan de trabajo, resultados de auditorías y resumen de Cartas de Gerencia.

VI. COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (COMITÉ DE RIESGOS)

1. Miembros del Comité de Gestión Integral de Riesgos y los cambios durante el período informado.

Nombre de Funcionario	Cargo en la entidad	Cargo en el Comité
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Presidente del Comité
Rocío Grisel Arriola de Menjívar	Gerente de Riesgo Integral	Secretaria del Comité
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Secretario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente	Miembro del Comité
Gerardo Armando Ruiz Munguía	Vicepresidente Senior Experiencia del Cliente, Canales y Operaciones	Miembro del Comité
Herbert Mauricio Blandón Tévez	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Daniel Fernando Bañados Maticorena	Director de Gobierno y Cumplimiento	Miembro del Comité

Cambios en el período:

No se reportan cambios durante el 2023.

2. Número de sesiones en el período.

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2023)
7 sesiones de Comité celebradas durante el año 2023	06 de febrero 25 de abril 20 de junio 26 de julio 23 de agosto 24 de octubre 12 de diciembre

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- Reportar a la Junta Directiva al menos trimestralmente sobre la exposición de los riesgos asumidos por la entidad, los cambios sustanciales de tal exposición, su evolución en el tiempo, las principales medidas correctivas adoptadas, el cumplimiento de límites, los resultados de las pruebas de estrés y de cualquier otro aspecto relacionado con la gestión de riesgos.
- Velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
- Supervisar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas;
- Recomendar a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo;
- Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos; y
- Dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

a) Informes de Gestión:

- Resultados de revisiones efectuadas por Auditoría Interna sobre la gestión de riesgos.
- Resultados de principales indicadores de la Gestión de Riesgos del año 2023.
- Informe anual de Gestión Integral de Riesgos

b) Recomendaciones para aprobación

- Aprobación y/o ratificación de políticas de riesgo
- Plan de Capacitación de la Gestión de Riesgos
- Matriz de Riesgos Relevantes

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.

La versión actual del Código de Gobierno Corporativo fue aprobada en sesión de Junta Directiva celebrada en el mes de diciembre de 2019, el cual cumple en todas sus partes con los requisitos y aspectos que establece las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17, emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador.

Durante el año 2023 el Código de Gobierno Corporativo ha tenido tres modificaciones, las cuales se detallan a continuación, mismas que fueron comunicadas oportunamente a la Superintendencia del Sistema Financiero, en cumplimiento a la regulación vigente:

- a. En sesión de Junta Directiva de fecha 23 de febrero de 2023 se autorizó la actualización del Código de Gobierno Corporativo en la sección c) Establecimiento de Comités de Gobierno Corporativo, en el sentido de incorporar al mismo que el Vicepresidente de Finanzas y Administración de la entidad, se incorpore como invitado permanente (sin voz ni voto) al Comité de Prevención de lavado del lavado de dinero y de activos, la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción Masiva, abreviadamente Comité de prevención del LDA/FT/FPADM o Comité de Prevención. La estructura del Comité en cuanto a sus miembros propietarios no se modifica.
- b. En sesión de Junta Directiva de fecha 13 de marzo de 2023, se autorizó modificar el Código de Gobierno Corporativo en la sección "c) Establecimiento de Comités de Gobierno Corporativo", en el sentido de incorporar al mismo, cambios en la conformación del Comité de Activos y Pasivos ALICO, ya que se incorporan a dicho Comité como miembros propietarios con voz y voto, dos Directores Externos de la Junta Directiva, licenciado Herberth Mauricio Blandón Teves y el licenciado Roberto Ángel José Soler Guirola, así mismo se incorpora como miembro propietario con voz y voto el Vicepresidente de Finanzas y Administración; también se autorizó que el Jefe de Riesgos Financieros pase a formar parte como invitado permanente con voz pero sin voto.
- c. En sesión de Junta Directiva de fecha 11 de septiembre de 2023, se autorizó la actualización del Código de Gobierno Corporativo en la sección c) Establecimiento de Comités de Gobierno Corporativo, en el sentido de incorporar al mismo que el Sub-Director de Informática de la entidad, se incorpore como miembro propietario con voz y voto al Comité de Tecnología.

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

Durante el año 2023 nuestro Código de Integridad y Ética, fue modificado en una ocasión, específicamente en la sesión de Junta Directiva del 15 de noviembre de 2023 se autorizó robustecer la sección de capacitaciones en el sentido que las mismas no solamente deban tener un enfoque en anticorrupción sino también en fortalecer otros tópicos que mitiguen cualquier otro aspecto que pueda ir en contra de la ética, integridad y de políticas claves; asimismo, el documento ha tenido una mejora en su redacción y ordenamiento en su estructura.

3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

Durante el periodo informado, se ha dado estricto cumplimiento a la Política de Gestión y Control de conflictos de interés, se ha mantenido el monitoreo de los empleados de la organización, miembros de los órganos de Gobierno Corporativo, a través de los procesos previamente establecidos; no existiendo a la fecha ningún tipo de evento que sea de preocupación para la administración.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Atención de los clientes

Mecanismos para atención de clientes

En BAC Credomatic continuamos construyendo mejores experiencias por medio de todos nuestros canales de atención, por ello, toda nuestra red de sucursales físicas sigue estando disponible a nivel nacional para atender consultas y/o solicitudes de nuestros clientes, adicional a nuestra amplia red de canales digitales.

Cuéntanos tu experiencia

- Felicitaciones - Consultas - Insatisfacciones - Sugerencias

Recuerda que puedes contactarnos en nuestros canales, las 24 horas del día:



Sitio web:
<https://www.baccredomatic.com/es-sv/personas/landing/quejas-y-sugerencias>



Banca en Línea:
www.sucursalelectronica.com



Instagram: [@baccredomaticSV](https://www.instagram.com/baccredomaticSV)



Facebook: [@baccredomaticSV](https://www.facebook.com/baccredomaticSV)



Twitter: [@baccredomaticSV](https://www.twitter.com/baccredomaticSV)



WhatsApp: 7170-4222



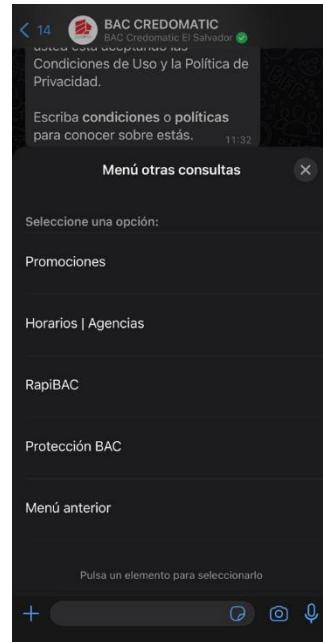
Oficinas de Protección al Consumidor
BAC Credomatic:

proteccionalconsumidorbac@baccredomatic.sv

Mecanismos para la atención de quejas y reclamos

Adicional a los canales detallados anteriormente, contamos con nuestra Oficina de Protección al Consumidor BAC, especialista en atención de quejas y reclamos. Durante el 2023 mantuvimos el servicio y atención de conformidad a las regulaciones locales en materia de Protección al Consumidor y buscando la mejor experiencia en nuestros clientes, a través de:

1	Oficina Presencial		55 avenida sur y avenida olímpica #2838, Centro de Experiencia Comercio Afiliados, San Salvador Lunes a viernes de 8:00am a 4pm
2	Sitio WEB		Oficina Protección al Consumidor BAC Credomatic BAC Credomatic
3	Canales físicos Agencia y bancas		Agencias BAC Credomatic a nivel nacional De lunes a viernes – 9:00am a 4:00pm Sábado de 9:00am a 12m
4	Teléfono y correo electrónico		2206-4478 proteccionalconsumidorbac@baccredomatic.sv
5	WhatsApp		7170-4022



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

La señora Ana Guissella Sánchez Maroto, presentó cargo de renuncia a su cargo de Director Suplente en la Junta Directiva de la entidad a partir del 13 de octubre de 2023, documento que finalmente fue inscrito en el Registro de Comercio del Centro Nacional de Registros, en fecha 14 de noviembre de 2023. Al cierre del año 2023 el cargo en comento aún se encuentra vacante.

Otro aspecto relevante lo constituyen los cambios en la Alta Gerencia realizados durante el año 2023, los cuales se han descrito plenamente en el romano “IV ALTA GERENCIA Y MIEMBROS DE SUS EQUIPOS” de este informe, mismos que, fortalecen la estructura organizacional de la entidad, aspecto que es un pilar fundamental para el desarrollo de un buen gobierno corporativo.

IX. OTROS

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

- A. En sesión de Junta General de Accionistas de fecha veinte de febrero de 2023, se aprobó el contenido de la Memoria de Labores del ejercicio 2022, así como también el contenido de los Estados Financieros auditados.

- B. Consideramos importante indicar que durante el año 2023 la Junta Directiva de la entidad recibió capacitaciones sobre diversos rubros que son de mucho valor para la gestión que permanente realiza la entidad a través de sus órganos de gobierno corporativo, las cuales han quedado relacionadas en el numeral 6 del romano III. JUNTA DIRECTIVA de este informe. Esta actividad además de ser un aspecto de cumplimiento regulatorio también pone de manifiesto el esmero de la organización en fortalecer constantemente sus estándares de buen Gobierno Corporativo.