INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2019

BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

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."	• 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.	• 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. • Emitir tarjetas de crédito
Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	• Operar y emitir 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. • 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.
BAC Leasing, S.A. de C.V.	• Prestar el servicio de arrendamiento financiero de bienes muebles e inmuebles, mediante la concesión del uso y goce de éstos. • Administrar y procesar a terceros carteras de créditos, transacciones en línea o por teléfono, cuyo origen sea la prestación de servicios de arrendamiento financiero. • Suscribir contratos de comisión de servicios de arrendamiento financiero. • Nota: A la fecha de este informe, la sociedad se encuentra en proceso de liquidación.
Inversiones Bursátiles Credomatic, S.A. de C.V., Casa de Corredores de Bolsa	• Ejercer la intermediación en el mercado bursátil a través de la Bolsa de Valores de El Salvador, mediante la negociación de valores de renta fija o variable, del sector público y privado, que se encuentren asentados en el Registro Público Bursátil de la Superintendencia del Sistema Financiero. • Nota: A la fecha de este informe, la sociedad se encuentra en proceso de liquidación.

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece

GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES

4. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

Principal accionista	Porcentaje de acciones
Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva "Inversiones Financieras Banco de América Central, S.A."	99.999922%

II. ACCIONISTAS

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

Juntas Generales celebradas	Fecha	Acta No.	Quórum
Se celebraron dos sesiones de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas	• 19 de febrero de 2019 • 25 de abril de 2019	• 45 • 46	Ambas sesiones fueron celebradas 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 Extraordinaria de accionistas en el período informado.

III. JUNTA DIRECTIVA

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

JUNTA DIRECTIVA 2019	
Nombre	**Cargo**
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente
Rodolfo Tabash Spinach	Director Vicepresidente
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Secretario
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Propietario
Robert Alan Hirst Cohen (2)	Director Propietario
Juan José Borja Papini	Director Suplente
Daniel Pérez Umaña (1)	Director Suplente
Ana María Cuellar de Jaramillo	Director Suplente
Germán Salazar Castro	Director Suplente
Álvaro de Jesús Velásquez Cock	Director Suplente

Cambios en el periodo:

(1) En Sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas llevada a cabo a las diez horas del día veinticinco de abril de dos mil diecinueve, según punto SEGUNDO de carácter ordinario del acta número CUARENTA Y SEIS, asentada en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas, se acordó la elección de los miembros de Junta Directiva para el periodo de dos años, contados a partir del tres de junio de dos mil diecinueve al tres de junio de dos mil veintiuno, en la cual ingresó como Director Suplente el Señor Daniel Pérez Umaña.

(2) Mediante carta de fecha seis de septiembre de dos mil diecinueve, el señor Robert Alan Hirst Cohen presentó su renuncia al cargo de Director Propietario, circunstancia que fue inscrita en el Registro de Comercio con fecha veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2019)
17 sesiones de Junta Directiva celebradas durante el año 2019	07 de enero
	14 de enero
	11 de febrero
	11 de marzo
	08 de abril
	20 de mayo
	03 de junio
	07 de junio
	18 de junio
	08 de julio
	24 de julio
	29 de julio
	19 de agosto
	16 de septiembre
	21 de octubre
	18 de noviembre
	16 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 2019, el Banco reportó los siguientes indicadores en cumplimiento de la normativa aplicable:

Tipo de crédito	Saldo computable (miles de USD)	Número de créditos
Empresa	989.3	4
Sobregiros	32.5	8
Hipoteca	1,682.2	14
Vehículo	127.6	4
Consumo	421.9	18
Contingencia	23.3	8
Tarjeta de Crédito	214.7	68
Refinanciamiento de Tarjeta	10.6	1
Total General	3,502.1	125

Capital más reservas	177,452.6
% límite	5.00%
% utilizado	1.97%

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.

En sesión de Junta Directiva celebrada el día dieciséis de diciembre de dos mil diecinueve, la Junta Directiva recibió por parte del Gerente de Gobernanza de Banco de América Central con apoyo del Director Regional de Riesgo y Cumplimiento del Grupo Financiero Regional, una capacitación sobre la Gestión de Gobierno Corporativo, con el propósito de reforzar la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativa y la adopción de un marco adecuado de transparencia y protección de los interés de los accionistas, clientes de la entidad y demás partes interesadas, de conformidad a las leyes aplicables y las mejores prácticas internaciones en la materia.

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 que no forman parte de la administración de Banco de América Central, S.A. 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

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

Presidencia (1)	
Presidente	**Raúl Luis Fernando González Paz**
Gerente de Administración y Finanzas	Osmin Enrique Menéndez
Gerente de Mercadeo	Martha Eugenia Bolaños de Bellegarrigue (2) *Rodolfo Adalberto Guirola Martín (2)*
Gerente de Gobernanza	Mario Antonio Orellana Martínez
Gerente Legal	Javier Ernesto Aguilar Franco (3) *José Enrique Madrigal Quezada (3)*
Gerente Recursos Humanos	Álvaro Valentín Flamenco Parada
Gerente Tesorería e Inversiones	Francis Eduardo Girón

Vice Presidencia Senior de Canales de Servicio, Operaciones y Experiencia del Cliente (1)	
Vicepresidente Senior de Canales de Servicio, Operaciones y Experiencia del Cliente	**Gerardo Armando Ruiz Munguía**
Gerente de Contact Center y Transformación Digital	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	José Leonel González Trujillo
Gerente de Tecnología e Información	Saúl Adonay de León Escobar (4) *Marco Antonio Gamero (4)*

Vice Presidencia de Banca Empresas (1)	
Vicepresidente de Banca Empresas	**Rodrigo Antonio Menéndez Aguilar**
Gerente Créditos Empresas	José René Ramos Bonilla
Gerente Propemi	Miguel Ernesto Jacobo Menjivar
Gerente Banca Corporativa y Comercial	Luis Carlos Parker
Gerente Servicios Empresariales	María José de León Esteves

Vice Presidencia de Personas (1)	
Vicepresidente de Personas	**Carlos Humberto Artiga López**
Gerente Créditos y Cobros Personas	Yanira Lissette Escobar Quevedo (5)
Gerente de Ventas de Tarjeta	Cindy Elizabeth Miranda Flores
Gerente de Banca de Personales	Ericka Alexandra Guerra de Zuleta
Gerente Estrategia y Productos	Ana Babi Santamaría Bolaños

Gerencias de Control (Gobierno Corporativo) (1)	
Gerente de Auditoria Interna	Evelyn Hildaura Portillo de Aguiñada
Gerente de Cumplimiento	Julio Cesar Kellman Rodríguez (6) *Mario Antonio Orellana Martínez (6)*
Gerente de Gestión Integral de Riesgos	Rocío Grisel Arriola de Menjivar

Cambios en el periodo:

(1) A partir del 2 de mayo de 2019, se llevó a cabo la transformación organizacional de Banco de América Central, la cual tiene como finalidad alinear la estrategia de las 5C con los procesos de negocio, operativos, de control y de apoyo con que cuenta el Banco. A nivel general, el Presidente contará con el apoyo de tres Vice Presidencias y seis gerencias corporativas que darán soporte y seguimiento tanto a la Presidencia como a las Vice Presidencias. Así mismo las gerencias de control (conformadas por Auditoría Interna, Cumplimiento y Riesgo Integral), mantienen su línea de reporte directo a Junta Directiva. A partir de esa misma fecha, quedaron nombrados los gerentes con los nuevos cargos a asumir como resultado de dicha transformación.

(2) La licenciada Martha Eugenia Bolaños de Bellegarrigue tomó cargo como Gerente de Mercadeo, sustituyendo al licenciado Rodolfo Adalberto Guirola Martín.

(3) El licenciado Javier Ernesto Aguilar Franco tomó cargo como Gerente Legal a partir del mes de enero de 2020, sustituyendo al licenciado José Enrique Madrigal Quezada.

(4) El ingeniero Saúl Adonay de León Escobar tomó cargo como Gerente de Información y Tecnología, sustituyendo al licenciado Marco Antonio Gamero.

(5) La licenciada Yanira Lissette Escobar Quevedo tomó cargo como Gerente de Créditos y Cobros Personas, sustituyendo al licenciado Carlos Artiga, quien asumió su cargo como Vicepresidente de Banca de Personas.

(6) El licenciado Julio Kellman tomó cargo como Gerente de Cumplimiento, sustituyendo al licenciado Mario Orellana, quien fue nombrado como Gerente de Gobernanza.

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 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 necesite, 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, 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 2019, se presentan a continuación:

Fecha de sesión de Junta Directiva (año 2019)	Informe presentado
14 de enero	• Informe de la oficina de Cumplimiento a Junta Directiva para el cuarto trimestre del año 2018 • Informe sobre créditos relacionados.
11 de febrero	• Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). • Reporte del Comité de Auditoría. • Temas presentados a Comité de Gestión Integral de Riesgos del periodo de julio a diciembre 2018.
11 de marzo	• Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados) • Informe técnico de la Gestión de Riesgos. • Informe de la evaluación técnica de la Gestión de Riesgos Operacional 2018.
08 de abril	• Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). • Informe de la oficina de cumplimiento a Junta Directiva para primer trimestre del 2019.
20 de mayo	• Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). • Principales indicadores de la Gestión de Riesgos. • Reportes recibidos del Comité de Auditoria
08 de julio	• Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). • Temas presentados a comité de Gestión Integral de Riesgo durante el periodo de enero a junio 2019. • Presentación del Informe anual del Comité de Cumplimiento a Junta Directiva. • Informe de la oficina de cumplimiento a Junta Directiva para el segundo trimestre del año 2019.
19 de agosto	• Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). • Temas presentados a Comité de Riesgos durante el período de enero a junio 2019. • Principales indicadores de la Gestión de Riesgos II trimestre 2019. • Reportes recibidos del Comité de Auditoría.
21 de octubre	• Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). • Informe de la oficina de cumplimiento a Junta Directiva para el III trimestre del 2019.
18 de noviembre	• Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). • Reporte recibidos del Comité de Auditoría
16 de diciembre	• Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). • Principales indicadores de la Gestión de Riesgo. III trimestre 2019.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

Nombre de 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

Cambios en el periodo:
No se reportan cambios en el periodo.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2019)
8 sesiones del Comité de Auditoría celebradas durante el año 2019	25 de enero 8 de febrero 22 de febrero 29 de marzo 30 de abril 14 de agosto 25 de octubre 13 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 2019 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 programa 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 periodo a las diferentes sociedades del Grupo.
- 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, requerido en la Sección N°302 de la Ley Sarbanes Oxley {SOX} de los Estados Unidos de América. 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.
- Reportes de Fraude Externo e Interno y Resultados de investigación de denuncias por medio de la "Línea Ética".
- Principales comunicaciones con Reguladores registradas durante el periodo.
- Seguimiento sobre el avance del Plan de Trabajo Auditoría Interna 2019, y aprobación del Plan de Trabajo 2020.
- 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 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 Menjivar	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 de Canales de Servicio, Operaciones y Experiencia del Cliente	Miembro del Comité
Rodrigo Antonio Menéndez Aguilar (1)	Vicepresidente de Banca Empresa	Miembro del Comité
Carlos Humberto Artiga López (1)	Vicepresidente de Personas	Miembro del Comité

Cambios en el período:

(1) En sesión de Junta Directiva de diciembre de 2019 se aprobó el ingreso al Comité de los señores Carlos Humberto Artiga López y Rodrigo Antonio Menéndez Aguilar, efectivo a partir de enero 2020.

2. Número de sesiones en el período.

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2019)
9 sesiones de Comité celebradas durante el año 2019	24 de enero 07 de febrero 21 de marzo 25 de abril 20 de junio 25 de julio 19 de septiembre 25 de octubre 10 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 2019.
- Informe anual de Gestión Integral de Riesgos
- Informe de Gobierno Corporativo del año 2018.

b) Recomendaciones para aprobación

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

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

En sesión de Junta Directiva celebrada en fecha 16 de diciembre de 2019, se aprobó una nueva versión de Código de Gobierno Corporativo, el cual fue reformado en todas sus partes en virtud de la entrada en vigencia de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17, emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, vigentes desde el 2 de mayo de 2019.

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

Durante el año 2019 no se generaron cambios al Código de Integridad y Ética, el cual fue revisado y ratificado por Junta Directiva en el mes de diciembre de 2019.

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

Para Banco de América Central, nuestros clientes son prioridad, por ello, toda nuestra red de agencias a nivel nacional está disponible para atender las consultas de nuestros clientes, así como nuestra sucursal telefónica 2206-4000. Adicionalmente, contamos con los puntos de contacto, que se muestran en la siguiente gráfica.

Mecanismos para atención la atención de quejas y reclamos

En conformidad con la regulación local y nuestros estándares en la atención de nuestros clientes, pueden presentar sus quejas y reclamos a través de nuestra red de agencias, a través de nuestros puntos de contacto detallados anteriormente, y de igual forma pueden acudir a nuestra oficina de protección al cliente BAC Credomatic, cuya información se ha dado a conocer a los clientes de la siguiente manera:

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

Con el propósito de enfocar mejor nuestros recursos para atender de mejor forma los negocios y brindar mejores servicios a nuestros clientes, durante el periodo informado, las Juntas Directivas de BAC Leasing, S. A. de C.V., e Inversiones Bursátiles Credomatic, S.A. de C.V., Casa de Corredores de Bolsa, respectivamente, acordaron la liquidación y disolución de ambas sociedades, procesos que a la fecha se encuentran en trámite.

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.

En sesión de Junta Directiva celebrada en fecha 16 de diciembre de 2019, se aprobaron modificaciones a la conformación de nuestros Comités de Gobierno Corporativo, para adecuarlos tanto a la normativa regulatoria como a nuestras mejores prácticas de gobierno corporativo.