



Memoria de Labores 2019

El Salvador
Centroamérica



Banco de América Central S.A.



Bautizado como **Café Lutecia** que significa "París" en francés antiguo, ya que la escena evocaba los cafés de París de aquella época. Su elaboración tomó seis meses aproximadamente, con la ayuda de pintores como **Manuel Elías** y **Bernardo Crespín** bajo la técnica de acrílico en colores ocre. En **2002** Banco de América Central me dio la oportunidad de poder restaurarlo yo mismo después del terremoto del 2001 para abrir su agencia en el centro de San Salvador, a quien la gente todavía se refiere a ella como Agencia Lutecia"

Miguel Ángel Polanco

Artista, pintor, muralista salvadoreño

Febrero 2011





Memoria de Labores

2019

Contenido

Propósito Organizacional, objetivos 5C y valores	4
Mensaje del Presidente	5
Junta Directiva	9
- Comité Ejecutivo	
- Presidencia y Gerencias Corporativas	
- Vicepresidencias	
Gestión Financiera	15
- Recursos ajenos	
- Recursos propios	
- Intermediación financiera	
- Liquidez	
- Clasificadoras de riesgo	
- Participación de mercado	
Gobierno Corporativo	24
Experiencia del cliente:	32
- Canales de atención	
- Plataformas digitales	
- Experiencias BAC Credomatic	
- Sostenibilidad y Comunicación Corporativa	
- Nuestro talento humano	
Contáctanos	46
Dictamen del Auditor Externo	47

Propósito Organizacional

Trabajamos de una manera ágil, simple e innovadora, cultivando relaciones leales y duraderas con nuestros clientes, de manera sostenible a través de todos los productos y servicios digitales, dejando una huella positiva en cada uno de los países donde operamos.

Objetivos 5C

1. **Crecimiento** con Innovación
 2. **Control** Operativo (Eficiencia)
 3. **Control** al Riesgo
 4. **Canales** Digitales
 5. **Compromiso** Organizacional y Sostenibilidad
-

Valores

Integridad: La base de todo lo que hacemos

Respeto: Nuestra manera de relacionarnos

Excelencia: El ADN de la organización

Responsabilidad: Nuestro compromiso

Innovación: La clave de la sostenibilidad

Mensaje del Presidente

Lic. Fernando González Paz



Para 2019 la economía de El Salvador aun no presenta grandes cambios en sus cifras agregadas. El crecimiento del PIB, el nivel de endeudamiento del Estado y el déficit fiscal mantienen su tendencia estable, de igual forma, la inflación está controlada y el ritmo de crecimiento de las remesas familiares ha retomado su nivel normal.

El cambio de gobierno que se inició en junio del 2019 ha generado grandes expectativas y mejorado el clima de inversión por la rapidez con que ha logrado desentrampar proyectos de inversión, ha ejecutado un plan de seguridad con resultados positivos y ha fortalecido las relaciones con el sector empresarial y con nuestros principales socios comerciales. En BAC Credomatic estamos esperanzados con que ese buen ambiente genere un mayor crecimiento para nuestro país y así podamos acompañar ese impulso en el desarrollo de El Salvador.

Por nuestra parte, iniciamos en febrero un proceso de transformación en la organización con el fin de afrontar los cambios en las preferencias del consumidor producto de la revolución tecnológica.

Se han creado las Vicepresidencia de Banca de Personas y la de Banca de Empresas, así como la Vicepresidencia Senior de Canales, Operaciones y Experiencia del Cliente, cada una dotada de un equipo gerencial de primera línea con el objetivo claro de enfocarse más en nuestros clientes sin perder la fortaleza de nuestros productos.

Ese enfoque en el cliente nos ha llevado a crear una cultura llamada **BAC + Simple**, con la que pretendemos simplificar todos nuestros procesos de manera que cada operación en BAC Credomatic sea cada vez más fácil y rápida para nuestros clientes y nuestros colaboradores. Estamos implementando tecnologías de clase mundial para escuchar la voz del cliente y poder, muy rápidamente, modificar los procesos que provocan fricción y replicar las acciones que más valor generan a los consumidores.

Con mucho éxito estamos migrando nuestros canales de atención tradicionales a canales digitales como el **WhatsApp** que han mostrado, en muy poco tiempo, ser los canales de servicio preferidos por nuestros clientes.





El compromiso con la digitalización es cada vez más fuerte, nuestra aplicación de Banca en Línea está en constante evolución adaptando su funcionalidad a la experiencia del cliente y producto de ese proceso de innovación, este año fuimos galardonados por el “**World Finance**” como el “**Mejor Banco Digital**” en El Salvador.

Producto de ese compromiso, este año contamos con más de 162 mil usuarios digitales y más del 65% de las transacciones de nuestros clientes se hacen utilizando un dispositivo móvil o una computadora.

Continuamos manteniendo nuestro liderazgo en los servicios de tarjetas de crédito y débito trayendo al mercado innovaciones con tecnología de vanguardia, las transacciones sin contacto son una realidad en el 100% de nuestras tarjetas de crédito y recientemente lanzamos nuestras tarjetas virtuales con las que el cliente no necesita un plástico físico para hacer sus compras, sino que lo hace desde una tarjeta virtual que reside en su celular.

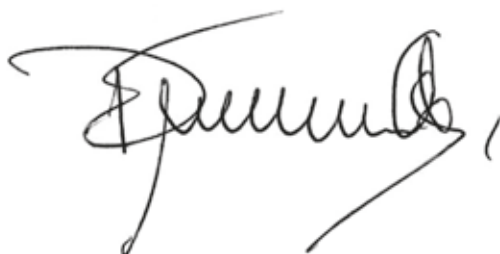
La experiencia de nuestros clientes es nuestra prioridad, este año hemos lanzado “**Conciertos BAC Credomatic**” que proveen de momentos únicos y exclusivos para todos nuestros usuarios. De igual forma, hemos puesto a disposición la plataforma de “**mipromo**” con la que acceden a descuentos y beneficios de una forma digital.

Basándonos en nuestro desarrollo tecnológico, nuestra integración con la región Centroamericana y un equipo altamente capacitado, hemos tomado una posición muy relevante en los servicios de medios de pago con nuestros clientes empresariales. Los servicios de pago de planillas, proveedores y transferencias internacionales crecen a un ritmo mayor al 15% anual generando cada vez más fidelidad de nuestros clientes.

Estos son sólo algunos de los logros del 2019 y es nuestra plataforma de crecimiento para los próximos años.

Quiero agradecer muy especialmente a nuestro equipo de colaboradores que día a día trabajan duro para hacer de BAC Credomatic el Banco preferido por los Salvadoreños.

Muchas gracias



Lic. Fernando González Paz

Director Presidente

BAC Credomatic El Salvador

Junta Directiva



Lic. Fernando González

Director Presidente



Lic. Rodolfo Tabash

Director Vicepresidente



Lic. Roberto Soler

Director Propietario



Lic. Roberto Hirst Cohen

Director Propietario



Lic. Ricardo Hill Argüello

Director Secretario



Lic. Juan José Borja Papini

Director Suplente



Dr. German Salazar

Director Suplente



Dra. Ana María Cuéllar de Jaramillo

Directora Suplente



Lic. Daniel Pérez


Director Suplente



Dr. Álvaro Velásquez

Director Suplente

Comité Ejecutivo

A photograph of four men in dark suits and light shirts sitting around a high wooden table in a restaurant. They are smiling and looking towards the camera. There are white coffee cups on the table. The background shows a rustic interior with wooden walls, a framed picture of a building, and a hanging lantern.

Lic. Fernando González
Director Presidente

Lic. Carlos Artiga
Vicepresidente de Personas

Ing. Gerardo Ruiz
Vicepresidente Senior
Experiencia al Cliente,
Canales y Operaciones

Lic. Rodrigo Menéndez
Vicepresidente de Empresas

Presidencia

Gerencias de Control y Corporativas



Lic. Álvaro Flameno
Gerente de Recursos Humanos

Lic. Osmin Menéndez
Gerente de Administración
y Finanzas

Lic. Javier Aguilar
Gerente Legal

Lic. Mario Orellana
Gerente de Gobernanza

Lic. Martha de Bellegarrigue
Gerente de Mercadeo
Corporativo

Lic. Francis Girón
Gerente Tesorería e Inversiones

Lic. Evelyn Portillo de Aguiñada
Gerente de Auditoría Interna

Lic. Julio Kellman
Gerente de Cumplimiento

Lic. Fernando González
Director Presidente

Rocío de Menjívar
Gerente de Riesgo
Integral

Vicepresidencia Experiencia Cliente, Canales y Operaciones

Lic. Miguel Ángel Córdova
Gerente de Canales de Servicio
y Operaciones

Lic. Leonel González
Gerente Experiencia
del Cliente

Ing. Saúl Deleón
Gerente de Tecnología
e Información

Ing. Gerardo Ruiz
Vicepresidente Senior
Experiencia al Cliente,
Canales y Operaciones

Lic. Dora Alicia Ocampo
Gerente de Contact Center
y Transformación Digital

Lic. Benjamín Díaz
Gerente Banca Privada

Vicepresidencia de Empresas



Ing. Miguel Jacobo
Gerente Pequeña
y Mediana Empresa

Ing. Luis Parker
Gerente Banca Corporativa
y Comercial

Lic. María José DeLeón
Gerente de Servicios
Empresariales

Lic. Rodrigo Menéndez
Vicepresidente de Empresas

Lic. René Ramos
Gerente de Créditos
Empresas

Vicepresidencia de Personas

Lic. Carlos Artiga
Vicepresidente
de Personas

Lic. Yanira Escobar
Gerente de Créditos
y Cobros

Lic. Ericka de Zuleta
Gerente de Banca
de Personas

Lic. Ana Babi Santamaría
Gerente Estrategía
y Productos

Ing. Cindy Miranda
Gerente de Ventas
de Tarjeta

Gestión Financiera

Recursos ajenos:

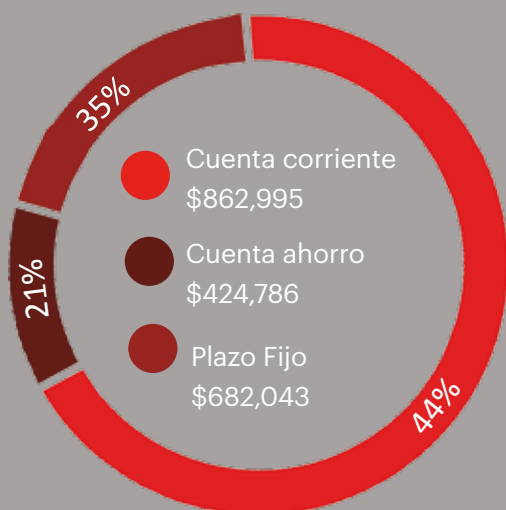
La fuente principal de financiamiento del Banco proviene del público, bajo la figura de depósitos en sus diferentes modalidades: préstamos de bancos extranjeros, bancos de desarrollo e inversión y de instrumentos financieros en el mercado de capitales. Por lo tanto la confianza en la imagen o marca de la institución guarda una especial relevancia al momento de levantar recursos financieros en el mercado.



Al cierre de diciembre 2019, el Banco presentó un saldo de \$2,359 MM en pasivos financieros, reflejando un incremento de \$124.8 MM, equivalente al 6% con respecto al cierre de diciembre 2018 de \$2,234 MM. Por su parte, el sistema financiero creció en pasivos financieros \$1,377 MM, equivalente a 9.0% con respecto a diciembre del año anterior.

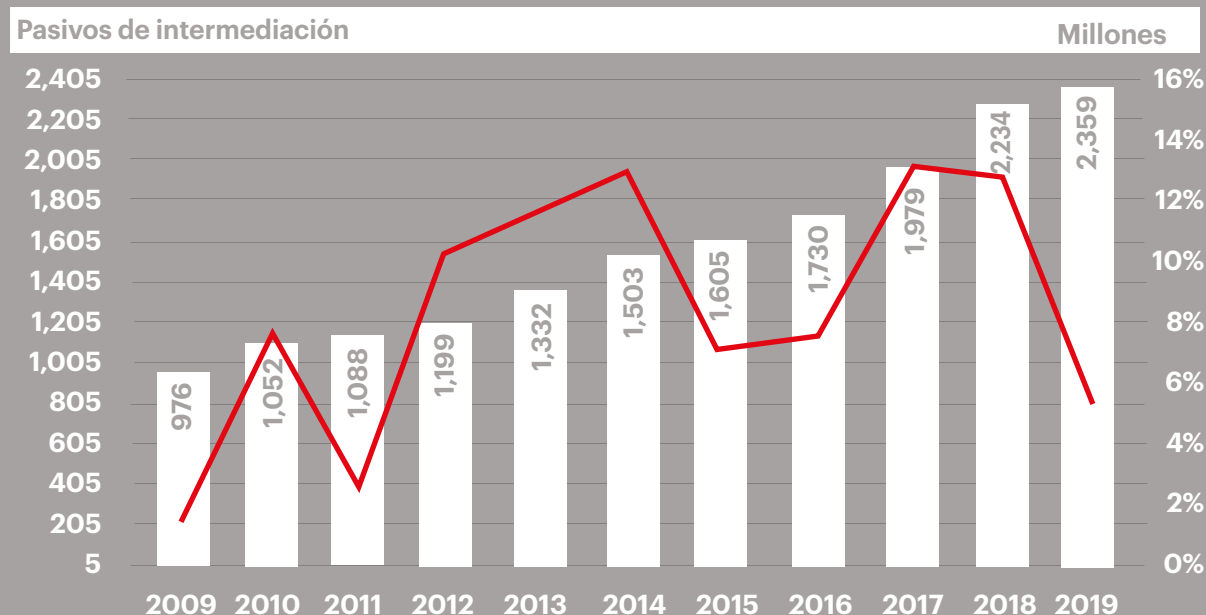
El costo efectivo de la cartera de pasivos financieros es de 3.4% integrando depósitos, préstamos de bancos extranjeros y certificados de inversión.

En forma específica al analizar los gustos y preferencias de los clientes del Banco, en las diferentes modalidades de depósitos, se observa una fuerte preferencia por depósitos a la vista con respecto al depósito a plazo fijo, eso nos llena de mucha satisfacción saber que tanto las empresas y familias manejan su capital de trabajo así como su demanda transaccional de efectivo con el Banco, posicionándolo en primer lugar en depósitos en cuenta corriente.



Cifras en miles de dólares

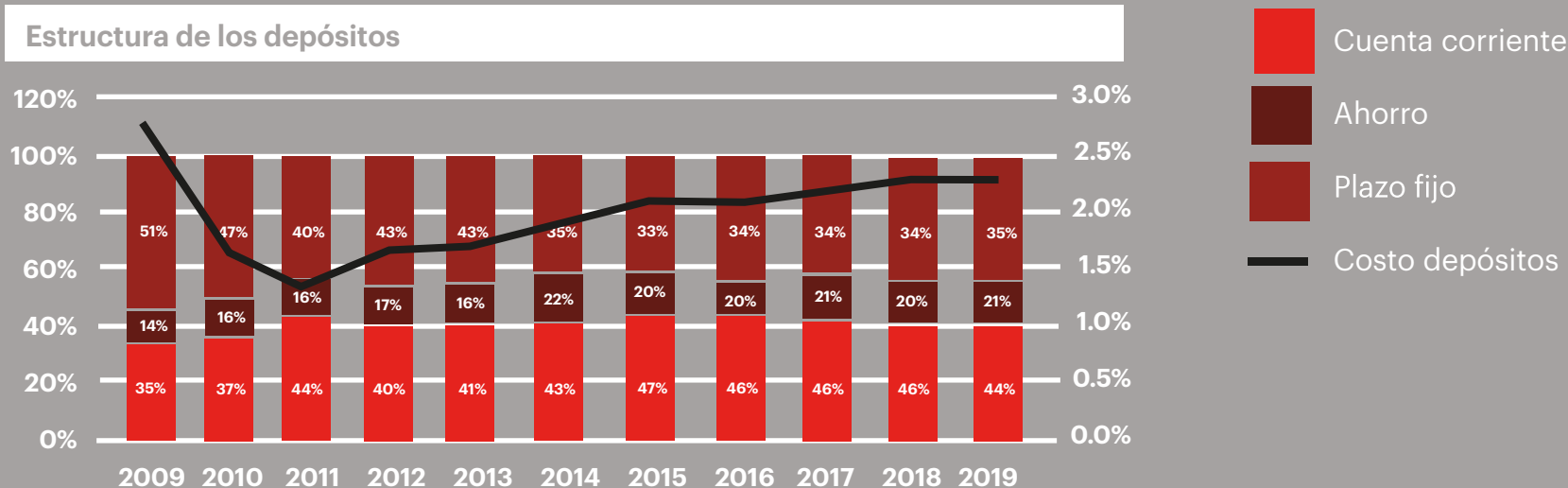
Pasivos de intermediación	2019		2018		Incremento anual	
Depósitos de clientes	\$ 1969,824	84%	\$ 1827,909	82%	\$ 141,915	8%
Préstamos de otros bancos	\$ 148,759	6%	\$ 158,621	7%	\$ -9,862	-6%
Títulos de emisión propia	\$ 221,720	9%	\$ 231,881	10%	\$ -10,161	-4%
Diversos	\$ 18,953	1%	\$ 16,046	1%	\$ 2,906	18%
Totales	\$ 2359,255	100%	\$ 2234,457	100%	\$ 124,798	6%



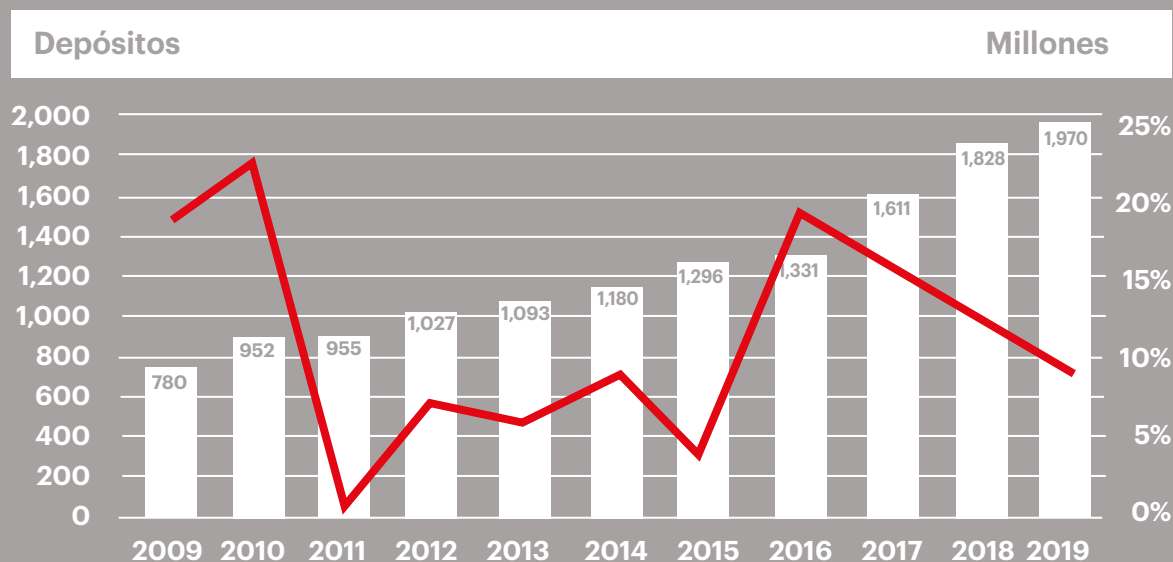
Cifras en miles de dólares

Cartera de depósitos	2019		2018		Incremento anual	
Cuenta corriente	\$ 862,995	44%	\$ 838,915	46%	\$ 24,080	3%
Ahorro	\$ 424,786	21%	\$ 365,529	20%	\$ 59,257	16%
Plazo fijo	\$ 682,043	35%	\$ 623,465	34%	\$ 58,578	9%
Totales	\$ 1969,824	100%	\$ 1827,909	100%	\$ 141,915	8%

Al cierre de diciembre 2019, el Banco presenta un saldo de \$1,970 MM en la cartera de depósitos, experimentado un crecimiento de \$142 MM equivalente al 8%, cuando el sistema financiero reflejó un crecimiento de \$1,352 MM equivalente al 11.0%. El costo financiero de la canasta de depósitos es 2.3% integrando depósitos en cuenta corriente, depósitos de ahorro y depósitos a plazo fijo.



El promedio de crecimiento experimentado por la cartera de depósitos del Banco, durante los últimos 10 años ha sido 6.5%, muy superior al crecimiento del sistema financiero, demostrando así la preferencia del público hacia los productos y servicios que se ofrecen, consolidando de esta forma el crecimiento constante que presenta la institución cada año.

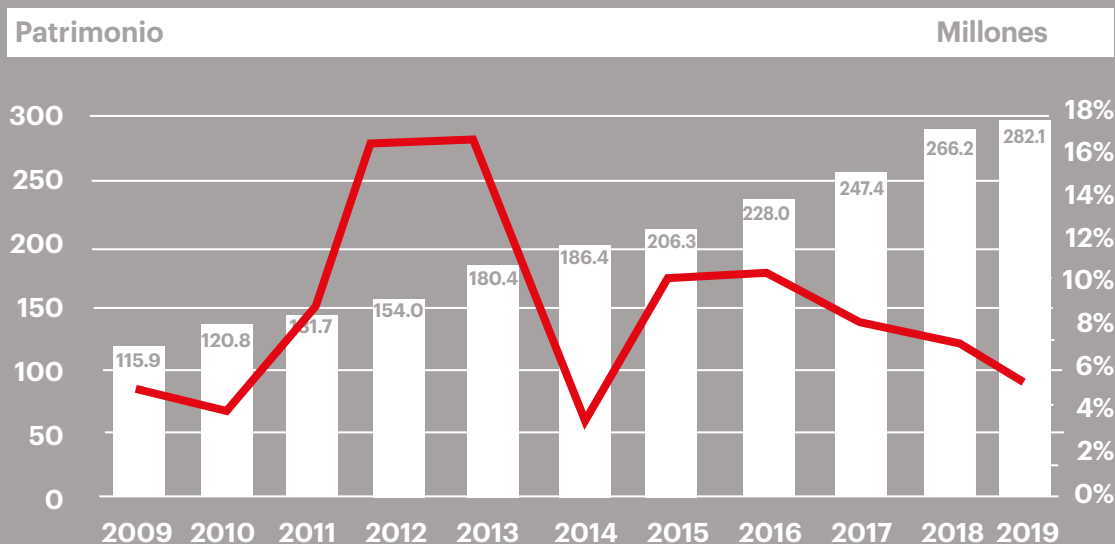


Recursos propios:

Una parte fundamental en la asunción de riesgos es contar con un patrimonio adecuado al nivel de activos que se están administrando. En ese sentido el Banco, cuenta con un capital social de \$139 MM que al integrar las reservas de capital, los resultados por aplicar, utilidades no distribuibles y utilidades corrientes al cierre de diciembre de 2019, el patrimonio neto llega a \$282 MM.

De acuerdo a la Ley; los Bancos deben mantener una relación de fondo patrimonial igual o superior al 12% entre su patrimonio y los activos ponderados de riesgo. En ese sentido, el Banco tiene un coeficiente de fondo patrimonial de 13.8% muy superior al requerimiento del 12%, situación que le permite en el corto plazo un crecimiento en activos ponderados de riesgo por un valor de \$294 MM.

En cuanto a sus pasivos la Ley obliga a mantener una relación del 7%, el Banco presenta un coeficiente de 10.8%, a este nivel de solvencia le permite también aceptar o captar pasivos financieros en los mercados de dinero y de capital por \$1,362 MM.

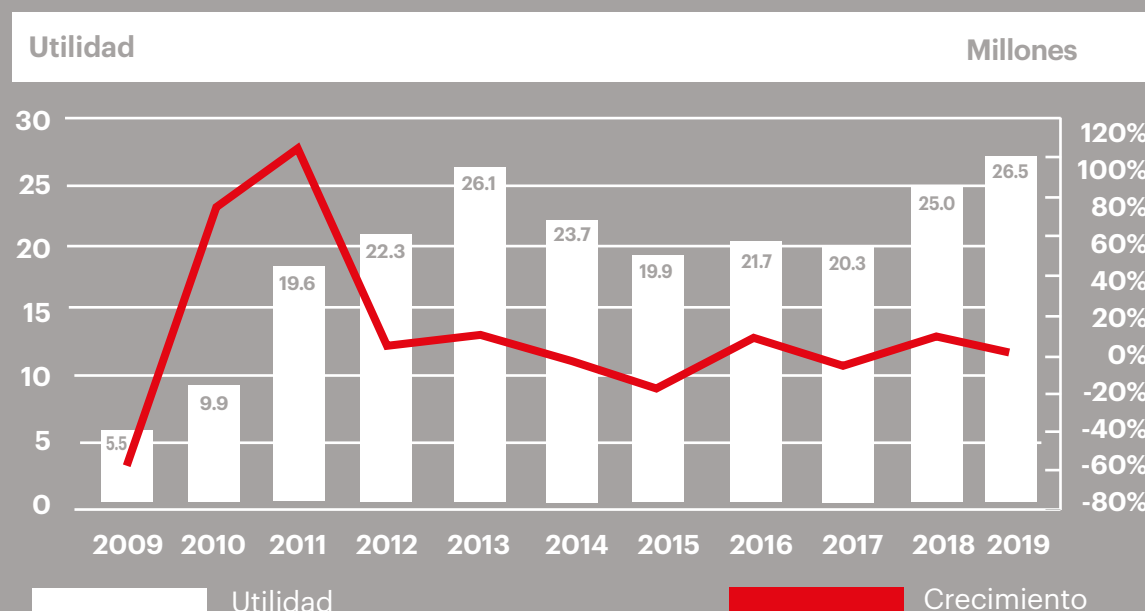


En cuanto a la gestión financiera del año 2019, el Banco obtuvo una utilidad neta de impuestos de \$26,5 MM, que comparativamente con la obtenida el año anterior de \$24,9 MM refleja un incremento de \$1,5 MM principalmente por margen de intermediación.

Estado de Resultados	Miles \$	Miles \$	Variaciones	
Cifras en miles \$	2019	2018	Absoluta	Porcentual
Ingresos de operación	230,912	213,226	17,686	8%
Costos de operación	65,815	59,572	6,243	10%
Margen de intermediación	165,097	153,654	11,443	7%
Reservas de saneamiento	43,998	41,474	2,524	6%
Margen financiero	121,099	112,180	8,919	8%
Gastos de operación	87,956	76,860	11,096	14%
Margen operativo	33,143	35,320	(2,177)	-6%
Otros ingresos y gastos	5,004	1,755	3,249	185%
Utilidad antes del impuesto	38,146	37,074	1,072	3%
Impuesto sobre la renta	11,636	12,113	(477)	-4%
Utilidad neta	26,510	24,961	1,549	6%

Si relacionamos la utilidad neta con el patrimonio, el activo total y el activo productivo (préstamos), obtenemos una medición cuantitativa más objetiva del desempeño de la institución.

Índices de rentabilidad	2019	2018
Retorno sobre el patrimonio	9.4%	9.4%
Retorno sobre activos totales	1.0%	1.0%
Retorno sobre activos productivos	1.4%	1.5%



Intermediación financiera:

La función principal de la banca es la intermediación financiera. En ese sentido, el Banco reflejó al cierre de 2019, una participación de 74% en depósitos del público en el total de fuentes de financiamiento y 69% en cartera de préstamos del total de activos, lo que refleja su alto grado de colocación de recursos. Esta intermediación financiera dio como resultado una tasa activa efectiva de 11,4% y una tasa pasiva efectiva de 3,4% resultando un margen de intermediación de 8,0% que sirvió para cubrir otros componentes de la intermediación.

Al cierre de diciembre 2019, el Banco presentó una cartera de créditos neta de reservas por \$1,838 MM que al compararse con el año anterior, reflejó un crecimiento de \$120 MM equivalente a 7%, siendo los sectores más beneficiados: manufactura, comercio, servicios y consumo. Con esto se contribuye de buena forma al desarrollo económico y social del país

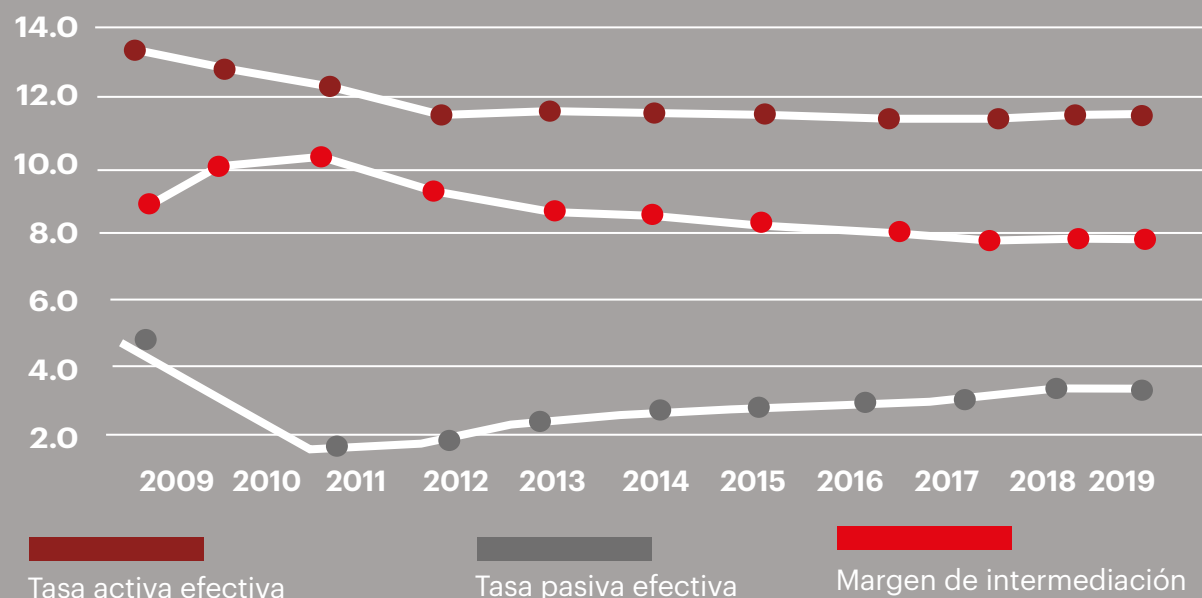
Cifras en miles de dólares

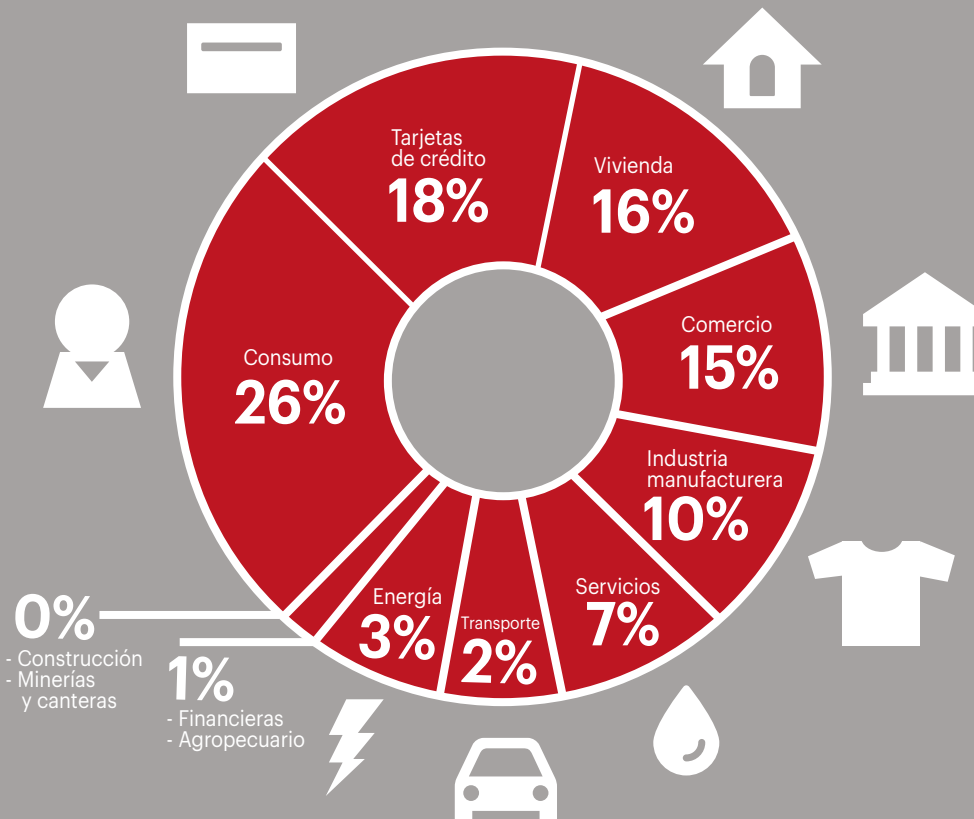
Fuentes de los recursos	2019		2018		Incremento anual	
Depósitos de clientes	\$ 1969,824	74%	\$ 1827,909	72%	\$ 141,915	8%
Préstamos de otros bancos	\$ 148,759	6%	\$ 158,621	6%	\$ -9,862	-6%
Títulos de emisión propia	\$ 221,720	8%	\$ 231,881	9%	\$ -10,161	-4%
Diversos	\$ 18,953	1%	\$ 16,046	1%	\$ 2,907	18%
Otros pasivos	\$ 33,628	1%	\$ 35,073	1%	\$ -1,445	-4%
Patrimonio	\$ 282,085	10%	\$ 266,152	11%	\$ 15,933	6%
Totales	\$2674,969	100%	\$2535,682	100%	\$ 139,287	5%

Cifras en miles de dólares

Destino de los Recursos	2019		2018		Incremento anual	
Caja y bancos	\$ 681,023	25%	\$ 701,938	27%	\$ -20,915	-3%
Inversiones financieras	\$ 87,214	3%	\$ 72,693	3%	\$ 14,521	20%
Cartera de préstamos netos	\$ 1838,060	69%	\$ 1718,412	68%	\$ 119,648	7%
Activo fijo neto	\$ 24,813	1%	\$ 21,881	1%	\$ 2,932	13%
Otros activos	\$ 43,859	2%	\$ 20,758	1%	\$ 23,101	111%
Totales	\$2674,969	100%	\$2535,682	100%	\$ 139,287	5%

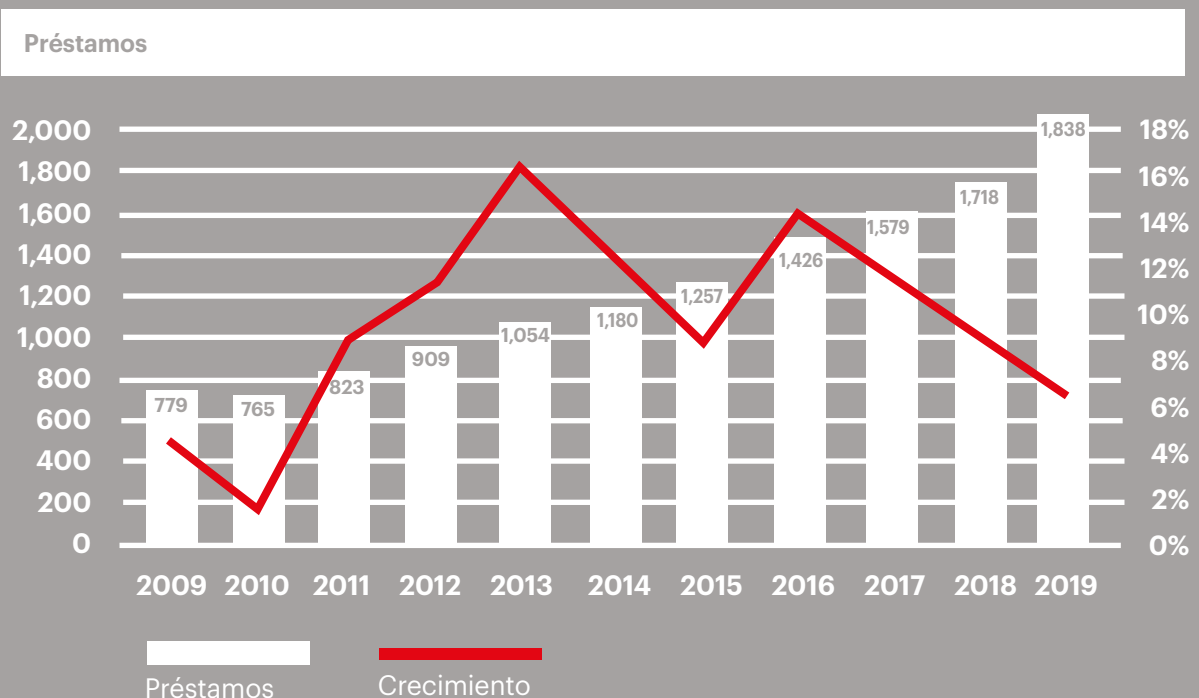
Margen de intermediación





Millones de dólares

Como una medida prudencial al momento de asumir riesgos, el Banco hace una evaluación exhaustiva de la calidad de su cartera de crédito, con la finalidad de obtener de este portafolio las pérdidas esperadas que deben ser cubiertas con las utilidades corrientes, mediante la creación de reservas de saneamiento y las pérdidas inesperadas que deben ser cubiertas con el patrimonio de la institución.

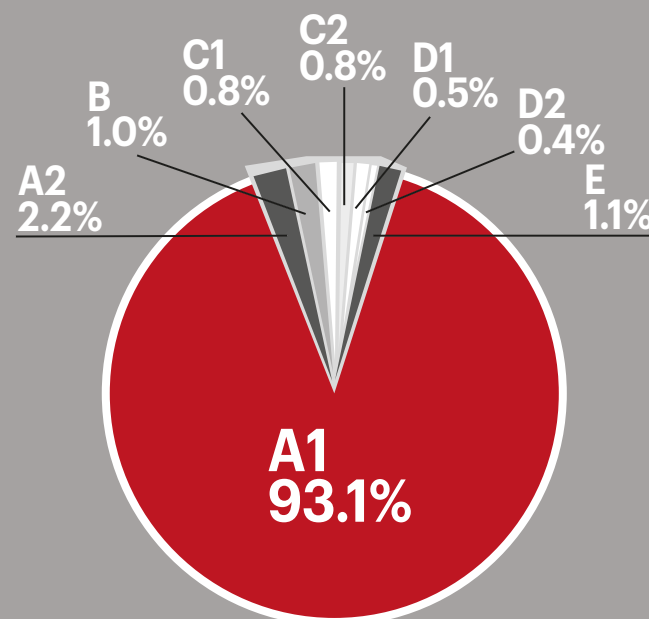


En ese sentido el Banco a través del tiempo ha mantenido una cobertura de reservas de saneamiento a cartera vencida arriba del 100% y la gestión de su fondo patrimonial, muestra eficientemente una solvencia de capital adecuada, otorgándole la categoría de Banco solvente en temas de gestión de riesgo.

Cifras en miles de dólares

Activos de riesgo	2019	2018
Cartera vencida	22,849	16,531
Reservas	28,220	29,514
Cobertura	124%	179%

A consecuencia de esto, al cierre del año 2019, la cartera de créditos refleja una proporción de 95% en categoría A1 y A2, consideradas las categorías de más alto desempeño, reflejando el grado de cumplimiento que muestra la cartera del banco.



Liquidez:

La liquidez bancaria es el riesgo principal que enfrentan los Bancos en el desempeño normal de operaciones. Para tal fin el Banco está preparado para enfrentar este riesgo desde tres perspectivas:

a.

La reserva de liquidez constituida por un depósito en efectivo en el Banco Central de Reserva de El Salvador, equivalente a un porcentaje aproximado del 20% de la cartera de depósitos, a este nivel se tiene la práctica de tener una cobertura por encima del 100% de este requerimiento en todo momento.

b.

La disponibilidad inmediata en la red de canales de distribución tales como agencias, cajas empresariales y cajeros automáticos, para atender la demanda de efectivo de nuestros clientes.

c.

La disponibilidad suficiente para atender la volatilidad del 100% de la cartera de depósitos y atender los requerimientos imprevistos y demanda extraordinaria de nuestros clientes.

Cifras en miles de dólares

Portafolio de inversiones	2019		2018		Incremento anual	
	Cartera	Estructura	Cartera	Estructura	Cartera	Variación
Inversiones financieras	\$ 87,214	100%	\$ 72,693	100%	\$ 14,522	20.0%
Totales	\$ 87,214	100%	\$ 72,693	100%	\$14,522	20.0%

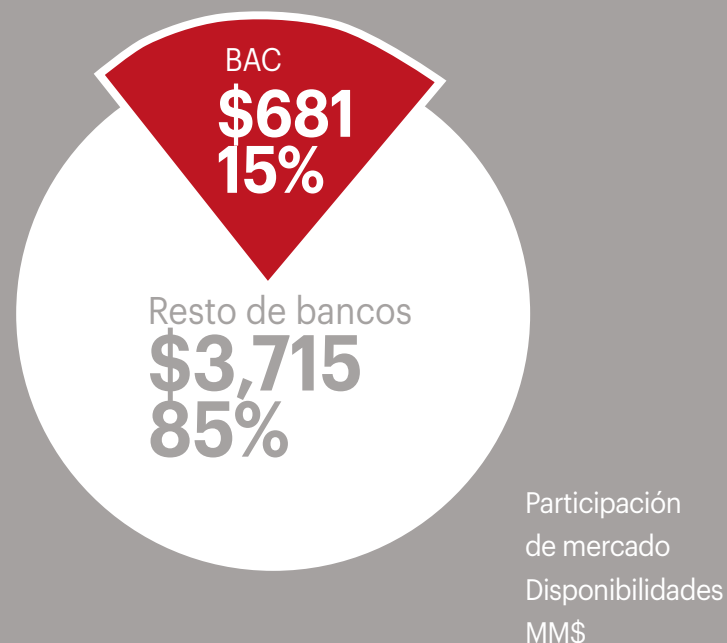
En términos generales al cierre de 2019, el Banco mantiene el 15% de las disponibilidades de todo el sistema financiero y representan el 34% de su cartera de depósitos, porcentaje superior al mercado financiero del 35%.

Cifras en millones de dólares

	Disponibilidades	Liquidez
Resto de bancos	\$ 3,715	32%
BAC	\$ 681	35%
Totales	\$ 4,396	
Participación	15%	

Como una medida prudencial y de carácter contingencial, se cuenta además con un portafolio de inversiones financieras, para diversificar la cartera de activos productivos y mantener un respaldo en caso de ser necesario.

Este portafolio está integrado por títulos valores soberanos y títulos valores de corporaciones extranjeras, libres de todo gravamen.



Clasificadoras de riesgo:

Con la finalidad de emitir certificados de inversión en la Bolsa de Valores local y tener una nota de clasificación de riesgo se han contratado a dos empresas clasificadoras, siendo **Fitch Ratings** y **ZummaRatings**. Estas empresas revisan al Banco desde la perspectiva cuantitativa y cualitativa, evaluando la diversidad de riesgos, entre estos: la adecuación del capital, la calidad de los activos, la gerencia, estabilidad de los retornos, riesgos de mercado, liquidez y riesgo reputacional entre otros.

Como resultado de esta evaluación el Banco ha obtenido la nota de **AAA** en ambas clasificadoras, consideradas notas aceptables en la gestión y manejo de riesgos en el mercado salvadoreño.

Participación de mercado

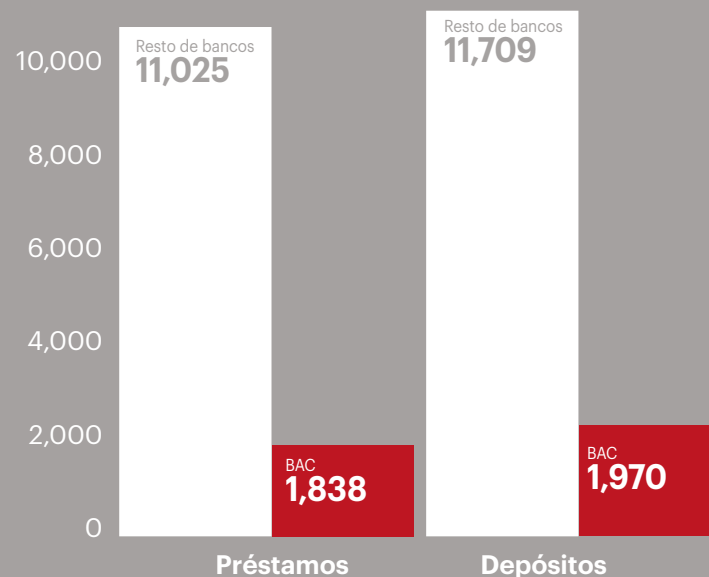
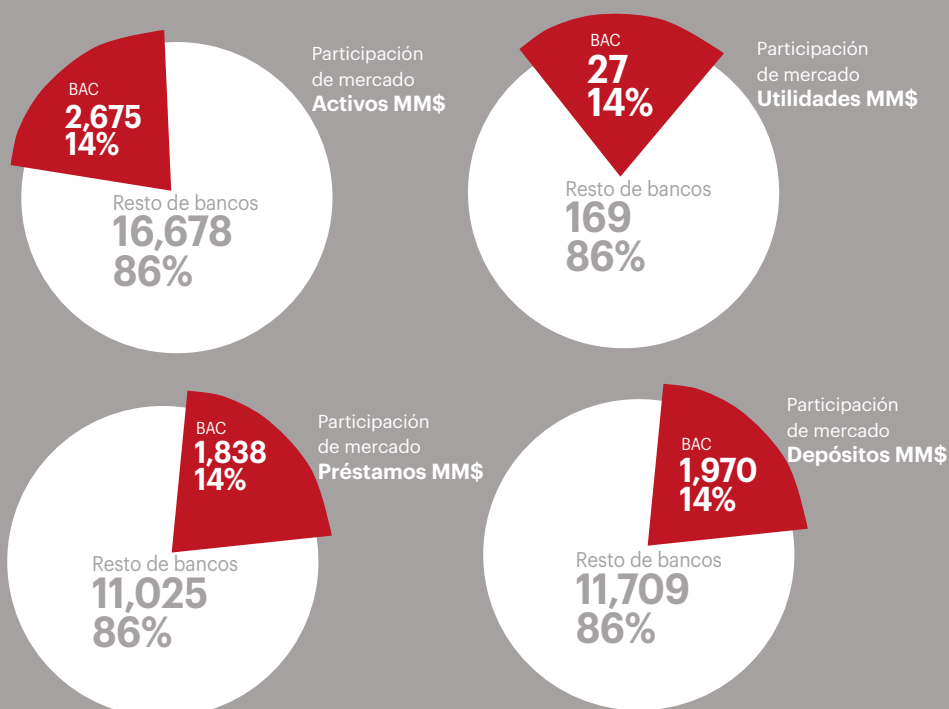
El año 2019, estuvo caracterizado por un crecimiento modesto del sistema financiero en las variables importantes. Los préstamos y depósitos mostraron un crecimiento de 5.2% y 11.0% respectivamente, la disponibilidad bancaria estuvo marcada por un crecimiento importante de \$452 MM equivalente a 11.5%, en la misma dimensión la cartera de inversiones mostró un incremento de \$252 MM, equivalente a 24.4%, convirtiéndose en un soporte importante del disponible que viene a robustecer la cobertura del riesgo de liquidez. Las utilidades del sistema mostraron en esta oportunidad el mismo comportamiento del año anterior.

Cifras en millones de dolares

Mercado	Diciembre 2019	Diciembre 2018	Crecimientos
Activos	\$ 19,358	\$ 17,958	1,401 7.8%
Préstamos	\$ 12,864	\$ 12,225	638 5.2%
Depósitos	\$ 13,679	\$ 12,327	1,352 11.0%
Disponibilidades	\$ 4,396	\$ 3,944	452 11.5%
Inversiones	\$ 1,033	\$ 1,033	252 24.4%
Utilidades	\$ 166	\$ 166	0 -0.1%

Bajo este contexto el Banco muestra un desempeño relativamente mejor que el sistema y continua consolidando su posicionamiento de mercado, ubicándose entre los primeros bancos del sistema con una participación de 14% en activos, préstamos y utilidades.

Los siguientes gráficos muestran el posicionamiento del mercado que tiene el Banco en el sistema financiero al cierre de diciembre 2019.



Cifras en millones de dólares

Informe Gobierno Corporativo

En BAC Credomatic, estamos comprometidos con los más altos estándares internacionales en materia de Gobierno Corporativo, los cuales fortalecen la adecuada administración, contribuyen al logro de los objetivos, mejoran el proceso de toma de decisiones, y garantizan, a largo plazo, de forma sistemática y consistente nuestra forma de hacer negocios.





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."	<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. Emitir tarjetas de crédito
Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	<ul style="list-style-type: none"> 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 realicen 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.	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 19 de febrero de 2019 25 de abril de 2019 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Espinach	Director Vicepresidente
Ricardo Damían Hill Argüello	Director Secretario
Roberto Ángel José Soler Guiso	Director Propietario
Robert Alan Hirst Cohen	Director Propietario
Juan José Botta Papini	Director Suplente
Daniel Pérez Umaña (1)	Director Suplente
Ana María Cuellar de Jeramilo	Director Suplente
Germán Salazar Castro	Director Suplente
Álvaro de Jesús Velásquez Ceck	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 periodo 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
	16 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 N° 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	1,582.2	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.

Gobierno Corporativo

- Los miembros de Junta Directiva Propietarios y Suplentes serán electos oportunamente por la Junta General de Accionistas, permanecerán en sus funciones por un periodo 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.
- Habrán 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 intereses de los accionistas, clientes de la entidad y demás partes interesadas, de conformidad a las leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales 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	Osmín Enrique Menéndez
Gerente de Mercadeo	Martha Eugenia Bolaños de Bellegarrigue (2) <i>Rodolfo Adalberto Quiroa Martín (2)</i>
Gerente de Gobernanza	Mario Antonio Orellana Martínez
Gerente Legal	Javier Ernesto Aguilar Franco (3) <i>José Enrique Madrigal Quezada (3)</i>
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) <i>Marco Antonio Gamero (4)</i>

Vice Presidencia de Empresas (1)

Vicepresidente de Banca Empresas	Rodrigo Antonio Menéndez Aguilar
Gerente Créditos Empresas	José René Ramos Bonilla
Gerente Propiem	Miguel Ernesto Jacobo Manévar
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 Lisette Escobar Quevedo (5)
Gerente de Ventas de Tarjeta	Cindy Elizabeth Miranda Flores
Gerente de Banca de Personales	Ericka Alejandra Guerra de Zuleta
Gerente Estrategia y Productos	Ana Baci Santamaría Bolaños

Gerencias de Control (Gobierno Corporativo) (1)

Gerente de Auditoría Interna	Evelyn Hildaora Portillo de Aguñada
Gerente de Cumplimiento	Julio Cesar Kellman Rodríguez (6) <i>María Antonia Orellana Martínez (6)</i>
Gerente de Riesgo Integral	Rocío Griselda Ariola de Manjivar

Cambios en el período:

- 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 SC 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.
- La licenciada Martha Eugenia Bolaños de Bellegarrigue tomó cargo como Gerente de Mercadeo, sustituyendo al licenciado Rodolfo Adalberto Quiroa Martín.
- 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.
- El ingeniero Saúl Adonay de León Escobar tomó cargo como Gerente de Información y Tecnología, sustituyendo al licenciado Marco Antonio Gamero.
- La licenciada Yanira Lisette 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.
- El licenciado Julio Kellman tomó cargo como Gerente de Cumplimiento, sustituyendo al licenciado María 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	<ul style="list-style-type: none"> Informe de la oficina de Cumplimiento a Junta Directiva para el cuarto trimestre del año 2018 Informe sobre créditos relacionados.
11 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.
06 de abril	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). Principales indicadores de la Gestión de Riesgos. Reportes recibidos del Comité de Auditoría
06 de julio	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). Temas presentados a Comité de Riesgos durante el periodo de enero a junio 2019. Principales indicadores de la Gestión de Riesgos II trimestre 2019. Reportes recibidos del Comité de Auditoría.
21 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Informe de indicadores de cartera y riesgo de crédito (incluye créditos relacionados). Reporte recibidos del Comité de Auditoría
16 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> 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 Gurola	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Presidente del Comité
Evelyn Hildauro Portillo de Aguilar	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 período:

No se reportan cambios en el periodo.

2. Número de sesiones en el periodo 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 convalidar 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 período 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 período.
- 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 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 periodo.

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 periodo.

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.

Cuéntanos tu experiencia

- Felicitaciones - Consultas - Insatisfacciones - Sugerencias

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



Sitio web:
www.baccredomatic.com



Banca en Línea:
www.sucursalelectronica.com



Correo electrónico:
servicioalcliente@baccredomatic.sv



f | @baccredomaticSV




WhatsApp: 7170-4222



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:

 **Oficinas de Protección al Consumidor BAC Credomatic:**
Al Atl. Sur y Marquero Roosevelt, Es edificio: Ciudad, Dept. San Salvador, El Salvador.
Horarios: de martes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábado de 9:00 a 12:00 m.

Atención gratuita

**Unidad de Protección al Consumidor
BAC Credomatic**



2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el periodo 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.




**Vive la experiencia
de llevar el banco contigo**

donde quiera que vayas

Del servicio a la experiencia de nuestros clientes

Desde nuestros inicios, BAC Credomatic se ha caracterizado por su alto enfoque en el servicio a nuestros Clientes con Calidad. Durante el 2019 iniciamos un proceso de transformación que busca **simplificar y digitalizar** una gran parte de nuestros procesos pasando del estándar de calidad a la medición de "experiencia completa" en nuestros puntos de atención, para anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes.

Esta transformación tiene como objetivo final acercarnos a nuestros clientes y realizar mejoras escuchando la retroalimentación de experiencias individuales, ubicando a nuestros **clientes** al centro de nuestras decisiones.



Como parte de este proceso de acercamiento, estamos analizando, reflexionando y cuestionando la lógica de nuestros procesos y sobre todo basándonos en la "voz de nuestros clientes". Durante el 2019 realizamos una fuerte inversión en sistemas tecnológicos para recopilar la retroalimentación, escuchar a nuestros clientes y contar con índices de recomendación al finalizar cada interacción en nuestros canales, de forma que cada vez que nuestros clientes realizan una interacción en cualquiera de nuestros canales, recibirá de forma inmediata una evaluación de la "experiencia" recibida y la respuesta será recibida en todos los niveles de la organización para actuar oportunamente.

Adicional a esto se creó una estructura específica para seguimiento a los indicadores de Experiencia del Cliente y Voz del Cliente hacia lo interno del Grupo.

Actualmente nuestro índice de promotores es del 70% (7 de cada 10 clientes recomienda nuestras servicios y experiencia obtenido en nuestros canales de atención).

A nivel de NPS (net promoter score) 5 de cada 10 clientes recomienda el uso de nuestros canales de atención tradicionales y 7 de cada 10 recomiendan la experiencia obtenida por medio de nuestra Banca en Línea.

Gracias a estos pasos, hemos sido seleccionados dentro del Top 25 de "Empresas Grandiosas 2019 de América Central" que evalúa la construcción de un ambiente positivo al que el mejor talento quiere pertenecer y que a su vez aplique técnicas modernas en el diseño de mejores experiencias para el cliente externo. **BAC Credomatic El Salvador se encuentra en el TOP 10 de la categoría Servicio al Cliente**, lo cual nos llena de orgullo, pero nos motiva a escuchar más a nuestros clientes para **crear Experiencias** que cubran sus necesidades y expectativas.

Renovamos la **app Banca Móvil** que permite hacer desde consultas, pagos de servicios, transferencias a terceros, hasta pagar con el smartphone con solo acercarlo al pos. También está a disposición **Banca en Línea** para realizar todas sus transacciones sin ir al banco.

El lanzamiento de nuestro **WhatsApp BAC Credomatic** ha contribuido a un acercamiento más moderno con nuestros clientes y a aclarar sus dudas de una forma más inmediata. Esto ha permitido a su vez que la atención en agencias sean más ágiles y eficientes.

Somos conscientes que esta nueva era de información requiere un mayor esfuerzo y dedicación para el diseño de "experiencias memorables" pero estamos seguros que la excelencia de nuestro liderazgo se mide por la **capacidad** de transformar sendas desconocidas en caminos transitables, este es el inicio de cambios que nos ayudaran a cultivar relaciones leales y duraderas que generen valor y transformen la vida de nuestros clientes de forma positiva.

El 2019 nos ha permitido iniciar la ruta de la transformación en la **experiencia** que nuestros clientes viven.

Experiencia Digital

Pioneros en agencias digitales



En BAC Credomatic nuestro principal objetivo es mejorar la experiencia de nuestros clientes desde la perspectiva de simplificar sus operaciones bancarias poniendo a su disposición todas las soluciones digitales por medio de Banca en Línea, Banca Móvil y Lobbys Digitales.

Como parte de nuestro servicio personalizado estamos comprometidos a vincular a nuestros clientes por medio de la asesoría, capacitación en canales digitales, enfocándonos en simplificar los tiempos de solución y espera.

Es por eso que en 2019 iniciamos el proceso de digitalización de nuestras agencias, para que nuestros clientes experimenten el autoservicio en sus gestiones, motivarlos a realizar sus futuras transacciones con seguridad a través de su celular, tablet o computadora, desde donde estén ¡Sin necesidad de ir al banco!





Tras un diagnóstico completo de clima y cultura organizacional, Great Place to Work (GPTW) selecciona a BAC Credomatic como uno de los mejores lugares para trabajar en Centroamérica 2019. El estudio se aplicó en las operaciones de Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y las Áreas Regionales, entre los meses de Junio y Agosto de 2018. Por los resultados obtenidos en el estudio, BAC Credomatic aprobó satisfactoriamente el proceso y logró obtener la certificación de Excelente Lugar para Trabajar® otorgado por GPTW.



World Finance reconoce la cultura de innovación del banco y premia el compromiso de BAC Credomatic con sus clientes al ofrecer experiencias cada vez más personales y digitales con la apertura de las nuevas sucursales en la región, con un modelo "cliente-céntrico". Además, la aplicación Banca Móvil obtuvo el premio a la Mejor Aplicación Móvil de Banco en la región.



BAC Credomatic fue galardonado por la revista The European con los reconocimientos de: Banco del año en Honduras y Costa Rica, mejor Banco para la inclusión en Costa Rica y el Banco más innovador en el ámbito digital en toda la región de Centroamérica y Caribe. La institución fue nominada en estas categorías por los suscriptores de la revista a nivel mundial, por ser una entidad que se destaca en su gestión y ser un pilar de la economía local y regional.



La revista británica International Investor galardonó a BAC Credomatic y otorgó los premios de banco más innovador en Latinoamérica y mejor Banca de Empresas en Costa Rica.



Por quinto año consecutivo, Euromoney premia al Grupo Financiero BAC Credomatic como la "Mejor Institución Financiera de Centroamérica y el Caribe", por su crecimiento sostenido y por su posición como el Banco más importante de la región, gracias a la confianza y preferencia de sus 3.6 millones de clientes.



En el marco del evento "Sostenibilidad Rentable", la revista regional Vida y Éxito reconoció a BAC Credomatic como una empresa líder en materia de sostenibilidad. Para la revista, las empresas tienen la tarea de garantizar su sostenibilidad creando valor económico, medioambiental y social, y el evento, "Sostenibilidad Rentable", les dio la oportunidad de conocer de la mano de expertos, no solo la manera de ser más sostenibles, sino a serlo, aún en tiempos de incertidumbre económica.



Por primera vez, la Revista Summa realizó un sondeo propio para conocer cuáles son las empresas y empresarios mejor valorados en Centroamérica en términos de su imagen pública, integridad y apego a las buenas prácticas. La revista reconoce a BAC Credomatic como una de las empresas con Mejor Reputación y Ética del 2019.

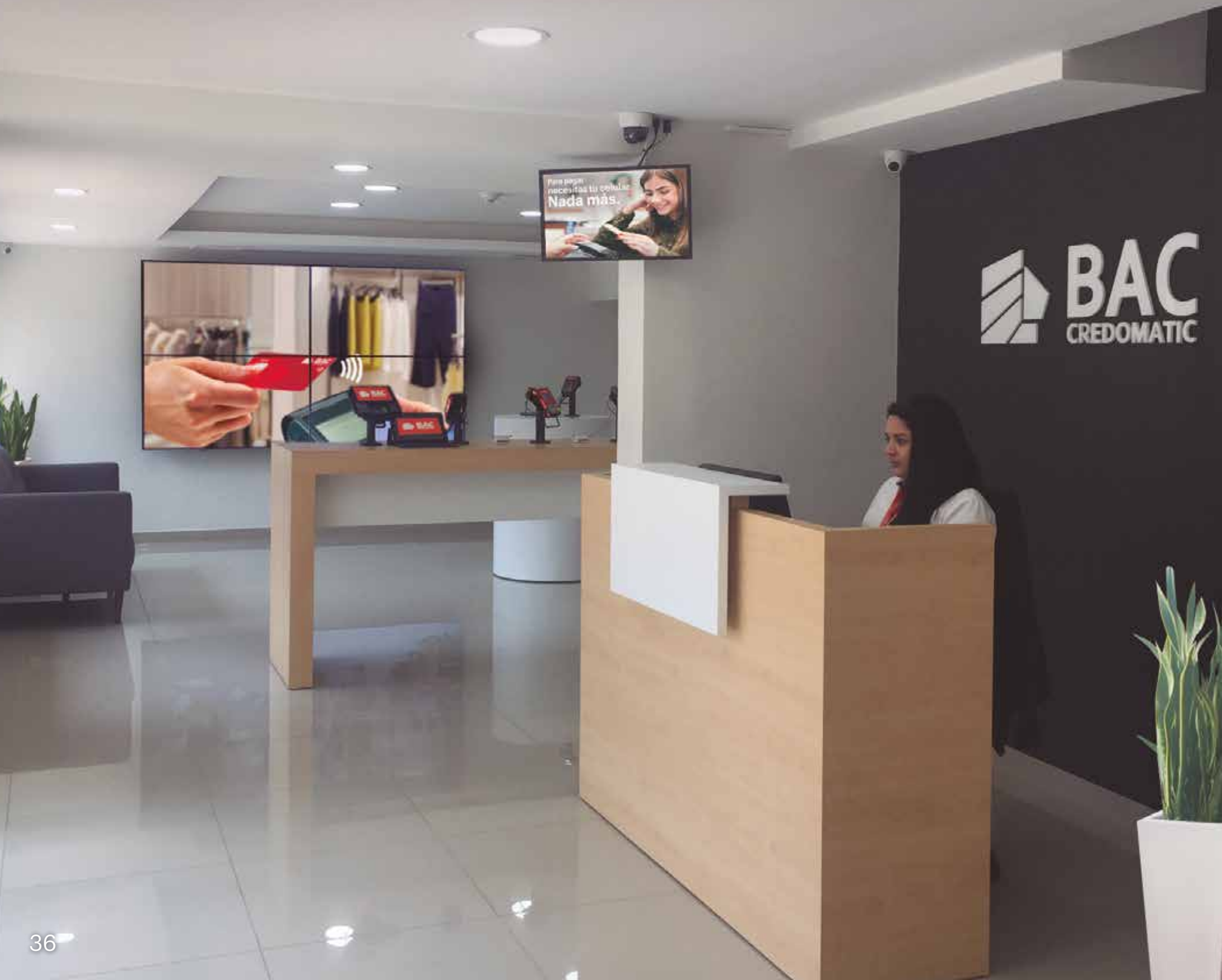


LatinFinance reconoce anualmente la excelencia de las instituciones en la prestación de servicios financieros en América Latina y el Caribe, las cuales son elegidas tras un riguroso y exhaustivo proceso de selección. Por segunda vez consecutiva, BAC Credomatic, se hace un lugar entre los mejores bancos de la región. El reconocimiento es otorgado a la institución por su sobresaliente desempeño en la prestación de servicios minoristas, comerciales y de inversión en la región.



BAC Credomatic Costa Rica fue galardonado como banco del año 2019 por la revista The Banker. El reconocimiento fue otorgado a la institución por los avances en términos de transformación digital y por estar continuamente mejorando su eficiencia lo que ha permitido llevar a la organización al siguiente nivel.

Primer Centro de Experiencia para Comercios Afiliados en la región





Enfocados en la experiencia de nuestros comercios hemos abierto las puertas del primer **Centro de Experiencia para Comercios Afiliados** en toda la región, un lugar diseñado con el afán de invitar a emprendedores y clientes nuestros para que conozcan y sean asesorados sobre las diferentes soluciones de pago, aquí ponemos a la disposición de los negocios todas nuestras tecnologías, donde pueden realizar consultas, solicitudes y trámites de la forma más simple.

Como **líderes en el mercado del negocio adquirente en El Salvador**, la evolución constante en los sistemas de medios de pago con tarjetas es un compromiso para el Grupo Financiero BAC Credomatic.

En el año 2019 innovamos el servicio de **Pago sin contacto** y transformamos la forma de recibir pagos con tarjetas, ahora nuestros comercios afiliados pueden realizar ventas a tarjetahabientes BAC Credomatic acercando al POS un teléfono celular con la nueva app y sistema operativo Android superior al 6.0 con antena NFC. Esto nos ha permitido adaptarnos y entender a nuestros clientes desde las diferentes interacciones digitales desde un dispositivo móvil.

Los nuevos estilos de vida digitales propician el crecimiento del comercio electrónico y la necesidad de los comercios para realizar ventas por medio de internet es cada vez mayor, con la plataforma **BAC Credomatic** no existen limitantes que impidan a los comercios realizar ventas con tarjetas desde una computadora o dispositivo móvil, compartiendo enlaces de pago a sus clientes en cualquier parte del mundo por medio de un sitio web, redes sociales, whatsapp o por correo electrónico.

Sabemos que la forma de realizar transacciones por medio de un POS está cambiando; por ello, ponemos a la disposición de los negocios dispositivos inteligentes que se conectan por medio de bluetooth a un teléfono celular, o tablet, con **MiPOS BAC Credomatic** los comercios pueden realizar ventas con tarjetas desde cualquier lugar del país.

En el futuro, seguiremos innovando nuestras tecnologías de medios de pago con el propósito de mejorar la experiencia de los negocios, poniendo a la disposición de los comercios afiliados o interesados en afiliarse, las mejores herramientas para incrementar sus ventas y agilizar sus transacciones bancarias.

Productos y servicios empresariales innovadores

Transacciones empresariales digitales, seguras y a tiempo para la región y el mundo





La tecnología e innovación forman parte de nuestras vidas, es por ello que nos hemos planteado la meta de ofrecer los mejores productos y servicios del mercado promoviendo la sostenibilidad de sus negocios.

Nuestro enfoque en Banca en Línea nos ha permitido estandarizar la plataforma a nivel regional, agilizando todos los procesos para brindar así a todos nuestros clientes, soluciones específicas para el manejo de sus tesorería haciendo la gestión de negocios más rentable, eficiente y amigable. A través de nuestra Banca en Línea, las pequeñas, medianas y grandes empresas pueden mejorar su operatividad, gracias al desarrollo de nuevos servicios y productos.

Somos líderes en la empresa privada en productos de Medios de Pago, pago de nómina y pago de proveedores locales por medio de nuestra Banca en Línea. Queremos que nuestros clientes pasen menos tiempo en el Banco y tengan más tiempo para su negocio.

Dentro de los productos y servicios innovadores, contamos con el **Soft Token**, un token digital disponible para sistema operativo Android o iOS, el cual brinda una mayor seguridad en el manejo de las transacciones en línea de su empresa, el cual permite agregar nuevas cuentas a los planes de planilla y/o proveedores, agregar usuarios operadores a la cuenta de la empresa, crear, aprobar plantillas para transferencias internacionales y/o aprobar transacciones desde la Banca Móvil.

El Servicio de Tesorería Corporativa Digital le permite realizar sus transacciones financieras de manera simple, segura y directa (nóminas, transferencias, pago de proveedores y estados de cuenta). TCD es un puente exclusivo entre su empresa y el banco, a través de una conexión punto a punto que permite el intercambio de archivos de pagos de forma automática y con los protocolos de mayor seguridad disponibles en el mercado.

El Servicio de Remesa Virtual le permite el ingreso de sus remesas a través de internet, proporcionando así la solución para controlar las ventas en efectivo el mismo día, sin esperar el traslado de valores y el procesamiento, ya que se aplica de inmediato en la cuenta bancaria, proporcionando reportes por cada punto de venta, permitiendo el control sobre la conciliación de las ventas en efectivo el mismo día, mayor control cruzado por faltantes y sobrantes por medio del número de remesa.

Como parte de nuestro apoyo a clientes empresariales, desde el 2008 impartimos charlas de Educación Financiera para colaboradores en planilla a través del área negocios de Servicios Empresariales. Durante el 2019 se han capacitado a más de 22,268 colaboradores en temas de beneficios Planilleros, ahorro, presupuesto, planificación financiera, uso de tarjeta de crédito y créditos personales.

Además, del apoyo a nuestros clientes también realizamos Ferias integrales de productos y servicios directamente en las instalaciones de las empresas para llevar todo nuestro banco hasta sus oficinas para ofrecerles de forma integral soluciones financieras que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes, realizando durante el año 2019 más de 100 ferias de productos y servicios.

En este 2020 nos proponemos a seguir brindándoles a nuestros clientes los productos financieros más innovadores del mercado, y así ser su socio estratégico para todos los proyectos de vida y empresas de nuestros clientes a nivel regional.

El Empresario del Año

Reconociendo la inteligencia, coraje, valentía y responsabilidad del Empresario salvadoreño, desde el 2008.

El “Empresario del año” se otorga anualmente, por medio de la unidad de negocios Propemi BAC Credomatic, que tiene como misión, promover el desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa a través de servicios financieros, asesoría, consultoría, capacitación gerencial y administrativa.

Nuestros clientes son seleccionados y calificados dentro de criterios de valoración, como: Relación de productos y servicios con Propemi BAC Credomatic, su capacidad empresarial, resultados de su gestión como empresario concretados en el crecimiento en sus ventas, rentabilidad patrimonial, competitividad de productos y posicionamiento e imagen en el mercado.

Reconociendo también el importante valor social y profesional del empresariado en el proceso de generación de empleo, riqueza y bienestar en nuestro país, incluyendo aspectos ambientales, pago de prestaciones y responsabilidad fiscal.



Centro de Desarrollo Empresarial - CDE

El **CDE de Propemi BAC Credomatic**, es una escuela de negocios para empresarios de Pequeñas y Medianas Empresas, cuyo objetivo es impulsar la competitividad y productividad del sector por medio de información para la toma de decisiones y formación para mejorar la gestión del negocio. La experiencia del CDE, es de más de 20 años en la formación de empresarios en temáticas estrictamente empresariales, dictadas de una forma práctica, con técnicas andragógicas desarrolladas especialmente para este sector.

En El Salvador y Centro América no hay banco que cuente con un Centro de Desarrollo Empresarial, como el nuestro. Contamos con diferentes modalidades de capacitación y Asesoría como:

- Conferencias temáticas
- Seminarios taller
- Asesoría con expertos
- Ruedas de negocios
- Conversatorio empresarial
- Talleres In house, entre otros

También apoyamos en el plan de sucesión de las empresas familiares, ofreciendo talleres dirigidos a hijos de empresarios entre las edades de 16 a 25 años, con el objetivo que los hijos de nuestros clientes identifiquen sus capacidades empresariales, definiendo una visión personal dentro del negocio familiar.

En el 2019 se desarrollaron 98 actividades, entre asesorías y capacitaciones, las cuales fueron:

- 59 Talleres In house
(Dictados cada uno, de acuerdo a necesidades, para una empresa cliente en específico)
- 2 Jornadas de consultas empresariales (Asesoría con Expertos)
- 2 Seminarios para jóvenes, hijos de empresarios
- 5 Ruedas de negocios
- 2 Convenciones empresariales
- 20 Eventos para mujeres, dentro de nuestro programa Mujer Acelera.
- 2 Conversatorios empresariales
- Diferentes Conferencias y seminarios, entre los temas dictados se encuentran: El Modelo Ferrari para la Gestión de Equipos Comerciales, Como utilizar herramientas digitales para el crecimiento de su negocio, Manejo de cambio en tiempos complejos, La Neurociencia aplicada a las negociaciones en PYMES, Técnicas de venta para acelerar su negocio, entre otros.

Este año **979 empresas se beneficiaron** de nuestra escuela de negocios para empresarios, reconocida como Centro de Desarrollo Empresarial Popemi BAC Credomatic.

Conciertos y Momentos BAC Credomatic

En el 2019 incursionamos en el mundo de conciertos y momentos BAC Credomatic, exclusivos para nuestros clientes, ofreciéndoles espectáculos y vivencias únicas para todos los gustos:

- Feria de Vinos La Barrica
- Concierto Bacilos y Fonseca
- Concierto José Luis Rodríguez, El Puma
- Concierto Vilma Palma y Miguel Mateos
- Concierto Manuel Turizo & Sech
- Fudssion Cerveza Suprema
- Pizza Rocks 2019
- X Pilots by Monster Energy
- Concierto Eros Ramazotti



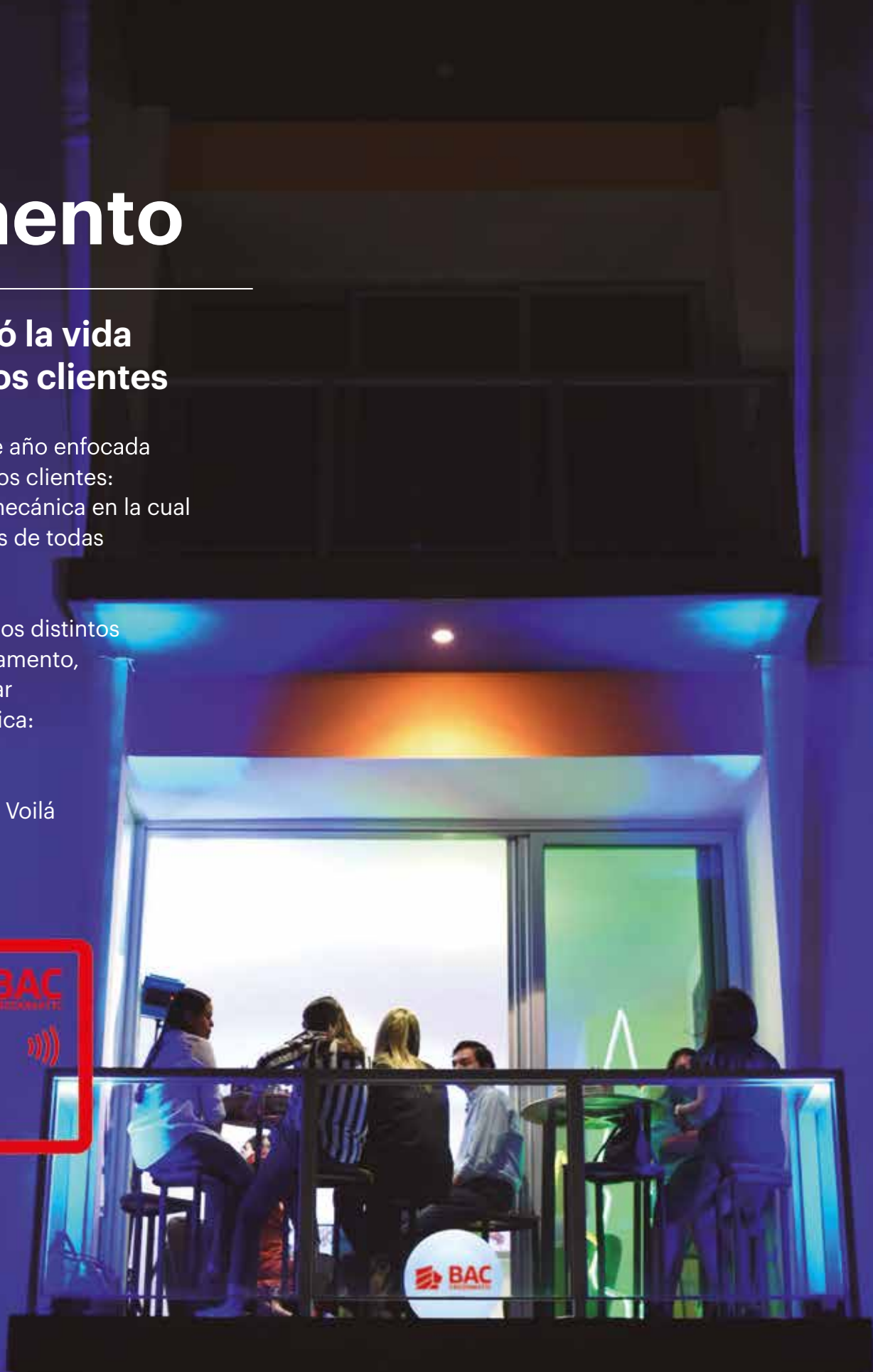
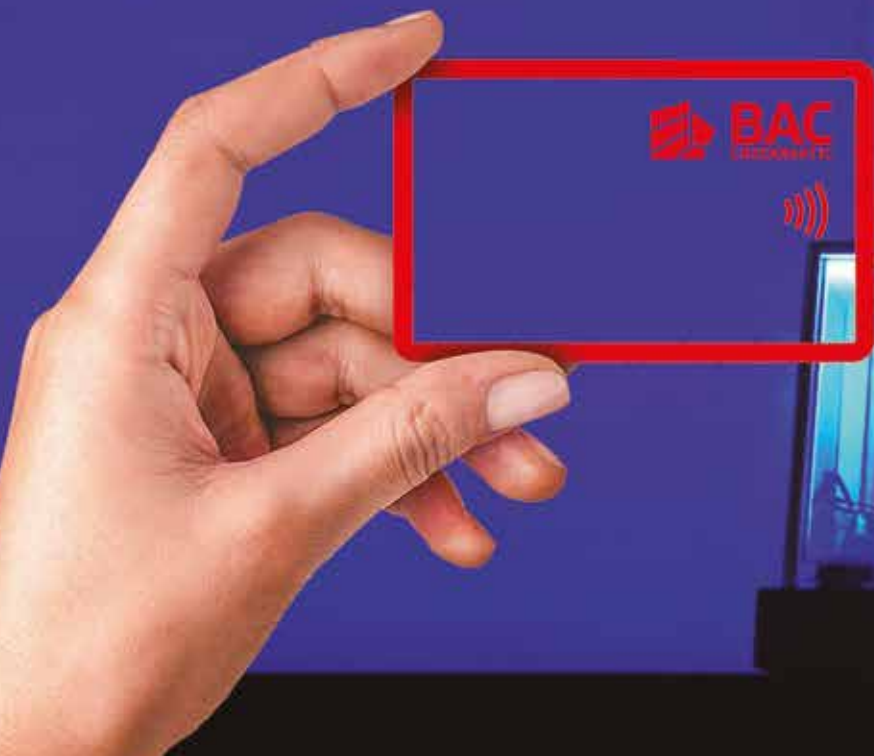
Gana un apartamento

La promoción que cambió la vida y experiencias de nuestros clientes

Apostamos por una promoción de fin de año enfocada a ofrecerle un premio diferente a nuestros clientes: **Un apartamento en Condominio Altea**, mecánica en la cual participaban transacciones con compras de todas tarjetas de crédito

Realizamos una serie de actividades en los distintos **Open House** que realizamos en el apartamento, invitando a clientes seleccionados al azar para que disfrutaran una experiencia única:

- Taller de moda Zara & Oysho
- Taller de organización de espacios con Voilá
- Taller de Barismo con Viva Espresso



Sostenibilidad

yomeuno.com

Es nuestro sitio web que apoya a las organizaciones sin fines de lucro que trabajan por diferentes causas sociales y de desarrollo en El Salvador, para que cuenten con una plataforma que les permita recaudar fondos, gestionar donaciones en especie y voluntariado, así como también mejorar su capacidad de gestión con temas de interés que se brindan a través de eventos y capacitaciones. En el 2019 Se realizaron 2 eventos de capacitación con más de 50 organizaciones participantes, al cierre del año 14 ONG's activas.

Desarrollo empresarial para proveedores.

Fortalecer la cadena de valor es un objetivo importante en la estrategia de Sostenibilidad de BAC Credomatic, más de 20 proveedores participantes del 1er Diplomado "Inclusión a la Sostenibilidad" como parte del Programa de Desarrollo empresarial para proveedores BAC Credomatic.

El ejercicio de banca responsable es más que un programa o iniciativa, es en realidad una visión de hacer negocios cada vez mejor, basados en la ética. Procurando el bienestar económico, social y ambiental.

Becas UFG

10 becas de pregrado a través de la tarjeta UFG BAC Credomatic.

Educación Financiera

Más de 20 mil personas capacitadas.
Más de 2,000 niños y jóvenes participantes del Programa Ahorrando para tu futuro.

Apoyo a PYMES

Fortalecer la gestión de negocios del CDE Propemi BAC Credomatic. En 2019 participaron más 600 empresas en diversos cursos, talleres y asesorías así como también más de 300 mujeres empresarias en el programa Mujer Acelera.

EDUBECAS para hijos de colaboradores

Creemos en la educación, por eso el año pasado se entregaron 108 becas a hijos de colaboradores para educación básica y bachillerato.

Promoción Ambiental

Más de 3,000 libras de bolsas plásticas recicladas.
Más de 1,000 libras de papel reciclado en el Programa de Gestión Ambiental interno.



Nuestro Recurso Humano

A través del año, se promueve el crecimiento de los colaboradores, poniendo a su alcance, nuevas y retadoras posiciones para que el colaborador escale en su carrera profesional en el banco. El año 2019, el 23% de las plazas disponibles fueron cubiertas por promociones internas,

En BAC Credomatic la gestión humana es el pilar de la organización. Por esta razón, se invierte en la capacitación y desarrollo de sus colaboradores más de 314 mil dólares anuales en acciones formativas, apoyadas desde INSAFORP, lo que se traduce en 101 mil horas impartidas en el 2019 a nuestros colaboradores, por consultores internos y externos. Invertimos anualmente más de \$ 150 mil en plataformas de aprendizaje virtual (LMS) que permiten que nuestro personal pueda contar herramientas digitales de primer nivel en su aprendizaje y formación continua. Pensamos en el auto desarrollo de nuestro personal para que pueda ir creciendo dentro de nuestra organización, por lo que invertimos más de \$90 mil en una herramienta llamada Youlab que permita al colaborador contar con un instrumento de evaluación que le apoye en su autodesarrollo.

Valoramos la estabilidad y lealtad de los colaboradores, por esto se reconocieron más de ciento sesenta colaboradores que alcanzaron entre 10 y 30 años de servicio, lo cual representó aproximadamente \$135 mil dólares anuales en incentivos económicos, con herramientas, cuidado y mejora personal por medio de clínica empresarial, seguros médico hospitalario, de vida, cuyo costo es más de \$600 mil dólares anuales, que aunado a las cotizaciones al ISSS suman más de \$1.5 millones de dólares. Se promueven eventos deportivos, tanto al interior como gremialmente, al apoyar a sus colaboradores en el torneo ASOB, el cual permite acercarse a los demás competidores, en una sana y saludable competencia deportiva.

También promovemos la diversidad. En el 2019 del total de colaboradores del banco, el 60% es personal femenino, quienes desarrollan funciones que van desde atención al cliente, hasta las jefaturas y gerencias del banco. Orientados a estar mejor conectados con futuros colaboradores.

Promoción de plazas por diversos medios electrónicos, como el portal de empleos virtual en la página web del Banco, Facebook, portales de reclutamiento electrónico, de esta manera, facilitamos el acceso virtual de los futuros colaboradores, a nuestra organización, de manera de ser más digitales.



Contáctanos:



@baccredomaticSV



Ubícanos



www.baccredomatic.com



7170-4222





 **BAC**
CREDOMATIC

