

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2022
CREDOMATIC DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

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.
Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	<ul style="list-style-type: none">Establecer relaciones contractuales con una o más Empresas de Transferencia de Dinero, que realizan operaciones de envío o recepción de dinero, sistemática o sustancialmente, por cualquier medio, a nivel nacional e internacional.Operar tarjetas de crédito.Promover y prestar al público servicios relacionados con tarjetas de crédito.Prestar el servicio de afiliación a terceros que posean negocios comerciales y que deseen aceptar en sus establecimientos tarjetas de crédito.Actuar como representante de las compañías propietarias de marcas internacionales, marcas privadas o marcas propietarias de tarjetas de crédito.
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.

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece

BAC HOLDING INTERNATIONAL CORP ("BHI")

4. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

Principal accionista	Porcentaje de acciones
"Inversiones Financieras Banco de América Central, S.A." Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva	99.9997181%

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">• 21 de febrero de 2022• 11 de octubre de 2022	<ul style="list-style-type: none">• 62• 64	Ambas sesiones fueron celebradas con la representación del 100% de las acciones
Se celebró una sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas	<ul style="list-style-type: none">• 26 de abril de 2022	<ul style="list-style-type: none">• 63	La sesión fue celebrada con la representación del 100% de las acciones

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

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

III. JUNTA DIRECTIVA

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

JUNTA DIRECTIVA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 (1)	
Nombre	Cargo
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente
Rodolfo Tabash Espinach	Director Vicepresidente
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Secretario
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Propietario
Daniel Pérez Umaña	Director Propietario
Juan José Borja Papini	Director Suplente
Álvaro de Jesús Velásquez Cock	Director Suplente
Herbert Mauricio Blandón Tevez	Director Suplente
Ana María Cuellar de Jaramillo	Director Suplente
Ana Guissella Sánchez Maroto	Director Suplente

Cambios en el período:

- (1) En Sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas llevada a cabo a las nueve horas del día once de octubre de dos mil veintidós, según punto tercero de carácter ordinario del acta número SESENTA Y CUATRO, asentada en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas, se acordó reestructurar la Junta Directiva electa para el período comprendido del tres de junio de dos mil veintiuno al tres de junio del dos mil veintiséis. La reestructuración tuvo como propósito adecuarse a las últimas reformas a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17, específicamente los cambios fueron los siguientes: i) el señor Ricardo Damián Hill Arguello quien fungía como Director Suplente fue nombrado como Director Secretario en sustitución del Ingeniero Gerardo Armando Ruiz Munguia; asimismo, para cubrir la posición que dejó el señor Hill Arguello, se incorporó el Señor Alvaro de Jesus Velasquez Cock como Director Suplente. Finalmente, también se incorporó la Señora Ana Guissella Sánchez Maroto para cubrir la vacante que dejó el Señor German Salazar Castro por renuncia presentada por este último.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2022)
16 sesiones de Junta Directiva celebradas durante el año 2022	17 de enero 09 de febrero 21 de febrero 14 de marzo 18 de abril 20 de abril 16 de mayo 13 de junio 11 de julio 19 de julio 22 de agosto 22 de septiembre 18 de octubre 24 de octubre 14 de noviembre 12 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 Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V., su Código de Gobierno Corporativo, así como de conformidad a lo establecido en la legislación y normativa vigentes aplicables. 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 de reconocida honorabilidad, con amplios conocimientos y experiencia en materia administrativa y en los negocios de la sociedad, contar con disponibilidad de tiempo para ejercer su cargo y no estar comprendidos dentro de las inhabilidades que señalan las Leyes vigentes.

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 las operaciones de negocio que ejecuta la entidad, no se poseen “operaciones vinculadas” que reflejarse.

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 Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V., Código de Gobierno Corporativo, así como de conformidad a lo establecido en la legislación y normativa vigente aplicable. En ese sentido, el Pacto Social establece, entre otros aspectos, los siguientes:

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

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

- a. En sesión de Junta Directiva celebrada el día trece de junio de dos mil veintidós, la Junta Directiva recibió una capacitación sobre ciberseguridad y la función de ciberseguridad dentro de la organización, la cual cubrió los siguientes aspectos: 1. Contexto general sobre la Ciberseguridad y aspectos sobre el ransomware; 2. BEC: Business Email Compromise, Cadena de Suministro; 3. Incremento en presupuesto y seguridad de la nube; asimismo, se abordaron temas sobre la ciberseguridad en la organización referidos a los modelos de defensa en profundidad para proteger los datos de nuestros clientes, temas de obsolescencia, parches, el fortalecimiento de las herramientas de protección, la gestión de los riesgos y gobierno de Ciberseguridad, la seguridad en la nube, la capacitación y simulación de phishing, entre otros aspectos importantes. Finalmente se confirmó que la organización cuenta con profesionales de alto nivel en el rubro y que los esfuerzos se enfocan en retenerlos y capacitarlos.
- b. En sesión de Junta Directiva de la sociedad controladora del conglomerado financiero a la cual pertenece Credomatic de El Salvador, celebrada el día veintidós de agosto de dos mil veintidós, los miembros de la Junta Directiva recibieron por parte de la secretaría del Comité de Gestión Integral de Riesgos de la organización, una capacitación sobre la Gestión Integral de Riesgos, con el objetivo de reforzar el conocimiento de las responsabilidades legales y normativas de la Junta Directiva sobre la materia, así como la forma de implementación y administración de la gestión de riesgos en la entidad, la cual incluyó los siguientes aspectos: 1. Repaso de la estrategia corporativa de BAC Credomatic la cual define el Control del Riesgo como uno de los 5 pilares del sistema de gestión organizacional; 2. Los principales riesgos del negocio; 3. La estructura para la gestión de riesgos la cual considera el modelo de gestión y control de riesgos basado en las tres líneas de defensa; 4. El Marco de Apetito de Riesgo (MAR) y la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR); 5. Marco normativo - Responsabilidades de la Junta Directiva.
- c. En sesión de Junta Directiva celebrada el día veintidós de septiembre de dos mil veintidós la Junta Directiva recibió una capacitación en temas de Riesgo Climático, con el objetivo de abordar el impacto del cambio climático en las operaciones financieras, y los desafíos a nivel de infraestructura, producción agrícola, cadenas de suministro. Los aspectos de mayor énfasis fueron: i) La gestión de los riesgos climáticos asociados a la cartera: evaluación de los riesgos, análisis de escenarios, estimación de los impactos económico-financieros, así como la consideración de oportunidades de negocios; y ii) Gestión en esquemas de mitigación con modelos de riesgo de portafolio: niveles de reservas de capital, provisiones, entre otros.
- d. En sesión de Junta Directiva celebrada el día 14 de noviembre de dos mil veintidós los miembros de la Junta Directiva recibieron una Capacitación y Actualización en el tema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y para la proliferación de armas de destrucción masiva por parte del Director Regional de Gobierno y Cumplimiento. En la capacitación se aprovechó para reforzar temas en la materia, enfocándose la misma en: 1) Actualización del Entorno Internacional y sus vulnerabilidades; 2) Revisión y entendimiento de indicadores internacionales sobre legitimación de capitales, índice global de paz, trata de personas, corrupción, entre otros; 3) Actualización sobre el avance en los resultados de la 4ta ronda de evaluación del GAFLAT en la región centroamericana; y 4) Gestión Corporativa en la materia.
- e. En sesión de Junta Directiva celebrada el día doce de diciembre de dos mil veintidós, la Junta Directiva recibió por parte del Gerente de Gobernanza de la organización, una capacitación sobre la Gestión de Gobierno Corporativo, con el propósito de reforzar la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo y la adopción de un marco adecuado de transparencia y protección de los intereses de los accionistas, clientes de la entidad y demás partes interesadas, de conformidad con las leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales en la materia

7. Política de remuneración de la Junta Directiva.

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

IV. ALTA GERENCIA

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

En atención a las actividades de negocio que desarrolla la entidad y en conformidad a lo establecido en las Normas de Actuación Conjunta dispuestas en el artículo 133 de la Ley de Bancos, la mayoría de las funciones y/o actividades que desarrolla Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V., son realizadas por personal que le comparte Banco de América Central, Sociedad Anónima, entidad que también es miembro del CONGLOMERADO FINANCIERO GRUPO FINANCIERO BAC CREDOMATIC al que pertenece la sociedad. En ese sentido, a continuación se detalla los miembros de la Alta Gerencia involucrados en las operaciones de negocio que lleva a cabo la entidad:

Presidencia	
Presidente	Raúl Luis Fernando González Paz
Vicepresidente de Personas	Carlos Humberto Artiga López
Gerente de Negocios de Tarjeta de Crédito	Italo José Bardi Porras
Gerente Operaciones Tarjeta	Walter Adonay Solis Ramírez

Vale la pena indicar que otras funciones conexas y de control como lo son funciones Legales, de Auditoría Interna, de Recurso Humano (Talento y Cultura), Contabilidad, entre otras, son realizadas por personal que como se indicó antes, le comparte Banco de América Central, S.A., sociedad que también es miembro del mismo conglomerado financiero al que pertenece Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V. en virtud de las facultades que establece la regulación vigente.

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

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

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

Credomatic de El Salvador, permanentemente, da efectivo cumplimiento a sus políticas y controles internos. Los informes rendidos por la Administración a la Junta Directiva durante el periodo 2022, se presentan a continuación:

Fecha de sesión de Junta Directiva (año 2022)	Informe presentado
17 de enero	<ul style="list-style-type: none">• Informe semestral del Comité de Prevención del LDAFTFPADM• Informe de actividades de la oficina de Cumplimiento - 4to trimestre de 2021• Informe de los Requerimientos Regulatorios (RRG)• Informe Trimestral de Cambios Regulatorios
09 de febrero	<ul style="list-style-type: none">• Aprobación de los Estados Financieros y recomendación del Comité de Auditoría sobre el nombramiento de Auditor Externo Financiero y Fiscal.
21 de febrero	<ul style="list-style-type: none">• Informe anual de labores de Órganos de Gobierno Corporativo• Informe de los Requerimientos Regulatorios (RRG)
14 de marzo	<ul style="list-style-type: none">• Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría• Informe de los Requerimientos Regulatorios (RRG)
18 de abril	<ul style="list-style-type: none">• Informe de resultados del negocio de remesas familiares• Informe de actividades de la oficina de Cumplimiento - 1er trimestre de 2022• Informe anual sobre la Gestión de Conflictos de interés - año 2021• Informe semestral Gestión de la Política Corporativa ABAC - 2do semestre 2021• Informe Trimestral de cambios regulatorios aplicables a la entidad• Informe de los Requerimientos Regulatorios (RRG)
20 de abril	<ul style="list-style-type: none">• Aprobación de Estados Financieros

16 de mayo	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares • Informe de los Requerimientos Regulatorios (RRG)
13 de junio	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares • Capacitación a Junta Directiva en Ciberseguridad • Informe de los Requerimientos Regulatorios (RRG)
11 de julio	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares • Informe semestral del Comité de Prevención del LDAFTFPADM • Informe de actividades de la oficina de Cumplimiento - 2do trimestre de 2022 • Informe de cambios regulatorios aplicables a la entidad • Informe de los Requerimientos Regulatorios (RRG)
19 de julio	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de Estados Financieros
22 de agosto	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares
22 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares • Capacitación en Riesgos de Cambio Climático
18 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de Estados Financieros • Informe del Comité de Auditoría
24 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares • Informe semestral Gestión de la Política Corporativa ABAC -1er semestre 2022
14 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares • Informe de actividades de la oficina de Cumplimiento - 3er trimestre de 2022 • Capacitación anual sobre Riesgos de Prevención de Lavado de Dinero y Activos
12 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares • Informe del Comité de Auditoría • Aprobación del Plan de trabajo (2023) de Auditoría Interna • Aprobación Plan Estratégico y Presupuesto anual año 2023 • Capacitación anual a Junta Directiva en Gobierno Corporativo

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

Nombre del Funcionario	Cargo en la entidad	Cargo en el Comité de Auditoría
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Presidente del Comité
Evelyn Hildaura Portillo de Aguiñada	Auditor Interno	Secretaria del Comité
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Secretario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente	Miembro del Comité
Herbert Mauricio Blandón Tévez (1)	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité

Cambios en el período:

- (1) En sesión de Junta Directiva de fecha 18 de abril de 2022 se autorizó la incorporación de un Director Propietario como miembro adicional del Comité.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2022)
9 sesiones del Comité de Auditoría celebradas durante el año 2022	09 de febrero
	28 de febrero
	20 de abril
	31 de mayo
	19 de julio
	05 de octubre
	18 de octubre
	29 de noviembre
	07 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 2022 no se presentaron diferencias); el informe final de Auditoría Externa; el análisis realizado desde el punto de vista técnico para contratar al auditor externo.
- Evaluar la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su plan de trabajo.
- Conocer y evaluar el plan de trabajo de los Auditores externos, avances, y resumen de Cartas de Gerencia
- Proponer a la Junta Directiva y ésta a su vez a la Junta General de Accionistas el nombramiento de los auditores externos y del auditor fiscal.
- Presentar Trimestralmente a Junta Directiva, informe/resumen de los aspectos más importantes conocidos por el Comité.
- Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

- Informes de Auditoría Interna generados como resultado de evaluaciones de gestión de riesgo, financieras, y de cumplimiento regulatorio, realizadas durante el 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. Los controles evaluados, se relacionan con procesos claves como: Adquirencia, Procesos Contables, Controles Generales Tecnología, y Gobierno Corporativo, entre otros.
- Resultados de investigación de denuncias por medio de la "Línea Ética".
- Principales comunicaciones con Reguladores registradas durante el período.
- Seguimiento sobre el avance del Plan de Trabajo Auditoría Interna 2022, y aprobación del Plan de Trabajo 2023.
- Evaluación del desempeño de Auditoría Interna y Autoevaluación Comité de Auditoría.
- Informes de Auditores Externos, avances al plan de trabajo, resultados de auditorías y resumen de Cartas de Gerencia.

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

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

Nombre de Funcionario	Cargo en la entidad	Cargo en el Comité
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Presidente del Comité
Rocío Grisel Arriola de Menjívar	Gerente de Riesgo Integral	Secretaria del Comité
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Secretario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente	Miembro del Comité
Gerardo Armando Ruiz Munguía	Vicepresidente Senior Experiencia del Cliente, Canales y Operaciones	Miembro del Comité
Herbert Mauricio Blandón Tévez (1)	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Daniel Bañados Maticorena (1)	Vicepresidente de Personas	Miembro del Comité

Cambios en el período:

- (1) En sesión de Junta Directiva de fecha 18 de abril de 2022 se autorizó la incorporación de un Director Propietario así como también la incorporación del Director Regional de Gobierno y Cumplimiento, ambos como miembros del Comité en sustitución del Vicepresidente de Banca Empresas y del Vicepresidente de Personas.

2. Número de sesiones en el período.

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2022)
8 sesiones de Comité celebradas durante el año 2022	03 de febrero 24 de marzo 05 de mayo 23 de junio 28 de julio 29 de septiembre 27 de octubre 24 de noviembre

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 2022.
- Informe anual de Gestión Integral de Riesgos

b) Recomendaciones para aprobación

- Aprobación y/o ratificación de políticas de riesgo. Estas políticas son aprobadas por la Junta Directiva de la sociedad controladora y son aplicables a todas las sociedades.
- Plan de Capacitación de la Gestión de Riesgos
- Matriz de Riesgos Relevantes

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

La versión actual del Código de Gobierno Corporativo fue aprobada en sesión de Junta Directiva de Inversiones Financieras Banco de America Central, S.A., sociedad controladora del Conglomerado Financiero al que pertenece Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V., celebrada en fecha 16 de diciembre de 2019, el cual cumple en todas sus partes con los requisitos y aspectos que establece las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17, emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador. El Código es de aplicación a todas las sociedades miembros del conglomerado financiero en referencia, según se establece en su contenido.

Durante el año 2022 el Código de Gobierno Corporativo ha tenido tres modificaciones, las cuales se detallan a continuación, mismas que fueron comunicadas oportunamente a la Superintendencia del Sistema Financiero, en cumplimiento a la regulación vigente:

- a. En sesión de Junta Directiva de fecha 18 de abril de 2022 se actualizó la conformación de los siguientes Comités de Gobierno Corporativo: Comité de Auditoría, Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité de Prevención del Lavado de Dinero y de Activos, la Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Comité de Riesgos Operacionales, Comité de Tecnología y Comité de Compensación y Nombramientos, incorporando algunos miembros a su conformación en sustitución de otros que dejaron de formar parte de los referidos Comités; y en otros casos, el número de miembros se incrementó por incorporación de un nuevo miembro.
- b. En sesión de fecha 16 de mayo de 2022, la Junta Directiva de la sociedad controladora, autorizó la actualización en la denominación de la Unidad de Cumplimiento, la cual pasó a denominarse Dirección de Cumplimiento, y dicho cambio se replicó en el Código de Gobierno Corporativo; así mismo, se actualizaron las funciones del Comité de Prevención del Lavado de Dinero y de Activos, la Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, todo lo anterior, con el propósito de armonizarlas al contenido del Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República.
- c. En sesión de Junta Directiva de fecha 24 de octubre de 2022, se aprobó que al Comité de Prevención del Lavado de Dinero y de Activos, la Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, se incorpore como invitado permanente la Gerente de Riesgo Integral.

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

Durante el año 2022 no se generaron cambios al Código de Integridad y Ética.

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

Durante el periodo informado, se ha dado estricto cumplimiento a la Política de Gestión y Control de conflictos de interés, se ha mantenido el monitoreo de los empleados de la organización, miembros de los órganos de

Gobierno Corporativo, a través de los procesos previamente establecidos; no existiendo a la fecha ningún tipo de evento que sea de preocupación para la administración.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Atención de los clientes

Mecanismos para atención de clientes

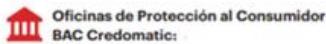
En BAC Credomatic continuamos construyendo mejores experiencias por medio de todos nuestros canales de atención, por ello, toda nuestra red de sucursales físicas sigue estando disponible a nivel nacional para atender consultas y/o solicitudes de nuestros clientes, adicional a nuestra amplia red de canales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

Cuéntanos tu experiencia

- Felicitaciones - Consultas - Insatisfacciones - Sugerencias

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

-  **Sitio web:**
<https://www.baccredomatic.com/es-sv/personas/landing/quejas-y-sugerencias>
-  **Banca en Línea:**
www.sucursalelectronica.com



proteccionalconsumidorbac@baccredomatic.sv

Mecanismos para la atención de quejas y reclamos

Adicional a los canales detallados anteriormente, contamos con nuestra Oficina de Protección BAC, especialista en atención de quejas y reclamos. Durante el 2022 mantuvimos el servicio y atención de conformidad a las regulaciones locales en materia de Protección al Consumidor y buscando la mejor experiencia en nuestros clientes, a través de:

1. Sitio WEB: <https://www.baccredomatic.com/es-sv/personas/landing/quejas-y-sugerencias>
2. WhatsApp 7170-4222 opción “ver más” opción “Atención de quejas”
3. Email: proteccionalconsumidorbac@baccredomatic.sv
4. Canales físicos (Agencias y Bancas)

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

En Sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas llevada a cabo a las nueve horas del día once de octubre de dos mil veintidós, según punto tercero de carácter ordinario del acta número SESENTA Y CUATRO, asentada en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas, se acordó reestructurar la Junta Directiva electa para el período comprendido del tres de junio de dos mil veintiuno al tres de junio del dos mil veintiséis. La reestructura tuvo como propósito adecuarse a las últimas reformas a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17, específicamente los cambios fueron los siguientes: i) el señor Ricardo Damián Hill Arguello quien fungía como Director Suplente fue nombrado como Director Secretario en sustitución del Ingeniero Gerardo Armando Ruiz Munguía; asimismo, para cubrir la posición que dejó el señor Hill Arguello, se incorporó el Señor Alvaro de Jesus Velasquez Cock como Director Suplente. Finalmente, también se incorporó la Señora Ana Guissella Sánchez Maroto para cubrir la vacante que dejó el Señor German Salazar Castro por renuncia presentada por este último.

En la misma sesión indicada en el párrafo anterior, se autorizó la modificación del pacto social de la sociedad, con el propósito de adecuar su contenido a las últimas reformas a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17.

IX. OTROS

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

- A. En sesión de Junta General de Accionistas de fecha veintiuno de febrero de 2022, se aprobó el contenido de la Memoria de Labores del ejercicio 2021, así como también el contenido de los Estados Financieros auditados.
- B. En atención a lo que establece el nuevo Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República, el Comité de Prevención del Lavado de Dinero y de Activos, la Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, abreviadamente, Comité de Prevención del LDA/FT/FPADM o Comité de Prevención, actualizó su nombre según autorización de Junta Directiva emitida en sesión de fecha 16 de mayo de 2022, con el propósito de armonizarlo al contenido del Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República, asimismo, a continuación se detalla la siguiente información:

i. Miembros del Comité de Prevención y los cambios durante el período informado.

El Comité está conformado por los siguientes funcionarios:

Nombre del Funcionario	Cargo en la entidad	Cargo en el Comité de Auditoría
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente	Presidente del Comité
Julio César Kellman Rodríguez	Oficial de Cumplimiento Corporativo	Secretario del Comité
Gerardo Armando Ruiz Munguía	Vicepresidente Senior Experiencia al Cliente, Canales y Operaciones; y Gerente General	Miembro del Comité
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Herbert Mauricio Blandón Tévez (1)	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Javier Ernesto Aguilar Franco	Gerente Legal	Miembro del Comité
Daniel Fernando Bañados Maticorena	Director Regional de Gobierno y Cumplimiento	Miembro del Comité

Cambios en el período:

- (2) En sesión de Junta Directiva de fecha 18 de abril de 2022 se autorizó la incorporación de un Director Propietario como miembro adicional del Comité.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2022)
6 sesiones del Comité de Auditoría celebradas durante el año 2022	31 de enero
	28 de marzo
	30 de mayo
	25 de julio
	26 de septiembre
	28 de noviembre

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

- Instruir mediante acuerdos, modificaciones o mejoras a la política institucional de prevención del LDA/FT/FPADM, con apego al marco legal nacional e internacional;
- Dar seguimiento a la gestión de la Oficialía de Cumplimiento;
- Conocer las deficiencias al programa de prevención detectadas por la Oficialía; así como las acciones o medidas correctivas que se hayan implementado para tales efectos;
- Revisar la ejecución del plan anual de capacitación que involucre a todo el personal de la institución y que además incluya la capacitación especializada para el personal de la Oficialía de Cumplimiento en temas de LDA/FT/FPADM;
- Revisar que el enfoque de la Oficialía de Cumplimiento, además de fortalecer la estructura de control interno, esté orientado a la prevención y gestión de riesgos de LDA/FT/FPADM;
- Revisar por lo menos cada tres años, la estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento en cuanto a recurso humano, en relación proporcional al tamaño de la institución, cantidad de clientes, productos y servicios, así como la operatividad que tenga la misma, para determinar la necesidad de mayores recursos a fin de mitigar los riesgos derivados de LDA/FT/FPADM;
- Promover y garantizar la independencia y autonomía de la oficialía de cumplimiento de forma institucional;
- Asegurarse que la Oficialía de Cumplimiento tenga acceso irrestricto a toda la información y documentación que maneja la institución relacionada con el LDA/FT/FPADM.

iv. Temas corporativos conocidos en el período.

- Seguimiento a planes de trabajo.
 - Tablero SARLAFT.
 - Informes sobre monitoreo.
 - Métricas sobre operaciones.
 - Actualización de clientes.
 - Seguimiento a proyectos tecnológicos.
 - Informes de Auditores Externos, avances al plan de trabajo, resultados de auditorías y resumen de Cartas de Gerencia.
 - Programa anual de capacitación
 - Informes ABAC
 - Informes sobre estadísticas de remesas familiares
- C. Consideramos importante indicar que durante el año 2022 la Junta Directiva de la entidad recibió capacitaciones sobre diversos rubros que son de mucho valor para la gestión que permanente realiza la entidad a través de sus órganos de gobierno corporativo. Esta actividad además de ser un aspecto de cumplimiento regulatorio también pone de manifiesto el esmero de la organización en fortalecer constantemente sus estándares de buen Gobierno Corporativo.