

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2024

CREDOMATIC DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

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."	99.9997181%
Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva	

II. ACCIONISTAS

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

Juntas Generales celebradas	Fecha	Acta No.	Quórum
Se celebró una sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas	• 21 de febrero de 2024	• 67	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 la sesión relacionada 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 2024 (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
Jessica Liliana Mora Garro	Director Suplente

Cambios en el período:

- (1) En sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 21 de febrero de 2024, asentada en el libro correspondiente bajo el acta número 67 se reestructuró la Junta Directiva, nombrando a la señora Jessica Liliana Mora Garro como Directora Suplente.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2024)
15 sesiones de Junta Directiva celebradas durante el año 2024	15 de enero
	13 de febrero
	15 de febrero
	11 de marzo
	12 de abril
	22 de abril
	13 de mayo
	18 de junio
	15 de julio
	17 de julio

19 de agosto
09 de septiembre
14 de octubre
18 de noviembre
09 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 19 de agosto de 2024, la Junta Directiva recibió por parte de la Gerente de Riesgo Integral de la organización, una capacitación sobre la Gestión Integral de Riesgos, con el objetivo de reforzar el conocimiento de las responsabilidades legales y normativas de la Junta Directiva sobre la materia, así como la forma de implementación y administración de la gestión de riesgos en la entidad, explicando el ciclo de la gestión de riesgos la cual se implementa según la estructura del Sistema de Gestión basado en las etapas requeridas por la normativas NRP-20. La capacitación incluyó los siguientes aspectos: 1. Programa de Capacitaciones; 2. Estrategia Corporativa; 3. Metodología de Administración de Riesgos; 4. Gobierno de la Gestión de Riesgos; 5. Funciones de la Junta Directiva en la Gestión Integral de Riesgos; 6. Revisión integral de indicadores de la Gestión de Riesgos; 7. Enfoque a la Mejora Continua; 8. Marco Regulatorio Corporativo.
- b. En sesión de Junta Directiva celebrada el día 9 de septiembre de dos mil 2024, la Junta Directiva recibió una capacitación sobre ciberseguridad y la función de ciberseguridad dentro de la organización, la cual cubrió los siguientes aspectos: 1. Resiliencia; 2. Principales tipos de ataques; 3. Ciberseguridad en BAC, modelo de defensa: Desinformación Tecnológica y resultados adversos de inteligencia artificial. Asimismo, se expusieron los cuatro principales eventos ocurridos en los últimos meses relacionados a la ciberseguridad, entre otros aspectos.

- c. En sesión de Junta Directiva celebrada el día 9 de septiembre de 2024, la Junta Directiva recibió por parte del Sub-Gerente de Gobierno y Cumplimiento Regulatorio 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.
- d. En sesión de Junta Directiva celebrada el día 18 de noviembre de 2024 los miembros de la Junta Directiva recibieron una capacitación y actualización en el tema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y para la proliferación de armas de destrucción masiva por parte del expositor externo Andrés Carriquiry, socio principal de Carriquiry Consultores. La capacitación inició con una declaración de compromiso por parte del Director Regional de Cumplimiento de la organización, estableciendo que, en la actualidad, contar con una empresa comprometida con la prevención del lavado de dinero, financiación al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva ya no es una opción en el mundo de hoy, sino una necesidad. En ese sentido, los Directores por unanimidad se pronuncian en el sentido que Credomatic reafirma su compromiso al más alto nivel y ratifican la política de cero tolerancias al riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. La capacitación continuó sobre los principios internacionales que enmarcan la lucha contra el lavado de dinero, financiación al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, así como los principales temas regulatorios nacionales, enmarcados en la regulación. Posteriormente, se abordó la estrategia de la organización, consistente en el modelo de las tres líneas de defensa, en donde se hizo especial énfasis en la importante labor que han venido adelantando las Áreas de Negocio, la Oficina de Cumplimiento y la Auditoría Interna dentro del Programa de Prevención de LDAFTFPADM del Grupo.

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 Y MIEMBROS DE SUS EQUIPOS

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:

Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V. (1)	
Presidente Ejecutivo (2)	Raúl Luis Fernando González Paz
Vicepresidente Banca de Personas	Carlos Humberto Artiga López
Gerencia Comercial Tarjetas	Italo José Bardi Porras
Gerencia Kash	José Manuel Ayala Martí
Jefe de Remesas Familiares	Juan Bernardo Ayala Cerón
Vicepresidente Finanzas y Operaciones	Christian Ricardo Tomasino Reyes
Gerente de Operaciones (3)	Walter Adonay Solis Ramírez

Cambios en el período:

- (1) En sesión de Junta Directiva de fecha 15 de febrero de 2024 se aprobó la reestructuración de la administración. Mantiene un esquema de un Presidente reportando a Junta Directiva, 2 Vicepresidencias; 3 Gerencias y una Jefatura.
- (2) En sesión de Junta Directiva de fecha 11 de marzo de 2024, se nombró la figura de Presidente Ejecutivo y en dicho cargo se designó al Licenciado Raul Luis Fernando González Paz.

- (3) En sesión de Junta Directiva de fecha 22 de abril de 2024 se autorizó la actualización en el nombre de la Gerencia de Operaciones Tarjeta pasando a llamarse Gerencia de Operaciones, y en el cargo continua el Ingeniero Walter Adonay Solis Ramirez.

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 America 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 2024, se presentan a continuación:

Fecha de sesión de Junta Directiva (año 2024)	Informe presentado
15 de enero	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Informe Trimestral de Cambios Regulatorios
13 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de los Estados Financieros e Informe Financiero Trimestral y recomendación del Comité de Auditoría sobre el nombramiento de Auditor Externo Financiero y Fiscal. Informe anual de Gobierno Corporativo del año 2023
15 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> Informe semestral del Comité de Prevención del LDAFTFPADM Informe de actividades de la oficina de Cumplimiento - 4to trimestre de 2023 Informe anual sobre la Gestión de Conflictos de interés del año 2023 Informe semestral de Gestión de la Política Corporativa ABAC - 2do semestre 2023 Informe anual de labores de Órganos de Gobierno Corporativo Informe Indicadores Gestión de Riesgos IV Trimestre 2023 Informe semestral del Comité de Gestión Integral de Riesgos Informe anual de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2023 Informe anual de Evaluación Técnica de la Gestión de Riesgo Operacional 2023 Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría Informe de resultados del negocio de remesas familiares
11 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares
12 de abril	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de Estados Financieros
22 de abril	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares
13 de mayo	<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 2024 Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría Informe Indicadores Gestión de Riesgos I Trimestre 2024 Informe semestral del Comité de Compensación y Nombramientos
18 de junio	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares
15 de julio	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares
17 de julio	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de Estados Financieros
19 de agosto	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Informe de actividades de la oficina de Cumplimiento – 2do trimestre de 2024 Informe semestral del Comité de Prevención del LDAFTFPADM Informe semestral Gestión de la Política Corporativa ABAC -1er semestre 2024 Informe semestral del Comité de Gestión Integral de Riesgos Principales indicadores de la Gestión de Riesgos – 2do trimestre 2024 Capacitación a Junta Directiva en Gestión Integral de Riesgos

09 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares • Informe de Gestión de Continuidad de Negocios • Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría • Capacitación en Gobierno Corporativo • Capacitación en Ciberseguridad
14 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares • Aprobación de Estados Financieros
18 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 2024 • Capacitación anual sobre Riesgos de Prevención de Lavado de Dinero y Activos • Principales indicadores de la Gestión de Riesgos – 3er trimestre 2024 • Informe de evaluación de Riesgos a la gestión prevención blanqueo de capitales / financiación del terrorismo y otros aspectos. • Informe semestral del Comité de Compensación y Nombramientos • Aprobación Plan Estratégico y Presupuesto anual año 2025
09 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del negocio de remesas familiares • Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría • Aprobación del Plan de trabajo (2025) de Auditoría Interna

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

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

Cambios en el período:

No se reportan cambios durante el 2024.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2024)
8 sesiones del Comité de Auditoría celebradas durante el año 2024	<ul style="list-style-type: none"> 29 de enero 13 de febrero 12 de abril 24 de abril 17 de julio 28 de agosto 27 de noviembre 06 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 2024 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.
- Seguimiento a los hallazgos reportados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Entes Reguladores.
- 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 2024, y aprobación del Plan de Trabajo 2025.
- 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 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 de Canales y Transformación Digital ⁽¹⁾	Miembro del Comité
Herbert Mauricio Blandón Tévez	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Daniel Fernando Bañados Maticorena	Vicepresidente Corporativo Gobierno y Cumplimiento	Miembro del Comité

Cambios en el periodo:

- (1) En sesión de Junta Directiva del 15 de febrero de 2024 se autorizó la actualización en el nombre del cargo dentro de la entidad del Ingeniero Gerardo Armando Ruiz Munguía, según se indica en el recuadro anterior.

2. Número de sesiones en el período.

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2024)
6 sesiones de Comité celebradas durante el año 2024	06 de febrero
	30 de abril
	19 de junio
	21 de agosto
	30 de octubre
	16 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 2024.
- Informe anual de Gestión Integral de Riesgos

b) Recomendaciones para aprobación

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

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

La versión actual del Código de Gobierno Corporativo fue aprobada en sesión de Junta Directiva 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 2024 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 15 de febrero de 2024 se autorizó la actualización del Código de Gobierno Corporativo en la sección c) Establecimiento de Comités de Gobierno Corporativo, en el sentido de incorporar al mismo la actualización de los nombres de los cargos o posiciones que conforman los Comités de Gobierno Corporativo en atención a la reestructura organizacional que se aprobó.
- b. En sesión de Junta Directiva de fecha 11 de marzo de 2024, se autorizó modificar el Código de Gobierno Corporativo en el sentido de incorporar en su contenido el nombre de “Presidente Ejecutivo” en sustitución de “Presidente” en aquellos pasajes del documento en donde sea necesario.

- c. En sesión de Junta Directiva de fecha 15 de julio de 2024, se autorizó la actualización del Código de Gobierno Corporativo en la sección c) Establecimiento de Comités de Gobierno Corporativo, en el sentido de incorporar al mismo que el Vicepresidente de Finanzas y Operaciones de la organización, se incorpore como miembro propietario con voz y voto al Comité de Prevención del LDA/FT/FPADM.

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

Durante el año 2024 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



@baccredomaticSV



WhatsApp: 7170-4222



Oficinas de Protección al Consumidor
BAC Credomatic:

proteccionalconsumidorbac@baccredomatic.sv

Mecanismos para la atención de quejas y reclamos

Adicional a los canales detallados anteriormente, contamos con nuestra Oficina de Protección al Consumidor BAC Credomatic, especialista en atención de quejas y reclamos. Durante el 2024 mantuvimos el servicio y atención de conformidad a las regulaciones locales en materia de Protección al Consumidor y buscando la mejor experiencia en nuestros clientes, a través de:

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

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

En sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada a las diez horas del día 21 de febrero de 2024, asentada en el libro correspondiente bajo el acta número 67 se reestructuró la Junta Directiva, nombrando a la señora Jessica Lilliana Mora Garro como Directora Suplente.

Otro aspecto relevante lo constituye la reestructuración de la administración que se aprobó por la Junta Directiva en febrero de 2024. La nueva estructura organizacional deriva de la actualización llevada a cabo en otra de las sociedades miembro del mismo conglomerado financiero (Banco de America Central, S.A.) y su conformación obedece a la naturaleza de los negocios de la entidad.

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 21 de febrero de 2024, se conoció y aprobó el contenido de la Memoria de Labores del ejercicio 2024, así como también el contenido de los Estados Financieros auditados.

- B. Consideramos importante indicar que durante el año 2024 la Junta Directiva de la entidad recibió capacitaciones sobre diversos rubros que son de mucho valor para la gestión que permanente realiza la entidad a través de sus órganos de gobierno corporativo, las cuales han quedado relacionadas en el numeral 6 del romano III. JUNTA DIRECTIVA de este informe. Esta actividad además de ser un aspecto de cumplimiento regulatorio también pone de manifiesto el esmero de la organización en fortalecer constantemente sus estándares de buen Gobierno Corporativo.