

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2025

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

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

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.• Las demás que se estipulan en el Pacto Social de la sociedad.
Banco de América Central, S.A.	<ul style="list-style-type: none">• Actuar como intermediaria en el Sistema Financiero, a través de actuaciones habituales en el mercado financiero, haciendo llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos, la emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva de crédito; pudiendo ejecutar las operaciones siguientes:• Recibir depósitos a la vista retirables por medio de cheques u otros medios.• Recibir depósitos a plazo y de ahorro.• Conceder todo tipo de préstamos.• Emitir tarjetas de crédito.• Otras operaciones activas y pasivas de crédito y otros servicios bancarios que apruebe el Banco Central de Reserva de El Salvador.• Las demás que se estipulan en el Pacto Social de la sociedad.

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 celebró una sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas	• 17 de febrero de 2025	• 68	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 de Accionistas o Juntas donde se hayan abordado puntos de carácter extraordinario en el período informado.

III. JUNTA DIRECTIVA

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

JUNTA DIRECTIVA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025 (1)	
Nombre	Cargo
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente
Rodolfo Tabash Espinach	Director Vicepresidente
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Secretario
Daniel Pérez Umaña	Director Propietario
Herbert Mauricio Blandón Tevez	Director Propietario
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Suplente
Ana María Cuellar de Jaramillo	Director Suplente
Jessica Liliana Mora Garro	Director Suplente
Alejandro Guardia Lachner	Director Suplente
Alfonso Salvo Soto	Director Suplente

Cambios en el período:

- (1) En sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada a las nueve horas del día 17 de febrero de 2025, asentada en el libro correspondiente bajo el acta número 68 se reestructuró la Junta Directiva, nombrando a los señores Alejandro Guardia Lachner y Alfonso Salvo Soto como Directores Suplentes en sustitución de los Señores Juan José Borja Papini y Alvaro de Jesús Velásquez Cock. En dicha sesión se les agradeció por la excelente labor desempeñada.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2025)
12 sesiones de Junta Directiva celebradas durante el año 2025	20 de enero
	10 de febrero
	10 de marzo
	07 de abril
	13 de mayo
	16 de junio
	07 de julio
	11 de agosto
	19 de septiembre
	20 de octubre
	17 de noviembre
	15 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 con 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 17 de noviembre de 2025, los miembros de la Junta Directiva recibieron una capacitación y actualización en materia de Prevención de Lavado de Dinero, Financiación al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, por parte del Vicepresidente Corporativo de Gobierno y Cumplimiento Regional, en conjunto con el Director de Cumplimiento, donde cubrieron los

siguientes aspectos: 1) actualización y análisis de entorno, 2) riesgos crecientes y desafíos en materia LAFT, 3) ventajas de un adecuado análisis de entorno y su aplicación práctica, 4) retos de la quinta ronda de evaluación del GAFILAT. Se establecieron los principales retos a nivel de país, así como los de la región con énfasis en la importancia de los análisis del entorno para nuestro sistema de prevención.

- b. En sesión de Junta Directiva celebrada el día 17 de noviembre de 2025, la Junta Directiva recibió por parte del Director de Gobernanza de la organización, una capacitación sobre la Gestión de Gobierno Corporativo del Banco y del Conglomerado Financiero, con el propósito de: 1) reforzar el conocimiento sobre las reglas y principales directrices de Gobierno Corporativo dentro de la organización, 2) asegurar la adopción de sanas prácticas de Gobierno Corporativo y la adopción de un marco adecuado de transparencia, 3) dar a conocer las gestiones que la organización lleva a cabo en cuanto a la protección de los intereses de los accionistas, clientes de la entidad, y demás partes interesadas, todo de conformidad con las leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales en la materia.
- c. En sesión de Junta Directiva celebrada el día 17 de noviembre de 2025, la Junta Directiva recibió una capacitación sobre Ciberseguridad y su gestión dentro del Banco de América Central, Sociedad Anónima y las sociedades que conforman el Conglomerado Financiero, por parte del Director de Tecnología e Información en conjunto con el Director Corporativo de Informática de la organización. La capacitación cubrió los siguientes aspectos: 1) el riesgo de ciberseguridad y su importancia, 2) la mitigación de los riesgos por medio del robustecimiento de las capas de seguridad, 3) ingeniería social enfocada en altos perfiles, 4) phishing y ciberataques.
- d. En sesión de Junta Directiva celebrada el día 15 de diciembre de 2025, la Junta Directiva recibió por parte del Director de Gobernanza y del Gerente de Riesgo Integral de la organización, una capacitación sobre la Gestión Integral de Riesgos, incluyendo aspectos relevantes sobre el control interno, apetito y tolerancia al riesgo, financieros y no financieros, una descripción sobre las etapas que internamente se siguen para llevar a cabo dicha actividad, así como también aspectos generales sobre los incidentes.

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 en la región. 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.

Presidente Ejecutivo	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
Vicepresidente de Finanzas y Operaciones	Christian Ricardo Tomasino Reyes
Gerente de Operaciones	Walter Adonay Solis Ramírez

Cambios en el periodo:

No se reportan cambios durante 2025.

Otras funciones conexas y de control como lo son funciones Legales, de Auditoría Interna, de Recurso Humano (Talento y Cultura), Contabilidad, Tecnología, 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 y normativa vigente de El Salvador.

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 y sus miembros 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, S.A. de C.V., permanentemente da efectivo cumplimiento a sus políticas y controles internos. Los informes rendidos por la Administración a la Junta Directiva durante el periodo 2025, se presentan a continuación:

Fecha de sesión de Junta Directiva (año 2025)	Informe presentado
20 de enero	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Actualización del Código de Gobierno Corporativo
10 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Informe de la Oficialía de Cumplimiento– 4to trimestre 2024 Informe semestral Comité de Prevención del LDAFTFPADM Informe de la Política Antisoborno y Anticorrupción (ABAC) – 2do semestre 2024 Informe sobre la Gestión de los Conflictos de interés en el 2024 Aprobación de los Estados Financieros auditados del 2024 y recomendación del Comité de Auditoría sobre el nombramiento de Auditor Externo Financiero y Fiscal para el 2025 Presentación de la Memoria de Labores del año 2024 Informe de principales indicadores de la gestión de riesgo Aprobación del Informe Anual de Gobierno Corporativo Informe de resultados evaluación anual de órganos de Gobierno Corporativo
10 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría Informe de cumplimiento regulatorio NRP-36* Informe de litigios materiales Informe sobre gestión normativa
07 de abril	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Informe anual de la Gestión de Riesgo Operacional - 2024 Informe anual de la Gestión Integral de Riesgos - 2024 Informe semestral del Comité de Gestión Integral de Riesgos Actualización del Código de Gobierno Corporativo
13 de mayo	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Informe de la Oficialía de Cumplimiento 1er trimestres 2025 Informe de principales indicadores de la gestión de riesgo Informe semestral del Comité de Compensación y Nombramientos
16 de junio	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares
07 de julio	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Aprobación de los Estados Financieros – 2do trimestre 2025 Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría
11 de agosto	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Informe de la Política Antisoborno y Anticorrupción (ABAC) – 1er semestre 2025 Informe de la Oficialía de Cumplimiento– 2do trimestre 2025 Informe semestral de Comité de Prevención del LDAFTFPADM Informe de implementación de la Ley para la Protección de Datos Personales

19 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Informe de principales indicadores de la gestión de riesgo Informe semestral del Comité de Gestión Integral de Riesgos Actualización del Código de Gobierno Corporativo
20 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de negocios de remesas familiares Aprobación de los Estados Financieros - 3er trimestre 2025 Informe de cumplimiento regulatorio NRP-19** Informe de Cumplimiento Regulatorio en materia de Prevención, Control y Sanción del Lavado de Activos, Financiamientos del Terrorismo y Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría
17 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de negocios de remesas familiares Informe de la Oficialía de Cumplimiento - 3er trimestre 2025 Capacitación anual a miembros de Junta directiva en materia de Prevención de Lavado de Dinero, Financiación al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva Capacitación anual sobre Gobierno Corporativo Informe semestral del Comité de Compensación y Nombramientos Capacitación anual sobre Ciberseguridad
15 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del negocio de remesas familiares Informe de principales indicadores de la gestión de riesgo Capacitación de Riesgo Integral a Junta Directiva Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría Aprobación del Plan de trabajo de la Dirección de Auditoría Interna 2026 Aprobación de Plan Estratégico y Presupuesto Anual 2026

(*) NRP-36: Normas Técnicas para la gestión de los riesgos de lavado de dinero y de activos, financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

(**) NRP-19 Normas Técnicas para el Registro, obligaciones y funcionamiento de entidades que realizan operaciones de envío o recepción de dinero a través de subagentes o administradores de subagentes.

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 Hildaaura Portillo de Aguiñada	Auditor Interno	Secretaria del Comité
Alan Thompson ⁽¹⁾	Miembro Externo Independiente	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 periodo:

(1) En sesión de Junta Directiva de fecha 20 de enero de 2025, se nombró al Licenciado Alan Thompson como miembro del Comité en sustitución del Señor Ricardo Damián Hill Arguello.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2025)
6 sesiones del Comité de Auditoría celebradas durante el año 2025	10 de febrero 27 de febrero 25 de junio 30 de septiembre 26 de noviembre 10 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 Superintendencia del Sistema Financiero y Banco Central de Reserva de El Salvador.
- 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; 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".
- Estrategia de sostenibilidad (aspectos sociales, ambientales y económicos).
- Gestión de Ciberseguridad.
- Principales comunicaciones con Reguladores registradas durante el período.
- Seguimiento sobre el avance del Plan de Trabajo Auditoría Interna 2025, y aprobación del Plan de Trabajo 2026.
- 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
Herbert Mauricio Blandón Tévez ⁽¹⁾	Director Propietario, con calidad de Director Externo de Junta Directiva	Presidente del Comité
Erick Alberto Angulo Sánchez ⁽²⁾	Gerente de Riesgo Integral	Secretario del Comité
Ronulfo Jiménez Rodríguez ⁽¹⁾	Miembro Externo Independiente	Miembro del Comité
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente	Miembro del Comité
Gerardo Armando Ruiz Munguía	Vicepresidente de Canales y Transformación Digital	Miembro del Comité

Daniel Fernando Bañados Maticorena	Vicepresidente Corporativo Gobierno y Cumplimiento	Miembro del Comité
Mario Antonio Orellana Martínez (1)	Director de Gobernanza	Miembro del Comité

Cambios en el periodo:

- (1) En sesión de Junta Directiva de fecha 20 de enero de 2025, se nombraron miembros del Comité de Gestión Integral de Riesgos al Director de Gobernanza, Licenciado Mario Antonio Orellana Martínez, y al miembro externo independiente de la Junta Directiva Licenciado Ronulfo Jimenez, ambos en sustitución de los Directores externos de Junta Directiva, Licenciados Ricardo Damián Hill Arguello y Roberto Angel José Soler Guirola. Asimismo, en la misma sesión se nombró Presidente del Comité al Licenciado Herbert Mauricio Blandón Tevez, Director externo de la Junta Directiva.
- (2) En sesión de Junta Directiva de fecha 15 de diciembre de 2025 se nombró al Gerente de Riesgo Integral Licenciado Erick Alberto Angulo Sánchez como miembro del Comité, posición que ejerce la secretaria de dicho órgano.

2. Número de sesiones en el período

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2025)
6 sesiones de Comité celebradas durante el año 2025	03 de febrero 02 de abril 24 de junio 26 de agosto 15 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 2025.
- Informe anual de Gestión Integral de Riesgos.
- Presentación semestral a Junta Directiva, informe/resumen de los aspectos más importantes conocidos por el Comité.

b) Recomendaciones para aprobación

- Aprobación y/o ratificación de políticas de riesgo.
- Plan de Capacitación de la Gestión de Riesgos y Plan de Trabajo Anual de la Gerencia de Riesgo Integral.
- 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 2025 el Código de Gobierno Corporativo ha tenido cuatro 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 20 de enero de 2025, 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 en la conformación de varios de los Comités de Gobierno Corporativo.
- b. En sesión de Junta Directiva de fecha 07 de abril de 2025, se autorizó la actualización del Código de Gobierno Corporativo en la sección c) Establecimiento de Comités de Gobierno Corporativo, particularmente se actualizó la conformación del Comité de Activos y Pasivos, se incorporó al Vicepresidente Corporativo de Gobierno y Cumplimiento. Asimismo, el Presidente del Comité a partir de esa fecha pasó a ser el Vicepresidente de Finanzas y Operaciones. Este Comité tiene aplicación en otra sociedad miembro del mismo conglomerado financiero.
- c. En sesión de Junta Directiva de fecha 19 de septiembre de 2025, se autorizó la actualización del Código de Gobierno Corporativo en la sección c) Establecimiento de Comités de Gobierno Corporativo, se eliminó de su contenido todo lo relativo a los Comités de Riesgos Operacionales y Comité de Tecnología por haberse autorizado que los mismos funcionen como foros. Ambos Comités tienen aplicación en otra sociedad miembro del mismo conglomerado financiero.
- d. En sesión de Junta Directiva de fecha 15 de diciembre de 2025, se autorizó la actualización del Código de Gobierno Corporativo en la sección c) Establecimiento de Comités de Gobierno Corporativo, particularmente se actualizó la conformación del Comité de Activos y Pasivos, incorporando como miembro al Vicepresidente Corporativo Senior de Finanzas, por lo que el Comité pasó a integrarse por cinco miembros. Este Comité tiene aplicación en otra sociedad miembro del mismo conglomerado financiero.

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

En sesión de Junta Directiva celebrada el 10 de febrero de 2025, se ratificó la actualización del Código de Integridad y Ética, mediante el diseño de quince principios. Dicha actualización tuvo como objetivo fortalecer la comprensión y aplicación de los valores institucionales, facilitando una interpretación más clara y accesible del espíritu de las conductas y comportamientos esperados por parte de los colaboradores y demás partes interesadas. Asimismo, las modificaciones realizadas guardan coherencia y alineación con la Política de Conducta, la Política Antisoborno y Anticorrupción (ABAC), reforzando así el marco institucional de integridad y cumplimiento.

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 directos e indirectos 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 Credomatic continuamos construyendo mejores experiencias por medio de todos nuestros canales de atención, por ello, toda la red de sucursales físicas BAC 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, especialista en atención de quejas y reclamos. Durante el 2025 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:

Protección al Consumidor BAC

1 Oficina Presencial



Boulevard de Los Próceres Edificio No. 288, Nivel 1, San Salvador, El Salvador. Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4pm

2 Sitio WEB



[Oficina Protección al Consumidor BAC Credomatic | BAC Credomatic](#)

3 WhatsApp



7170-4222



4 Teléfono y correo electrónico



2206-4478
proteccionalconsumidorbac@baccredomatic.sv

5 Canales físicos Agencia y bancas



Agencias BAC a nivel nacional
De lunes a viernes – 9:00am a 4:00pm
Sábado de 9:00am a 12m

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 nueve horas del día 17 de febrero de 2025, asentada en el libro correspondiente bajo el acta número 68 se reestructuró la Junta Directiva, nombrando a los señores Alejandro Guardia Lachner y Alfonso Salvo Soto como Directores Suplentes en sustitución de los señores Juan José Borja Papini y Alvaro de Jesús Velásquez Cock por renuncia presentada. En dicha sesión se les agradeció por la excelente labor desempeñada.

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 17 de febrero de 2025, se conoció y aprobó el contenido de la Memoria de Labores del ejercicio 2024, así como también el contenido de los Estados Financieros auditados del mismo año.
- B. Es importante indicar que durante el año 2025 la Junta Directiva de la entidad recibió capacitaciones sobre diversos rubros que son de mucho valor para la gestión que permanentemente realiza 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.