

# Informe de Gobierno Corporativo



**Enero a diciembre 2019**

**Entidad: Banco Atlántida El Salvador, Sociedad Anónima.**  
**Período Informado: enero-diciembre 2019**

## **I- INFORMACION GENERAL**

Banco Atlántida El Salvador reconoce la importancia de contar con un sistema de gobierno corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos sociales en interés de la sociedad y de sus accionistas y está convencido de que la implementación y aplicación de buenas prácticas de gobierno corporativo fortalecen la adecuada administración y contribuyen de forma crucial al logro de sus objetivos.

Por ello se concibe como un ente dinámico en función de la evolución de la sociedad, la normativa que pueda establecerse y las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado, que permitirán reflejar en su cultura y actividades corporativas que es un banco que opera de forma segura y sólida, con integridad, eficiencia y de conformidad a la legislación y normativa aplicable.

En consecuencia, el período informado fue marcado por el desafío que representó realizar la adecuación del sistema de gobierno corporativo del banco a las exigencias señaladas en la Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17 que entraron en vigor en el mes de mayo del período informado.

## 1 Conglomerado Financiero Local al que pertenece

- Conglomerado Financiero Atlántida



## 2 Entidades miembros del Conglomerado financiero local y su principal negocio

Sociedad	Principal Negocio
<b>Inversiones Financieras Atlántida S.A.</b>	Sociedad Controladora que tiene por finalidad la inversión de capital en las sociedades de giro financiero.
<b>Banco Atlántida El Salvador S.A.</b>	Banco Atlántida El Salvador es una Institución Bancaria, la cual actúa de manera habitual en el mercado financiero, intermediación financiera y otorgamiento de créditos, llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos, emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva, activa y demás actividades que la ley de bancos permite.
<b>Atlántida Securities S.A. de C.V.</b>	Atlántida Securities es una Empresa dedicada a ofrecer servicios de intermediación en la compra y venta de títulos valores en representación de sus clientes dentro de la Bolsa de Valores.
<b>Atlántida Capital S.A.</b>	Atlántida Capital Gestora de Fondos de Inversión: Empresa dedicada a la administración de Fondos de Inversión.
<b>Atlántida Vida S.A.</b>	Atlántida Vida Seguro de Personas, empresa dedicada a la colocación y administración de seguros de vida; (no realizó operaciones dentro del mercado financiero en el período informado).
<b>AFP CONFÍA</b>	AFP CONFÍA tiene por objeto administrar fondos de pensiones y fondos de ahorro previsional voluntarios, así como gestionar y otorgar prestaciones y beneficios que establece la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.

### ③ Grupo Financiero Internacional al que pertenece:

- Conglomerado INVATLAN

### ④ Principales Accionistas y Participación.

Accionistas	Participación %
Inversiones Financieras Atlántida, S.A. (IFA, S.A.)	99.87182%
Guillermo Bueso Anduray	0.03091%
José Faustino Laínez Mejía	0.03091%
Arturo Herman Medrano Castañeda	0.02909%
Robert Brent Vinelli	0.02727%
Enrique Antonio García Dubón	0.00091%
José Walter Bodden Joya	0.00636%
David Ricardo Bueso Anduray	0.00091%
Fernando Luis de Mergelina Alonso de Velasco	0.00091%
Manuel Enrique Dávila Lázarus	0.00091%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Principales Accionistas de la Sociedad Contralora y su participación.

Accionistas	Participación %
Inversiones Atlántida, S.A. (INVATLAN, S.A.)	99.99859%
Guillermo Bueso Anduray	0.00016%
José Faustino Laínez Mejía	0.00016%
Arturo Herman Medrano Castañeda	0.00016%
Robert Brent Vinelli	0.00016%
Enrique Antonio García Dubón	0.00016%
José Walter Bodden Joya	0.00016%
David Ricardo Bueso Anduray	0.00016%
Fernando Luis de Mergelina Alonso de Velasco	0.00016%
Manuel Enrique Dávila Lázarus	0.00016%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## II- ACCIONISTAS

### 1 Número de Juntas Ordinarias celebradas en el período informado.

Fecha de sesión	Quorum
15 de febrero	100%

### 2 Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período informado.

Fecha de sesión	Quorum
13 de septiembre	100%

## III- JUNTA DIRECTIVA

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

Hasta el 15 de febrero del 2019 La Junta Directiva se encontraba conformada de la siguiente manera:

#### Directores Propietarios

Director Presidente: Arturo Herman Medrano Castañeda

Director Vicepresidente: Guillermo Bueso Anduray

Director Secretario: Franco Edmundo Jovel Carrillo

Primer Director: José Faustino Laínez Mejía

Segundo Director: Fernando Luis de Mergelina Alonso de Velasco

#### Directores Suplentes

Director Suplente: Ilduara Augusta Guerra Levi

Director Suplente: Manuel Santos Alvarado Flores

Director Suplente: Manuel Enrique Dávila Lázarus

Director Suplente: Héctor Adolfo Ávila Sánchez

Director Suplente: Francisco Rodolfo Bertrand Galindo

En sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en fecha 15 de febrero del 2019 se realizaron los siguientes cambios en la conformación de Junta Directiva:

1) Fernando Luis de Mergelina Alonso De Velasco dejó de ejercer su cargo como Segundo Director.

2) Héctor Adolfo Ávila Sánchez dejó de ejercer su cargo como Director suplente.

Debido a las vacantes generadas por las modificaciones descritas anteriormente se realizaron los siguientes nombramientos:

- 1) Ilduara Augusta Guerra Levi dejó de ejercer su cargo como Directora Suplente y fue nombrada Segundo Director.
- 2) Gabriel Eduardo Delgado Suazo fue nombrado Director Suplente.
- 3) Carlos Javier Herrera Alcántara fue nombrado Director suplente.

Por lo anterior la Junta Directiva quedó conformada de la siguiente manera:

### **Directores Propietarios**

Director Presidente: Arturo Herman Medrano Castañeda  
Director Vicepresidente: Guillermo Bueso Anduray  
Director Secretario: Franco Edmundo Jovel Carrillo  
Primer Director: José Faustino Laínez Mejía  
Segundo Director: Ilduara Augusta Guerra Levi

### **Directores Suplentes**

Director Suplente: Francisco Rodolfo Bertrand Galindo  
Director Suplente: Gabriel Eduardo Delgado Suazo  
Director Suplente: Manuel Enrique Dávila Lázarus  
Director Suplente: Manuel Santos Alvarado Flores  
Director Suplente: Carlos Javier Herrera Alcántara



## **② Sesiones celebradas en el período de enero-diciembre 2019.**

Durante el año 2019 se celebraron 13 sesiones de Junta Directiva las cuales se realizaron en las siguientes fechas:

1. JD- 01/2019 el 18 de enero de 2019
2. JD- 02/2019 el 15 de febrero de 2019
3. JD- 03/2019 EL 15 de marzo de 2019
4. JD- 04/2019 de 12 de abril de 2019
5. JD- 05/2019 de 17 de mayo de 2019
6. JD- 06/2019 de 21 de junio de 2019
7. JD- 07/2019 de 12 de julio de 2019
8. JD- 08/2019 de 22 de julio de 2019
9. JD- 09/2019 de 16 de agosto de 2019
10. JD- 10/2019 de 20 de septiembre de 2019
11. JD- 11/2019 de 11 de octubre de 2019
12. JD- 12/2019 de 15 de noviembre de 2019
13. JD- 13/2019 de 13 de diciembre de 2019

## **③ Descripción de Política de nombramiento de los miembros de Junta Directiva.**

Los miembros son electos por medio de la Junta General Ordinaria de Accionistas quienes observan principios de idoneidad, considerando prohibiciones, requisitos e inhabilidades que se encuentran señaladas dentro del marco legal aplicable.

## **④ Operaciones realizadas por los miembros de Junta Directiva con otras partes vinculadas.**

Durante el período informado ningún miembro de Junta Directiva realizó operaciones con otras partes vinculadas.

## **⑤ Política sobre rotación o permanencia de miembros.**

La Junta Directiva del Banco Atlántida El Salvador, en funciones, fue nombrada en Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 15 de febrero del 2019, para el período de cinco años conforme al Pacto Social vigente a esa fecha, siendo inscrita en el registro de Comercio e iniciando funciones el día 14 de marzo del año 2019.

En cuanto a la política de permanencia y rotación de miembros, conforme al Pacto Social vigente y al Código de Gobierno Corporativo, el período de permanencia en funciones de los miembros de Junta Directiva será de cinco años, pudiendo ser reelectos.

## **⑥ Informe de capacitaciones recibidas en temas de Gobierno Corporativo o en materias afines.**

Dentro del período informado no se realizaron capacitaciones para miembros de Junta Directiva referentes a temas de Gobierno Corporativo o materias afines.

**6 Informe de capacitaciones recibidas en temas de Gobierno Corporativo o en materias afines.**

**Capacitaciones recibidas por Directores dentro del período informado enero-diciembre 2019**

<b>Nombre</b>	<b>Capacitación</b>
Arturo Herman Medrano Castañeda	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
	Gestión Integral de Riesgos
Guillermo Bueso Anduray	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
	Gestión Integral de Riesgos
Franco Edmundo Jovel Carrillo	Gestión Integral de Riesgos
	Building a high performance team + fase 1
	Building a high performance team + fase 2
	Tetramap: herramienta para conocer la naturaleza del comportamiento humano
José Faustino Laínez Mejía	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
	Gestión Integral de Riesgos
Ilduara Augusta Guerra Levi	Código de Ética
	Políticas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
Manuel Santos Alvarado Flores	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
Manuel Enrique Dávila Lázarus	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
	Sistema Integral de Gestión de Riesgos
	Ley FATCA
Gabriel Eduardo Delgado Suazo	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
	Sistema Integral de Gestión de Riesgos
	Modelo de Gestión de Competencias
	Responsabilidad Social Empresarial
Carlos Javier Herrera Alcántara	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
	Bienestar Empresarial

## 7 Política de remuneración de la Junta Directiva.

Conforme al Pacto Social será la Junta General Ordinaria de Accionistas quienes tienen la facultad de Elegir, remover, y conocer las renunciaciones de los miembros de Junta Directiva y asignarles sus emolumentos.

## IV- ALTA GERENCIA

La administración directa del Banco está asignada a la Presidencia Ejecutiva, facultada para representar al Banco judicial y extrajudicialmente, realizando los negocios y actividades del mismo, con las más amplias facultades y de acuerdo con las disposiciones y normas dictadas por la Junta Directiva y el Pacto Social.

La Alta Gerencia es la figura por medio de la cual se denomina al grupo de vicepresidentes y gerentes del Banco que reportan directamente a la Presidencia Ejecutiva, quienes además reúnen los requisitos señalados por la Ley de Bancos.

### 1 Miembros Alta Gerencia.

Presidente Ejecutivo: Carlos Antonio Turcios Melgar.

Vicepresidente de Negocios: Marco Tulio Ruiz Torres.

Vicepresidente de Asesoría Legal: Franco Edmundo Jovel Carrillo.

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología: Edgardo Rafael Figueroa Hernández.

Gerente de Productos y Segmentos: Omar Emmanuel Romero Aguilar.

Gerente de Finanzas y Tesorería: Carlos Alberto Coto Gómez.

Gerente de Riesgos: Carlos Eduardo Rosales Castro.

Gerente de Administración y Recursos Humanos: Mónica María Tamacas Luna.

Gerente de Cumplimiento y Gobierno Corporativo: María Isabel Mancía de Ayala.

\*Durante el período informado no existieron cambios dentro de la Alta Gerencia.



## 2 Política de selección de Alta Gerencia.

Conforme a nuestro Pacto Social, es atribución de la Junta Directiva nombrar al Presidente Ejecutivo y demás miembros de Alta Gerencia, fijarle su sueldo y remuneración extraordinaria, sus atribuciones y obligaciones.

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

Durante el periodo informado se aprobó la siguiente normativa:

### **CODIGOS Y REGLAMENTOS**

Código de Conducta  
Código de Gobierno Corporativo  
Reglamento de Junta Directiva

### **MANUALES**

Administración de Riesgo Reputacional  
Gestión de Riesgo Estratégico  
Manual de Administración de Riesgo Operacional  
Manual de Riesgo de Crédito  
Administración de Riesgo Reputacional  
Gestión de Riesgo de Mercado  
Riesgo de Crédito

### **INSTRUCTIVOS PLANES Y NORMAS**

Instructivo de Cálculo del descalce de tasas de interés a un año  
Plan de Comunicaciones en Caso de Crisis  
Plan de Contingencia de Liquidez  
Normas de Seguridad Física y Ambiental para Equipo Informático y su Periférico

## **POLÍTICAS**

Riesgo Crediticio

Otorgamiento de Adelanto de Salario

Límite de liquidez

Gestión de Riesgo Crediticio

Otorgamiento de Crédito de Colaboradores GA

Otorgamiento de Crédito Hipotecario

Otorgamiento de Créditos Personales

Otorgamiento de Tarjeta de Crédito

Generales de crédito de banca de personas

Escritorios limpios

Castigo de Créditos sin Garantía Banca Personas  
y Banca Empresas

Gestión de Cobros Banca de Personas

Soluciones Préstamo Personal y Tarjeta  
de Crédito Banca de Personas

Cobro de créditos en Mora Mayor a 60 días  
y Seguimiento a Mora Mayor a 90 días

Castigo de Créditos sin Garantía Banca Personas  
y Banca Empresas

Actualización de Software

Administración de Riesgo de Mercado

Administración de Riesgo Legal

Gestión de Riesgo Crediticio

Respaldos y Restauración de Datos

Uso de Acceso a Internet- BAES

Actualización de Software

Administración de Riesgo de Mercado

Continuidad del Negocio

Política de Administración de Riesgo Operativo

## **V- COMITÉ DE AUDITORÍA**

### **1 Miembros de Comité de Auditoría y cambios durante el periodo informado.**

Hasta el 15 de febrero del 2019 el comité de auditoría estaba conformado por los siguientes miembros permanentes:

**Director: Fernando Luis de Mergelina Alonso De Velasco**  
**Director: Francisco Rodolfo Bertrand Galindo**  
**Director: José Faustino Laínez Mejía**  
**Presidente Ejecutivo: Carlos Antonio Turcios Melgar**  
**Gerente de Riesgos: Carlos Eduardo Rosales Castro**  
**Auditor Interno: Tito Ernesto Linares**

A partir del 15 de febrero del período informado, el comité de auditoría sufrió modificaciones respecto de sus miembros permanentes quedando conformado de la siguiente manera:

**Director: José Faustino Laínez Mejía**  
**Director: Francisco Rodolfo Bertrand Galindo**  
**Director: Ilduara Augusta Guerra Levi**  
**Presidente Ejecutivo: Carlos Antonio Turcios Melgar**  
**Gerente de Riesgos: Carlos Eduardo Rosales Castro**  
**Auditor Interno: Tito Ernesto Linares**

El Manual del comité de auditoría en el cual se describe su funcionamiento y organización, fue adecuado conforme a los requerimientos contenidos en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17.

### **2 Número de sesiones en el período informado.**

En 2019 se realizaron 12 sesiones, en las siguientes fechas:

1. 18 de enero de 2019
2. 15 de febrero de 2019
3. 15 de marzo de 2019
4. 12 de abril de 2019
5. 17 de mayo de 2019
6. 21 de junio de 2019
7. 12 de julio de 2019
8. 16 de agosto de 2019
9. 20 de septiembre de 2019
10. 11 de octubre de 2019
11. 15 de noviembre de 2019
12. 13 diciembre de 2019

### **3 Detalle de principales funciones en el período informado.**

Las principales funciones desarrolladas en 2019 son las detalladas en la NRP-15, Arts. 13 y 15 y NRP-17 Art. 23:

- A.** Verificar el cumplimiento de las instrucciones recibidas de la Superintendencia en asuntos relacionados con los estados financieros; así como de las observaciones y comentarios del auditor externo e interno.
- B.** Conocer sobre los hallazgos de la Superintendencia del Sistema Financiero, Auditoría Interna y Externa, a fin de establecer medidas correctivas pertinentes, para informar posteriormente a la Junta Directiva.
- C.** Seguimiento a la ejecución del plan anual de auditoría interna.
- D.** Mantener un archivo de correspondencia con la siguiente información:
  - 1. La correspondencia recibida de la Superintendencia sobre las auditorías integrales, los exámenes y evaluaciones de cuentas.
  - 2. La correspondencia e informes recibidos de los auditores externos sobre el
  - 3. Desarrollo de la auditoría.
  - 4. Las respuestas emitidas por el Banco a la Superintendencia y los auditores externos.
  - 5. Copia de los informes de auditoría interna y de las respuestas que hayan dado las diferentes unidades sobre esos informes.
- E.** Conocer y evaluar los procesos de información financiera y los sistemas de control interno de la entidad.
- F.** Proponer a la Junta Directiva el nombramiento de los auditores externos y del auditor fiscal, y supervisar el cumplimiento del contrato.
- G.** Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.

### **4 Temas corporativos conocidos en el período informado.**

Entre los temas corporativos conocidos en el período figuran informes de Auditoría relacionados a: Riesgos Financieros, Créditos, Lavado de Dinero y Cumplimiento, entre otros.

## **VI- COMITÉ DE RIESGO**

Los miembros del Comité de Riesgo durante el período informado fueron:

### **1 Miembros del Comité y los cambios durante el periodo informado.**

Director: Arturo Medrano  
Director: Guillermo Bueso Anduray  
Director: Franco Edmundo Jovel Carrillo  
Presidente Ejecutivo: Carlos Antonio Turcios Melgar  
Vicepresidente de Negocios: Marco Tulio Ruíz  
Gerente de Finanzas y Tesorería: Carlos Alberto Coto Gómez  
Gerente de Cumplimiento y Gobierno Corporativo: María Isabel Mancía de Ayala  
Gerente de Productos y Segmentos: Omar Emanuel Romero Aguilar  
Gerente de Riesgos: Carlos Eduardo Rosales Castro  
Auditor Interno: Tito Ernesto Linares

En sesión de Junta Directiva del 12 de abril del 2019, el Licenciado Tito Linares, Auditor Interno, dejó de ser miembro permanente del Comité de Riesgo, quedando conformado de la siguiente forma:

Director: Arturo Medrano  
Director: Guillermo Bueso Anduray  
Director: Franco Edmundo Jovel Carrillo  
Presidente Ejecutivo: Carlos Antonio Turcios Melgar  
Vicepresidente de Negocios: Marco Tulio Ruíz  
Gerente de Finanzas y Tesorería: Carlos Alberto Coto Gómez  
Gerente de Cumplimiento y Gobierno Corporativo: María Isabel Mancía de Ayala  
Gerente de Productos y Segmentos: Omar Emanuel Romero Aguilar  
Gerente de Riesgos: Carlos Eduardo Rosales Castro

El Manual del comité de Riesgos en el cual se describe su funcionamiento y organización fue adecuado conforme a los requerimientos contenidos en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17.

### **2 Número de Sesiones en el período informado.**

En 2019 se realizaron 5 sesiones del Comité de Riesgo en las siguientes fechas:

1. 18 de enero de 2019
2. 12 de abril de 2019
3. 11 de julio de 2019
4. 11 de octubre de 2019
5. 13 de diciembre de 2019

### **3 Detalle de principales funciones en el período informado.**

El Comité de Riesgo tiene como finalidad evaluar las políticas, mecanismos y procedimientos de riesgos; así como monitorear los diferentes resultados en la gestión de riesgos, y proveer de medidas oportunas que beneficien el desarrollo de las actividades del Banco.

Dentro de las principales funciones realizadas durante el año 2019 se tienen:

- a) Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación.
- b) Velar porque la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
- c) Asegurar e informar a la Junta Directiva la correcta implementación y ejecución de las estrategias y políticas aprobadas.
- d) Proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo.
- e) Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos.
- f) Requerir 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 informado**

Durante el periodo informado se conocieron y aprobaron las siguientes normativas:

- Instructivo para la Ejecución del Árbol de Llamadas BAES
- Key Risk Indicators de Riesgo Operativo
- Manual de Administración de Riesgo Reputacional
- Manual de Riesgo de Mercado
- Metodología de GAP de tasas de Interés
- Metodología Business Impact Analysis para Continuidad del Negocio (BIA)
- Metodología para estimación de Valor en Riesgo para Riesgo de Mercado
- Metodología para Matriz Evaluativa de Riesgo Operativo (MERO)
- Modificación a Manual de Gestión de Riesgo de Crédito
- Modificación de Manual de Administración de Riesgo Operativo
- Modificación Política de Administración de Riesgo Legal
- Norma de Seguridad Física y Ambiental
- Plan de Comunicación en caso de Crisis
- Plan de Contingencia de Liquidez
- Política de Acceso a Internet
- Política de Actualización de Software
- Política de Continuidad del Negocio
- Política de Escritorio Limpio
- Política de Límites de Liquidez
- Política de Riesgo de Mercado
- Política de Riesgo Estratégico
- Resultados de Evaluación de Riesgo de Seguridad de la Información

## **VII- GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ÉTICOS**

### **5 Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período informado**

Se modificó el contenido del Código de Gobierno Corporativo adecuándolo a lo estipulado en las Nomas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17, a continuación, se detallan los cambios realizados:

**i. Principios generales:** Se agregó este apartado dentro del Código el cual contiene:

a) ¿Quiénes somos?, b) visión, c) misión, d) valores institucionales, e) grupos de interés y f) alcance del Código de Gobierno Corporativo.

**ii. Principios y lineamientos sobre las buenas prácticas de Gobierno Corporativo:**

Se incluyó el desarrollo de los principios y estándares en los que se basa el banco en el manejo de los negocios y en lograr alcanzar los objetivos corporativos trazados.

**iii. Junta Directiva:** En este apartado se agregó lo siguiente:

a) misión de Junta Directiva, b) requisitos de los directores, c) Período de ejercicio y reelección, d) atribuciones y responsabilidades de los directores y e) Derecho de información de los directores.

**iv. Alta Gerencia:** Se agregó:

a) Política de nombramiento, retribución, destitución e indemnización del Presidente Ejecutivo y Alta Gerencia; b) responsabilidades de los miembros de Alta Gerencia; c) política de elección de miembros de Alta Gerencia; y d) Sustitución de miembros de Alta Gerencia.

**v. Comités de Apoyo a la Administración:**

Dentro de este apartado se agregó el comité de activos extraordinarios el cual fue creado en sesión de Junta Directiva de fecha 12 de abril del 2019.

**vi. Conflicto de interés y manejo y divulgación de la información privilegiada:**

Esta política desarrolla el procedimiento a seguir para prevenir conflictos de interés que puedan tener lugar en el desarrollo del objeto social del banco.

**vii. Transparencia de la Información: el contenido de este apartado desarrolla lo siguiente:**

a) derechos de información de accionistas, b) derecho de información de los directores, c) derecho de información de clientes y público en general y d) sitio web Banco Atlántida.

## **6 Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período informado**

Durante el período informado se realizaron las siguientes modificaciones al Código de Conducta, las cuales se detallan a continuación:

### **i. Información general:**

Se agregaron al Código de Conducta los siguientes:

a) Introducción, b) Objetivos, c) Visión y misión.

### **ii. Valores y Principios:**

Se reorganizó el contenido del Código creando este apartado el cual desarrolla:

a) ¿Cómo Operamos?, b) Nuestra conducta en el lugar de trabajo, c) Declaración de postulados éticos, d) Equidad, e) Integridad en el uso de los recursos de Banco Atlántida y f) Trabajo en equipo.

### **iii. Manejo de Conflicto de Intereses:**

Se agregó el siguiente contenido:

a) Ámbito de aplicación de los conflictos de interés; b) Identificación de posibles conflictos de interés; c) Mecanismos para prevenir, gestionar, mitigar e informar los conflictos de interés; d) Política de conflicto de intereses para los miembros de la Junta Directiva; e) Gestión y control de conflictos de interés en la aprobación de transacciones que afecten al banco o al Conglomerado Financiero Atlántida; f) Registro de conflictos de intereses; g) Informe de cumplimiento de políticas de gestión y operaciones con partes relacionadas.

### **iv. Conductas Anticompetitivas:**

Se agregó este apartado en el cual tiene como fin evitar la realización de prácticas comerciales injustas por parte de los empleados del banco.

#### **v. Compromiso Ambiental:**

Desarrolla la conducta que debe reflejar los colaboradores de Banco Atlántida para la conservación del medio ambiente.

#### **vi. Divulgación del Código de Conducta:**

Este apartado consigna la obligatoriedad de que el Código de Conducta sea de acceso general.

### **7 Informe de cumplimiento de políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.**

Banco Atlántida El Salvador cuenta con política de gestión de manejo de conflictos de interés la cual se encuentra desarrollada dentro del Código de Conducta estipulando los mecanismos que permiten prevenir, identificar, gestionar, mitigar, informar y registrar los conflictos de interés que puedan surgir por operaciones con partes relacionadas.

## **VIII- TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN**

### **1 Mecanismos de atención a clientes, así como atención de quejas y reclamos.**

#### **• Mecanismos de atención:**

##### **i. Página Web:**

Plataforma Digital por medio de la cual se publica información sobre tasas de interés, comisiones o recargos, estados financieros trimestrales y los cobros por cuenta de terceros, además de novedades y noticias en lo relacionado a nuevos servicios, productos, nuevas agencias y otras iniciativas para Clientes y grupos de interés en general, por medio de la dirección web [www.bancatlan.com.sv](http://www.bancatlan.com.sv), siendo esta actualizada de forma permanentemente para favorecer la transparencia e inmediatez de acceso a la información.

##### **ii. Contact Center:**

plataforma telefónica habilitada por el Banco la cual corresponde al número telefónico (503) 2223-7676, donde un ejecutivo atiende de forma específica las consultas que puedan generar los clientes.

##### **iii. Correo Institucional:**

Es la dirección de correo electrónico la cual corresponde a [Info@bancatlan.sv](mailto:Info@bancatlan.sv) habilitada por el banco para la recepción de cualquier tipo de comunicación vía electrónica de los clientes o grupos de interés.

#### **iv. Redes Sociales:**

Canales de comunicación utilizados de manera sistemática por medio de los perfiles corporativos oficiales del Banco en redes sociales y cualquier otro establecido en la página web como canal oficial del Banco, en los cuales se divulga periódicamente información oficial del banco para los grupos de interés, y procuran la comunicación efectiva en el desarrollo de eventos y novedades relevantes para la organización y atención al cliente.

#### **v. Personal del Front Office:**

También dentro de las agencias del Banco a nivel nacional existen canales de atención directa con los clientes y grupos de interés, los cuales pueden ser consultados in situ, como lo son Ejecutivos de Front Office, Asesores de Clientes y Jefes de Agencia.

#### **• Gestión de Reclamos**

La gestión de recepción de reclamos de clientes se puede realizar directamente en agencias, completando un formulario de gestión el cual se traslada al área de Reclamos y Requerimientos.

El área de Reclamos y Requerimientos cuenta con los siguientes procedimientos para la adecuada atención de reclamos:

**Reclamos de Estados de Cuenta**

**Reclamos por Comisiones y Recargos**

**Reclamos de Tarjetas**

**Reclamos de Colectores**

**Atención a Consultas por reclamos de la Defensoría del Consumidor y la Superintendencia del Sistema Financiero**

Las Consultas por reclamos interpuestos en la Defensoría del Consumidor y Superintendencia del Sistema Financiero se reciben a través del área de Reclamos y Requerimientos quienes cuentan con un procedimiento que estipula el adecuado seguimiento ante las solicitudes recibidas por dichas instituciones.

También pueden realizarse reclamos por medio del canal de comunicación Contact Center el cual corresponde al número telefónico (503) 2223-7676.

## 2 Detalle de los principales hechos relevantes durante el periodo informado.

i. En fecha 18 de enero de 2019, la Junta Directiva de Banco Atlántida El Salvador, autorizó el trámite de nuevas emisiones, de CERTIFICADO DE INVERSIÓN denominado CIBAES2 Y PAPEL denominado BURSÁTIL PBAES.

ii. En Fecha 15 de febrero de 2019, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Atlántida El Salvador, S. A., nombró Auditores Externos y Fiscales a la firma de Auditores y Consultores de Negocios, S.A. DE C.V., como Propietarios y a la firma de GRANT THORNTON PÉREZ MEJÍA, NAVAS, S.A. DE C.V. como Suplentes.

iii. En Junta General Ordinaria de Accionistas del 15 de febrero del 2019, se cambió la conformación de la Junta Directiva, lo cual, dio paso a una reestructuración de los miembros de los Comités de Junta Directiva (Comité de Auditoría y Comité de Cumplimiento) y de apoyo (Comité de Activos y Pasivos).

iv. En fecha 15 de marzo de 2019, la Junta Directiva del Banco Atlántida El Salvador, realizó la ratificación de los siguientes nombramientos: Presidente Ejecutivo, Gerente Legal y Oficial de Cumplimiento interino.

v. En fecha 03 de abril de 2019, la Superintendencia del Sistema Financiero notificó a Banco Atlántida El Salvador, S.A, que en sesión No. CD-13/2019, celebrada el 28 de marzo de 2019, se acordó lo siguiente: Modificación de Pacto Social en lo que respecta a su cláusula V) Capital Social, por aumento de capital social en la suma de DIEZ MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 10,000,000.00), con lo cual el capital social pasaría de CUARENTA Y CINCO MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 45,000,000.00) a la cantidad de CINCUENTA Y CINCO MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 55,000,000.00), capital que estará representado y dividido por medio de CIENTO DIEZ MIL acciones comunes y nominativas por un valor nominal de QUINIENOS dólares de los Estados Unidos de América cada una.

vi. En fecha 13 de mayo de 2019, la Superintendencia del Sistema Financiero notificó a Inversiones Financieras Atlántida, S.A, que en sesión No. CD-18/2019, celebrada el 09 de mayo de 2019, se acordó lo siguiente: Modificación del Conglomerado Financiero Atlántida, por incorporación de la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones Confía, S.A (AFP Confía, S.A) con 437,501 acciones, que representan el 50.00011% de su capital social y levantamiento de la medida preventiva de suspensión de distribución de dividendos acordada en sesión No. CD-04/2019 de fecha 24 de enero de 2019, con base a lo establecido en el literal d) del artículo 15 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y artículos 113, 121 y 136 de la Ley de Bancos, ACUERDA: I. Autorizar la modificación de la estructura del Conglomerado Financiero Atlántida, por la incorporación de la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones Confía, S.A.,

por lo que el conglomerado financiero quedará conformado por la sociedad controladora de finalidad exclusiva Inversiones Financieras Atlántida, S.A., siendo sus subsidiarias: Banco Atlántida El Salvador, S.A., Atlántida Capital, S.A., Gestora de Fondos de Inversión, Atlántida Securities, S.A de C.V., Casa de Corredores de Bolsa; Atlántida Vida, S.A., Seguros de Personas; y Administradora de Fondos de Pensiones Confía, S.A.; y II. Dejar sin efecto a partir de la fecha de comunicación de este acuerdo, la medida preventiva de suspensión de distribución de dividendos, acordada en sesión No. CD-07/2019 de la medida preventiva de suspensión de distribución de dividendos, acordada en sesión No. CD-04/2019 de fecha 24 de enero de 2019, en las sociedades miembros del Conglomerado Financiero Atlántida: Sociedad controladora de finalidad exclusiva Inversiones Financieras Atlántida, S.A y sus subsidiarias: Banco Atlántida El Salvador, S.A., Atlántida Capital, S.A., Gestora de Fondos de Inversión, Atlántida Securities, S.A de C.V., Casa de Corredores de Bolsa; Atlántida Vida, S.A., Seguros de Personas; y en la sociedad Administradora de Fondos de Pensiones Confía, S.A., en vista que han dado cumplimiento a lo instruido por el Consejo Directivo en los acuerdos tomados en sesiones No. CD-43/2017 de fecha 26 de octubre de 2017 y No. CD-27/2018 de fecha 19 de julio de 2018, de incorporar a la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones Confía, S.A al Conglomerado Financiero Atlántida.

**vii.** En fecha 17 de mayo de 2019, la Junta Directiva de Banco Atlántida El Salvador, S. A., aprobó Cronograma de Actividades para Ejecutar el Plan de Adecuación para la Implementación de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo de la (NRP-17).

**viii.** En sesión de Junta Directiva del 12 de julio del 2019 se nombró al Ingeniero German José Avalos Cerón como oficial de cumplimiento.

**ix.** En fecha 13 de septiembre de 2019, la Junta Directiva aprobó un Aumento de Capital por la suma de US\$ 5,000,000.00, los cuales se encuentran pendientes de autorización de la Superintendencia del Sistema Financieros.

**x.** En sesión de Junta Directiva de fecha 13 de diciembre del 2019 fueron aprobadas las modificaciones realizadas al Código Gobierno Corporativo

**xi.** En sesión de Junta Directiva de fecha 13 de diciembre del 2019 se aprobaron las modificaciones realizados al Código de Conducta.

**xii.** En sesión de Junta Directiva de fecha 13 de diciembre del año 2019 fue aprobado el contenido del Reglamento de Junta Directiva el cual desarrolla requisitos y reglas de organización y funcionamiento de Junta Directiva.

## **IX- OTROS**

El Sistema de Gobierno Corporativo de Banco Atlántida El Salvador se encuentra compuesto por el Pacto Social y Código de Gobierno Corporativo, los cuales comprenden las normas, funciones, derechos y deberes en el desempeño de sus cometidos; También el Reglamento de Junta Directiva el cual desarrolla los requisitos, organización y funcionamiento de los miembros de la Junta Directiva, así como a los manuales de organización y funcionamiento de los diferentes Comités que rigen a la institución, incluyendo además, el seguimiento a las normas de comportamiento internas contenidas en el Código de Conducta, donde están establecidos los principios éticos relacionados con las actuaciones de sus directivos, administradores y empleados.

