

Informe de Gobierno Corporativo 2023

ENTIDAD: BANCO ATLÁNTIDA EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA.
PERÍODO INFORMADO: ENERO-DICIEMBRE 2023

Índice

I

Información
General

II

Accionistas

III

Junta Directiva

IV

Alta Gerencia

V

Comité de
Auditoría

VI

Comité de
Riesgo

VII

Gobierno
Corporativo
y Estándares
Éticos

VIII

Transparencia
y revelación de
información

IX

Otros

I. Información General

En la realidad actual bancaria, el gobierno corporativo se revela como la guía para la toma de decisiones estratégicas, promoviendo la responsabilidad y la rendición de cuentas. En este contexto, nos encontramos con desafíos que trascienden lo meramente financiero, abarcando aspectos éticos, sociales y medioambientales.

La incorporación de la digitalización, la transparencia y la adhesión a buenas prácticas allana el camino hacia un enfoque más integral y sostenible dentro del Banco. Dentro de la digitalización, el Banco ha promovido el uso de la firma electrónica que, en particular, emerge como un instrumento clave para agilizar procesos con nuestros clientes y asegurar la autenticidad en un mundo empresarial cada vez más digital.

Asimismo, la transparencia se establece como un faro que ilumina el camino hacia la confianza de los stakeholders. La divulgación de información precisa y completa, en consonancia con las directrices ESG (medioambiente, social y gobernanza, por sus siglas en inglés), no solo impulsa la legitimidad del Banco, sino que también responde a la creciente demanda de inversionistas y clientes por prácticas comerciales éticas y sostenibles.

En un contexto donde las empresas enfrentan la necesidad de alinear sus objetivos con el bienestar global, exploramos cómo la transparencia, la tecnología y los temas de ESG no solo optimizan la gestión interna del Banco, sino que también contribuyen a la construcción de un futuro financiero más ético, resiliente y sostenible.

1. Conglomerado financiero local al que pertenece:

- Conglomerado Financiero Atlántida



2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero Atlántida y su principal negocio

Sociedad

Principal negocio

Inversiones Financieras Atlántida, S.A.

Sociedad Controladora que tiene por finalidad la inversión de capital en las sociedades de giro financiero.

Banco Atlántida El Salvador, S.A.

Institución bancaria, la cual actúa de manera habitual en el mercado financiero, a través de la intermediación financiera, 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.

Atlántida Securities, S.A. de C.V., Casa de Corredores de Bolsa

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.

Sociedad**Principal negocio**

Atlántida Capital, S.A.,
Gestora de Fondos de
Inversión

Empresa dedicada a la administración de Fondos de Inversión.

Atlántida Vida, S.A.,
Seguros de Personas

Empresa dedicada a la colocación y administración de seguros de vida.

Seguros Atlántida, S.A.

Sociedad de seguros generales dedicada a brindar servicios de seguros de personas, daños y fianzas.

AFP CONFÍA, S.A.

Empresa que 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.

Atlántida Titularizadora,
S.A.

Empresa que actúa de manera habitual en el mercado financiero y tiene como objeto exclusivo constituir, integrar y administrar fondos de titularización y emitir valores con cargo dichos fondos.

3. Grupo financiero internacional al que pertenece:

- Grupo Financiero Atlántida

4. Estructura de la propiedad accionaria de la sociedad:

- Principales accionistas y participación

Accionistas	Participación
Inversiones Financieras Atlántida S.A. (IFA, S.A.)	99.92%
Otros accionistas	0.08%
Total	100.00%

- Principales accionistas de la sociedad controladora y su participación

Accionistas	Participación
Inversiones Atlántida, S.A. (INVATLAN, S.A.)	87.53%
Banco Atlántida S.A. (Honduras)	7.56%
Otros accionistas	4.91%
Total	100.00%

II. ACCIONISTAS

1. Juntas Ordinarias celebradas en el período informado.



17 de febrero



Quorum
100%

2. Juntas Extraordinarias celebradas en el período informado.



17 de febrero



Quorum
100%

III. JUNTA DIRECTIVA

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

Durante el inicio del período informado la Junta Directiva estuvo 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 SUPLENTE

- Director Suplente: **Francisco Rodolfo Bertrand Galindo**
- Director Suplente: **Manuel Enrique Dávila Lázarus**
- Director Suplente: **Manuel Santos Alvarado Flores**
- Director Suplente: **Carlos Javier Herrera Alcántara**

En sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en fecha 17 de febrero del 2023, se realizó el siguiente cambio en la conformación de Junta Directiva:

DIRECTORES PROPIETARIOS

- Director Presidente: **Arturo Herman Medrano Castañeda**
- Director Vicepresidente: **Guillermo Bueso Anduray**
- Director Secretario: **Franco Edmundo Jovel Carrillo**
- Director: **Ilduara Augusta Guerra Levi**

DIRECTORES SUPLENTE

- Director Suplente: **Francisco Rodolfo Bertrand Galindo**
- Director Suplente: **Manuel Enrique Dávila Lázarus**
- Director Suplente: **Manuel Santos Alvarado Flores**
- Director Suplente: **Enrique Antonio García Dubón**

2. Sesiones celebradas en el período de enero-diciembre 2023

Durante el año 2023 se celebraron 12 sesiones de Junta Directiva, las cuales se realizaron en las siguientes fechas:

1	20 DE ENERO DE 2023
2	17 DE FEBRERO DE 2023
3	17 DE MARZO DE 2023
4	14 DE ABRIL DE 2023
5	19 DE MAYO DE 2023
6	16 DE JUNIO DE 2023
7	14 DE JULIO DE 2023
8	18 DE AGOSTO DE 2023
9	22 DE SEPTIEMBRE DE 2023
10	13 DE OCTUBRE DE 2023
11	17 DE NOVIEMBRE DE 2023
12	15 DE DICIEMBRE DE 2023

3. Descripción de la política de nombramiento de los miembros de Junta Directiva

Los miembros de Junta Directiva son electos por medio de la Junta 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. Descripción de Política sobre rotación o permanencia de miembros

La Junta Directiva del Banco Atlántida El Salvador fue nombrada en sesión de la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 17 de febrero del 2023, 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 2023.

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 se realizaron las siguientes capacitaciones para miembros de Junta Directiva:

Capacitación directores y Alta Gerencia (PLD)

Fecha: 01-ago-2023

Curso de Experto en prevención y detección de estafas y fraudes digitales

Fecha: 11-sep-2023

Gobierno Corporativo en Instituciones Financieras

Fecha: 01-nov-2023

Desafíos de la Gestión Integral de Riesgos

Fecha: 11-dic-2023

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 de este, 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 del Banco que reportan directamente a la Presidencia Ejecutiva, quienes además reúnen los requisitos señalados por la Ley de Bancos.

1. Miembros de Alta Gerencia y los cambios realizados en el período informado

Se informa que no hubo cambios en la conformación de los miembros de Alta Gerencia, quedando de la siguiente manera:

Carlos Antonio Turcios	Presidente Ejecutivo
Marco Tulio Ruíz	Vicepresidente de Negocios
Franco Edmundo Jovel	Vicepresidente de Asesoría Jurídica
José Ricardo Estrada	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Mónica María Tamacas	Vicepresidente Adjunta de Gestión Humana y Administración
Carlos Eduardo Rosales	Vicepresidente Adjunto de Riesgos
Carlos Alberto Coto	Vicepresidente Adjunto de Finanzas y Tesorería
Marco David Platero	Vicepresidente Adjunto de Cumplimiento

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

En cumplimiento a los estándares y lineamientos de un buen Gobierno Corporativo se crearon, modificaron y aprobaron códigos, planes, políticas y manuales los cuales se describen a continuación:

Tipo:

Políticas

Nombre de documento:

Solvencia
Gestión de Riesgo País del Banco
Continuidad del Negocio
Administración y Evaluación de Riesgo Operativo
Gestión de Riesgo de Liquidez
Administración del Sistema de Consulta de Deudores
Seguridad de la Información
Seguridad de la Información y Ciberseguridad
Administración de Fraude Transaccional
Respaldos y Restauración de Datos
Sobregiros Banca de Personas
Gestión de Cobros y Herramientas de Mitigación
Crédito de Banca de Personas
Otorgamiento de Créditos Personales
Tasas de interés comisiones recargos y cargos por cuenta de terceros
Otorgamiento de Tarjeta de Crédito
Otorgamiento de Crédito Hipotecario
Registro de Pasivos Financieros: Depósitos, Préstamos Pasivos y Títulos de Emisión Propia
Registro de Arrendamientos
Registro de Activos Intangibles
Registro de Activos Fijos
Tesorería e Inversiones de Banco Atlántida El Salvador
Procedimientos y Sistemas de Control Interno
Gestión Humana
Externalización (Outsourcing)
Cumplimiento Normativo y Gobierno Corporativo
Comunicación e Información para Clientes
Castigos de Créditos sin Garantía de Banca de Personas y Banca Empresas
Administración de Riesgo Legal
Asignación de Competencias para la Gestión y Autorización de Documentos Organizacionales

Tipo:

Planes

Nombre de documento:

Contingencia frente a epidemias y pandemias
Recuperación Financiera
Continuidad de Operaciones en Agencia
Programa de Pruebas de Continuidad del Negocio
Comunicación en Caso de Crisis
Accesos Remotos o Traslado a Sitio Alternativo de Operación

Tipo:

Manuales

Nombre de documento:

Gestión de Riesgo Estratégico
Administración del Riesgo Reputacional
Administración de Riesgo Operacional
Comité Gestión Humana
Comité de Riesgos
Comité de Alta Gerencia
Comité de Activos y Pasivos
Comité de Productos
Comité de Innovación y Tecnología
Comité de Compras
Comité de Activos Extraordinarios
Comité de Productos
Modelo Operativo de Negocio para Corresponsal Financiero
Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva
Comité de Provisiones y Seguimiento de Mora
Comité de Dirección y Supervisión
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
Gestión de Riesgo de Crédito
Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
Controles de Seguridad de la Información

Tipo:

Códigos

Nombre de documento:

Código de Ética

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

Durante el inicio del período informado el Comité de Auditoría estuvo conformado de la siguiente manera:

MIEMBROS:

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

Dado el cambio en la conformación de Junta Directiva, el Comité de Auditoría quedó integrado de la siguiente manera:

MIEMBROS:

Enrique Antonio García Dubón	Director
Francisco Rodolfo Bertrand Galindo	Director
Ilduara Augusta Guerra Levi	Director
Carlos Antonio Turcios Melgar	Presidente Ejecutivo
Carlos Eduardo Rosales Castro	Vicepresidente Adjunto de Riesgos
Tito Ernesto Linares	Auditor Interno

2. Número de sesiones en el período informado

A lo largo de 2023 se realizaron 9 sesiones en las siguientes fechas:

- A) 20 DE ENERO DE 2023
- B) 17 DE FEBRERO DE 2023
- C) 14 DE ABRIL DE 2023
- D) 19 DE MAYO DE 2023
- E) 14 DE JULIO DE 2023
- F) 22 DE SEPTIEMBRE DE 2023
- G) 13 DE OCTUBRE DE 2023
- H) 17 DE NOVIEMBRE DE 2023
- I) 15 DE DICIEMBRE DE 2023

3. Detalle de principales funciones en el período informado

Las principales funciones desarrolladas en 2023 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:
 - i. La correspondencia recibida de la Superintendencia sobre las auditorías integrales, los exámenes y evaluaciones de cuentas.
 - ii. La correspondencia e informes recibidos de los auditores externos sobre el desarrollo de la auditoría.
 - iii. Las respuestas emitidas por el Banco a la Superintendencia y los auditores externos.
 - iv. 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:

- Integridad de los sistemas de información financiera
- Sistemas de control interno
- Revelación de información financiera y no financiera
- Cumplimiento de la legislación y regulación aplicable al Conglomerado Financiero Atlántida
- Acciones correctivas sobre riesgos identificados

VI. COMITÉ DE RIESGO

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

Durante el inicio del período informado el Comité de Riesgos estuvo conformado de la siguiente manera:

MIEMBROS:

Arturo Herman Medrano Castañeda	Director
Guillermo Bueso Anduray	Director
Franco Edmundo Jovel Carrillo	Director
Carlos Antonio Turcios Melgar	Presidente Ejecutivo
Marco Tulio Ruíz Torres	Vicepresidente de Negocios
Carlos Alberto Coto Gómez	Vicepresidente Adjunto de Finanzas y Tesorería
Carlos Eduardo Rosales Castro	Vicepresidente Adjunto de Riesgos

Dentro del período informado no hubo cambios en los miembros permanentes del comité.

2. Número de Sesiones en el período informado

A lo largo de 2023 se realizaron 6 sesiones del Comité de Riesgos en las siguientes fechas:

- A) 20 DE ENERO DE 2023
- B) 17 DE FEBRERO DE 2023
- C) 14 DE ABRIL DE 2023
- D) 14 DE JULIO DE 2023
- E) 13 DE OCTUBRE DE 2023
- F) 15 DE DICIEMBRE DE 2023

3. Detalle de principales funciones en el período informado

El Comité de Riesgos 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 2023 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:

- Primer Comité de Riesgos (20 enero 2023)
 - Solicitud de pronunciamiento por parte de la Junta Directiva referente a la suficiencia de reservas en cumplimiento de las NCB-022
 - Actualización de Indicadores Claves de Riesgo (KRI por sus siglas en inglés)
 - Propuesta de actualización de Política de Administración y Evaluación de Riesgo Operativo, Plan de Continuidad del Negocio y Manual de Administración de Riesgo Operacional
 - Actualización de metodología de Matriz Evaluativa de Riesgo Operativo y presentación de sus resultados
 - Actualización de metodología de Análisis de Impacto del Negocio y presentación de sus resultados
 - Presentación de resultado de las pruebas de continuidad del negocio junto con el MBCO
 - Presentación de matriz de litigios actualizada a cierre de 2022
 - Presentación de Plan de Destrucción de Desastres
 - Presentación de Informe de Gestión Anual de Seguridad de la Información
 - Presentación de actualización del Inventario de Activos de la Información
 - Revisión general de documentación con más de 2 años desde última fecha de actualización
 - Aprobación de planes de trabajo de Unidad de Riesgos
- Segundo Comité de Riesgos (17 febrero 2023)
 - Aprobación de metodología de Coeficiente de Financiamiento Estable Neto
 - Presentación de Análisis de Incidentes de Seguridad de la Información
 - Presentación de revisiones de Seguridad de la información
 - Presentación de evaluación de riesgos de seguridad de la información

- Tercer Comité de Riesgos (14 abril 2023)
 - Presentación de Informe de Evaluación Técnica de la Gestión de Riesgos
 - Presentación de Informe de Gestión de Riesgo Operativo
 - Propuesta de actualización de Política de Gestión de Riesgo de Liquidez y Manual de Gestión de Riesgo de Liquidez
 - Propuesta de modificación de Plan de Continuidad de Operaciones en Agencias
 - Actualización de metodología de análisis de amenazas
 - Comunicación de pruebas de alternancia (MOA)

- Cuarto Comité de Riesgos (14 julio 2023)
 - Presentación de plan regulatorio de pruebas para implementación de los indicadores de liquidez LCR y NSFR.
 - Actualización de metodología VaR de Inversiones para riesgo de mercado.
 - Propuesta de actualización de Política de Administración de Riesgo de Fraude Transaccional.
 - Propuesta de actualización de Política de Seguridad de la Información y Políticas Específicas de Seguridad de la Información

- Quinto Comité de Riesgos (13 octubre 2023)
 - Resultados de ejecución de pruebas de continuidad del negocio
 - Presentación de resultados de pruebas de suplantación de identidad (phishing) llevadas a cabo a personal interno
 - Propuesta de actualización de la Política de Administración de Riesgo de Mercado y Manual de Gestión de Riesgo de Mercado.
 - Propuesta de actualización del Programa de Seguridad de la Información

- Sexto Comité de Riesgos (15 diciembre 2023)
 - Aprobación de metodología de prueba de estrés para la cartera de créditos y presentación de resultados.
 - Aprobación de metodología de pérdidas esperadas para la cartera de inversiones, según lo requerido por la NCF-01
 - Propuesta de actualización de la Política de Castigos de Créditos, y del Manual de Gestión de Riesgo de Crédito.
 - Propuesta de actualización de Política de Externalización y Política de Riesgo Legal
 - Propuesta de actualización de Manuales del área de Seguridad de la Información.
 - Propuesta de actualización de Planes del área de Continuidad del Negocio.
 - Aprobación de planes de trabajo 2024 de Unidad de Riesgos

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ÉTICOS

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

Dentro del período informado no se presentaron cambios al Código de Gobierno Corporativo.

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

Se modificó el nombre a Código de Ética, en congruencia con los estándares corporativos.

3. Informe de cumplimiento de políticas de gestión y control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas

Banco Atlántida El Salvador cuenta con mecanismos para la gestión y resolución de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas, las cuales están desarrolladas en los siguientes documentos o instancias:

- **Código de Ética:** brinda el esquema general para la gestión y resolución de situaciones o conductas que puedan provocar un conflicto de interés (sobornos, regalías, favores a personas por parentesco, etc.).
- **Política de Recursos Humanos y su Manual de Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal:** establecen los lineamientos para la selección y contratación de colaboradores y buscan evitar conflictos de interés en estos procesos.
- **Política de Operaciones Vinculadas:** ejemplifica las operaciones con partes relacionadas que se pueden dar en el banco e indica cómo se previene la existencia de conflictos de interés en este tipo de operaciones.
- **Procedimiento de Identificación y Actualización de Personas Relacionadas:** establece el proceso a seguir para obtener el registro actualizado de las personas relacionadas con el banco.
- **Comité de Ética:** es el organismo institucional que se encarga de conocer, gestionar y resolver conflictos de interés, junto con otros aspectos comprendidos en el Código de Conducta.

- **Comité de Dirección y Supervisión:** organismo institucional que aprueba los créditos de las personas relacionadas de forma directa con la administración del Banco, o de forma directa o indirecta de personas relacionadas por propiedad con el Banco.
- **Comité de Compras:** es el organismo institucional que se encarga de estudiar y evaluar la adquisición de bienes y servicios, de acuerdo con criterios de calidad, pertinencia y relación costo-beneficio, cumpliendo todas las políticas relacionadas.
- **Comité de Gestión Humana:** es el organismo institucional encargado de asegurar la correcta implementación y ejecución de políticas, metodologías, procedimientos, reglamentos, instructivos relacionados con el recurso humano.

Cabe destacar que los responsables de aplicar lo contenido en estas políticas son todos los colaboradores, así como los miembros de la Junta Directiva del banco. Las gestiones que plantean estas políticas son aplicadas a los grupos de interés, que son conformados por los miembros de Junta Directiva, colaboradores, clientes, proveedores y otros grupos que tienen relaciones diversas con el banco.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Mecanismos de atención a clientes

- a) **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, siendo esta actualizada de forma permanentemente para favorecer la transparencia e inmediatez de acceso a la información.
- b) **Contact Center:** plataforma telefónica y de mensajes instantáneos 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.
- c) **Correo Institucional:** dirección de correo electrónico la cual corresponde a info@bancatlan.com.sv habilitada por el banco para la recepción de cualquier tipo de comunicación vía electrónica de los clientes o grupos de interés.
- d) **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.
- e) **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.

2. Mecanismos de Atención de quejas y reclamos

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:



Estados de
Cuenta



Comisiones y
Recargos



Tarjetas



Colectores

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.

3. Hechos Relevantes

- a) En fecha 20 de enero 2023, la Junta Directiva aprobó la Emisión de las acciones de Tesorería;
- b) En fecha 20 de enero de 2023, la Junta Directiva conoció los Estados Financieros, para que estos fueron aprobados por la Junta de Accionistas;
- c) En fecha 20 de enero de 2023, la Junta Directiva aprobó las condiciones del Segundo Programa de Certificados de Depósitos Negociables (CDNBAES02).
- d) En fecha 17 de febrero de 2023, la Junta Directiva aprobó la publicación de los estados financieros y aprobó el informe financiero trimestral.
- e) En fecha 17 de febrero de 2023, La Junta General Ordinaria y extraordinaria de Accionistas de Banco Atlántida El Salvador, S. A, tomó los siguientes acuerdos:

Puntos ordinarios:

- i. Aprobación de la Memoria de Labores de la Junta Directiva correspondiente al ejercicio 2022;
- ii. Aprobación de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2022;
- iii. Nombramiento de Auditores y Consultores de Negocios, S. A. de C. V. como Auditor Externo titular; y BDO Figueroa Jiménez & Co., S. A., como Auditor Externo Suplente, para el plazo de un año; así como la fijación de sus emolumentos;
- iv. Nombramiento, de Auditores y Consultores de Negocios, S. A. de C. V. como Auditor Fiscal Titular; y BDO Figueroa Jiménez & Co., S. A., como Auditor Fiscal Suplente, para el plazo de un año; así como la fijación de sus emolumentos;
- v. Elección de Junta Directiva, según detalle siguiente:

CARGO	NOMBRE
Director Presidente	Arturo Herman Medrano Castañeda
Director Vicepresidente	Guillermo Bueso Anduray
Director Secretario	Franco Edmundo Jovel Carrillo
Director Ilduara	Augusta Guerra Levi
Director Suplente	Manuel Enrique Dávila Lázarus
Director Suplente	Manuel Santos Alvarado Flores
Director Suplente	Enrique Antonio Garcia Dubon
Director Suplente	Francisco Rodolfo Bertrand Galindo

Punto único extraordinario:

Aprobación de la Modificación al Pacto Social: Cambio en la cláusula XXXV) ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD para modificar la conformación de la Junta Directiva e integrar dicha cláusula al texto del pacto social para que se reúnan todas las cláusulas en un solo documento.

- f) En fecha 17 de marzo de 2023, la Junta Directiva aprobó el Nombramiento del Presidente Ejecutivo y del Gerente Legal.
- g) En fecha 20 de marzo de 2023, El Banco otorgo la escritura de modificación al pacto social, por cambio en la cláusula XXXV) ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD para modificar la conformación de la Junta Directiva e integrar dicha cláusula al texto del pacto social para que se reúnan todas las clausula en un solo documento.
- h) En fecha 17 de marzo de 2023, la Junta directiva Aprobó la apertura de un establecimiento denominó Caja Empresarial el Granjero, el cual será dependiente de la agencia Centro Financiero.
- i) En la Junta Directiva celebrada el 14 de abril de 2023, la junta aprobó y autorizó la publicación de los estados financieros y sus notas de Banco Atlántida El Salvador, S. A., al 31 de marzo de 2023. En esa misma sesión de la Junta aprobó el Informe del Primer Trimestre.
- j) En la Junta Directiva celebrada el 14 de abril de 2023, la junta aprobó Autorización para emitir nuevo tramo de Certificados de Inversión de Banco Atlántida El Salvador, S.A. (CIBAES2);

- k) En sesión de Junta directiva de 04/2023, se aprobó la propuesta de nombramiento de Oficial de Cumplimiento Suplente y Gerente de Prevención a al Ing. Herberth Yeyson Echeveria Jiron Cumplimiento Suplente a Marco David Platero Paniagua, quienes serán nombrados partir de dicha fecha.
- l) El 14 de abril de 2023, la Junta Directiva aprobó la alianza comercial con FACTURED para la prestación de servicios de facturación electrónica.
- m) En fecha 17 de abril de 2023, se inscribió la modificación al pacto social e incorporación en solo texto de Banco Atlántida El Salvador, S. A., según escritura otorgada a las diez horas con treinta minutos del día 20 de marzo de 2023, inscrita al número 39 del libro 4723 del Registro de Sociedades.
- n) El 19 de mayo de 2023, la Junta Directiva aprobó la apertura de las siguientes agencias: Distrito las Piletas, La Mascota y Las Ramblas Santa Ana.
- o) El 19 de mayo de 2023, la Junta Directiva aprobó el traslado de la Agencia de Armenia a la siguiente dirección: Barrio el Centro, avenida nueve de Septiembre No. 5, en Armenia, Departamento de Sonsonate.
- p) En fecha 14 de Julio de 2023 la Junta Directiva aprobó la publicación de los Estados Financieros, sus notas e Informe de Auditor Externo al 30 de junio del año 2023;
- q) En fecha 14 de Julio de 2023 la Junta Directiva aprobó la autorización para emitir nuevos tramos de Certificados de Inversión CIBAES;
- r) En fecha 14 de Julio de 2023 Autorización Para Emitir Nuevo Tramo De Papel Bursátil De Banco Atlántida El Salvador, S. A. (PBAES1);
- s) En Fecha 13 de octubre de 2023, la Junta Directiva de Banco Atlántida El Salvador, S.A., aprobó los Estados Financieros y su publicación al 30 de septiembre 2023;
- t) En fecha 13 de octubre de 2023, la Junta Directiva aprobó el Informe Financiero Trimestral Tercer Trimestre del año 2023;
- u) En fecha 15 de diciembre de 2023, la Junta Directiva aprobó la emisión de papel bursátil (PBAES2) por el monto de hasta CIEN MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA;
- v) En fecha 15 de diciembre de 2023, la Junta Directiva aprobó la emisión de Certificados de Inversión (CIBAES3) por el monto de hasta TRESCIENTOS MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA.

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 también, contamos con 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.

