

Enero a diciembre 2021

A photograph of three business professionals in a meeting. A man in a blue suit is leaning over a laptop, looking at the screen. Two other people, a woman and a man, are seated at the table, looking at the laptop. The man is holding a pen. The background is a modern office setting with large windows.

# Informe de Gobierno Corporativo 2021

 Banco  
Atlántida

# INDICE

**I**  
Información General

**II**  
Accionistas

**III**  
Junta Directiva

**IV**  
Alta Gerencia

**V**  
Comité de auditoria

**VI**  
Comité de riesgo

**VII**  
Gobierno Corporativo y  
Estándares Éticos

**VIII**  
Transparencia y Revelación  
de información

**IX**  
Otros





# Banco Atlántida

4

I  
**Información General**

**Entidad: Banco Atlántida El Salvador, Sociedad Anónima.**  
**Período Informado: enero-diciembre 2021**

## 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 en interés de la sociedad y de sus accionistas y está convencido de que la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo fortalece la adecuada administración y contribuye 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.

El período informado fue marcado por el desafío que representó la incorporación de Atlántida Titularizadora S.A. como una sociedad subsidiaria de Banco Atlántida El Salvador, provocando el análisis y adecuación del sistema de gobierno corporativo del banco para proveer la estructura adecuada a través de la cual se establezcan los medios para alcanzar los objetivos trazados.

Por lo anterior, el Conglomerado Financiero Atlántida está integrado por las siguientes sociedades: Inversiones Financieras Atlántida S.A., como sociedad controladora de finalidad exclusiva, y las sociedades subsidiarias: Banco Atlántida El Salvador, S.A., Atlántida Securities, S.A. de C.V., Casa Corredora de Bolsa; Atlántida Capital, S.A., Gestora de Fondos de Inversión; Administradora de Fondos de Pensiones Confía S.A.; Atlántida Vida, S.A., Seguros de Personas y como sociedad subsidiaria de Banco Atlántida El Salvador S.A., la sociedad Atlántida Titularizadora, S.A.

### 1 - Conglomerado Financiero local al que pertenece:

- Conglomerado Financiero Atlántida.



## 2 - Entidades miembros del Conglomerado financiero local 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, 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.
Atlántida Securities, S.A. de C.V.	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.
Atlántida Capital, S.A.	Empresa dedicada a la administración de fondos de inversión.
Atlántida Vida, S.A.	Empresa dedicada a la colocación y administración de seguros de vida.
AFP CONFÍA, S.A.	Institución dedicada a 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





## II Accionistas

## II ACCIONISTAS

### • Principales Accionistas de Banco Atlántida El Salvador y su participación

Accionista	Participación
Inversiones Financieras Atlántida, S.A. (IFA, S.A.)	99.90%
Otros accionistas	0.094%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### • Principales Accionistas de la Sociedad Contralora y su participación

Accionista	Participación
Inversiones Atlántida, S.A. (INVATLAN, S.A.)	83.73%
Banco Atlántida, S.A. (Honduras)	9.86%
Otros Accionistas	6.41%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### • Número de Juntas Ordinarias celebradas en el período informado

**Fecha de sesión**

**Quorum**

19 de febrero

100%

### • Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período informado

**Fecha de sesión**

**Quorum**

19 de febrero

100%





**III**  
**Junta Directiva**



### III JUNTA DIRECTIVA

1 - Durante el 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 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

En sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en fecha 19 de febrero del 2021, se realizó el siguiente cambio en la conformación de Junta Directiva:

a) Gabriel Eduardo Delgado Suazo dejó de ejercer su cargo como Director Suplente.

Debido a la vacante generada por la modificación descrita anteriormente se realizó el siguiente nombramiento:

a) Fernando Luis de Mergelina Alonso de Velasco 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:	Manuel Enrique Dávila Lázarus
Director Suplente:	Manuel Santos Alvarado Flores
Director Suplente:	Carlos Javier Herrera Alcántara
Director Suplente:	Fernando Luis de Mergelina Alonso de Velasco

## 2 - Sesiones celebradas en el período de enero-diciembre 2021

Durante el año 2021 se celebraron 12 sesiones de Junta Directiva, las cuales se realizaron en las siguientes fechas:

1. JD- 01/2021 del 22 de enero de 2021
2. JD- 02/2021 del 19 de febrero de 2021
3. JD- 03/2021 del 19 de marzo de 2021
4. JD- 04/2021 del 16 de abril de 2021
5. JD- 05/2021 del 22 de mayo de 2021
6. JD- 06/2021 del 18 de junio de 2021
7. JD- 07/2021 del 16 de julio de 2021
8. JD- 09/2021 del 20 de agosto de 2021
9. JD- 10/2021 del 17 de septiembre de 2021
10. JD- 11/2021 del 15 de octubre de 2021
11. JD- 12/2021 del 19 de noviembre de 2021
12. JD- 13/2021 del 17 de diciembre de 2021

## 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 - Descripción de Política sobre rotación o permanencia de miembros

La Junta Directiva del Banco Atlántida El Salvador, en funciones, fue nombrada en sesión de la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 19 de febrero del 2021, 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 18 de marzo del año 2021.

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:

Capacitaciones	Fecha
Principios y Lineamientos para un Buen Gobierno Corporativo	10-ago-2021
Prevención de Lavado de Dinero, Criptodivisas: fundamentos, finanzas riesgos y mitigantes	14-dic-2021
Gestión de Riesgos Financieros y Seguridad de la Información	13-dic-2021

## 7 - Indicar que se cuenta con 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**



## 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 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

#### Miembros Alta Gerencia

Presidente Ejecutivo:	Carlos Antonio Turcios Melgar.
Vicepresidente de Negocios:	Marco Tulio Ruíz Torres.
Vicepresidente de Asesoría Legal:	Franco Edmundo Jovel Carrillo.
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología:	Edgardo Rafael Figueroa Hernández.
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.

#### A continuación, se describe los cambios realizados en el período informado:

- a) En fecha 5 de marzo, se realizaron cambios en las denominaciones de Alta Gerencia, sustituyendo el nombramiento de Gerentes por Vicepresidentes Adjuntos.
- b) En fecha 12 de noviembre, Edgardo Rafael Figueroa Hernández dejó de ejercer su cargo como Vicepresidente de Operaciones y Tecnología.

Debido a los cambios mencionados anteriormente los miembros de Alta Gerencia quedaron conformados de la siguiente manera:

Presidente Ejecutivo:	Carlos Antonio Turcios Melgar.
Vicepresidente de Negocios:	Marco Tulio Ruíz Torres.
Vicepresidente de Asesoría Legal:	Franco Edmundo Jovel Carrillo.
Vicepresidente Adjunto de Finanzas y Tesorería:	Carlos Alberto Coto Gómez.
Vicepresidente Adjunto de Riesgos:	Carlos Eduardo Rosales Castro.
Vicepresidente Adjunto de Gestión Humana y Administración:	Mónica María Tamacas Luna.
Vicepresidente Adjunto de Cumplimiento y Gobierno Corporativo:	María Isabel Mancía de Ayala.

## 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:

### POLITICAS

- Administración y Evaluación de Riesgo Operativo
- Estándares de Infraestructura Tecnológica
- Registro y Control de Activo Intangibles
- Dispositivos móviles
- Externalización (Outsourcing)
- Seguridad de la información y Ciberseguridad
- Administración de Riesgo de Mercado
- Gestión de Riesgo Crediticio
- Tasas de Interés, Comisiones, Recargos y Cargos por Cuenta de Terceros
- Administración de Fraude Transaccional
- Políticas Generales de Crédito de Banca de Personas

### PLANES

- Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Gestión de prevención de riesgos
- Programa de Pruebas de Continuidad del Negocio
- Continuidad al Negocio
- Accesos Remotos o Traslado al Sitio Alternativo de Operaciones
- Comunicaciones en Caso de Crisis



**MANUALES**

- Administración de Riesgo Operacional
- Funcionamiento y Organización del Comité de Crisis
- Funcionamiento y Organización del Comité Legal
- Funcionamiento y Organización del Comité de Innovación y Tecnología
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Controles de Seguridad de la Información
- Funcionamiento y Organización de Comité de Productos
- Funcionamiento y Organización del Comité de Gestión Humana
- Funcionamiento y organización del Comité de Compras
- Gestión de Riesgo de Crédito
- Gestión del Riesgo de Liquidez
- Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Controles de Seguridad de la Información
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgo de Mercado
- Gestión de Riesgo de Crédito
- Créditos PYME hasta \$250,000.00
- Créditos PYME hasta \$70,000.00
- Créditos PYME hasta \$1,200,000
- Créditos para los segmentos Comercial y Empresas
- Funcionamiento y Organización del Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de PLDA-FT-FPADM

**CODIGOS**

- Código de Conducta
- Código de Gobierno Corporativo



V

**Comité de Auditoria**

## V COMITÉ DE AUDITORÍA

Dentro del período informado el Comité de Auditoría se encontraba conformado de la siguiente manera:

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

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.

A continuación, se describen los cambios realizados en el período informado:

a) En fecha 5 de marzo, se realizaron cambios en las denominaciones de Alta Gerencia, sustituyendo el nombramiento de Gerentes por Vicepresidentes Adjuntos, del cual se modificaron los cargos de los miembros permanentes del comité.

Debido a los cambios mencionados anteriormente los miembros permanentes del Comité de Auditoría quedaron conformados 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.
Vicepresidente Adjunto de Riesgos:	Carlos Eduardo Rosales Castro.
Auditor Interno:	Tito Ernesto Linares.

### 2) Número de sesiones en el período informado

A lo largo de 2021 se realizaron 12 sesiones en las siguientes fechas:

1.	22 de enero de 2021	7.	16 de julio de 2021
2.	19 de febrero de 2021	8.	20 de agosto de 2021
3.	19 de marzo de 2021	9.	17 de septiembre de 2021
4.	16 de abril de 2021	10.	15 de octubre de 2021
5.	22 de mayo de 2021	11.	19 de noviembre de 2021
6.	18 de junio de 2021	12.	17 de diciembre de 2021



### 3) Detalle de principales funciones en el período informado

Las principales funciones desarrolladas en 2021 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

## VI COMITÉ DE RIESGO

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

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

#### • Miembros del Comité

Director	Arturo Herman Medrano Castañeda
Director	Guillermo Bueso Anduray
Director	Franco Edmundo Jovel Carrillo
Presidente Ejecutivo	Carlos Antonio Turcios Melgar
Vicepresidente de Negocios	Marco Tulio Ruíz Torres
Gerente de Finanzas y Tesorería	Carlos Alberto Coto Gómez
Gerente de Cumplimiento Legal y Gobierno Corporativo	María Isabel Mancía de Ayala
Gerente de Riesgos	Carlos Eduardo Rosales Castro

A continuación, se describen los cambios realizados en el período informado:

a) En fecha 5 de marzo, se realizaron cambios en las denominaciones de Alta Gerencia, sustituyendo el nombramiento de Gerentes por Vicepresidentes Adjuntos, del cual se modificaron los cargos de los miembros permanentes del comité.

Debido a los cambios mencionados anteriormente los miembros permanentes del Comité de Riesgos quedaron conformados de la siguiente manera:

#### • Miembros del Comité

Director	Arturo Medrano
Director	Guillermo Bueso Anduray
Director	Franco Edmundo Jovel Carrillo
Presidente Ejecutivo	Carlos Antonio Turcios Melgar
Vicepresidente de Negocios	Marco Tulio Ruiz Torres
Vicepresidente Adjunto de Finanzas y Tesorería	Carlos Alberto Coto Gómez
Vicepresidente Adjunto de Cumplimiento y Gobierno Corporativo	María Isabel Mancía de Ayala
Vicepresidente Adjunto de Riesgos	Carlos Eduardo Rosales Castro

### 2) Número de Sesiones en el período informado

A lo largo de 2021 se realizaron 5 sesiones del Comité de Riesgos en las siguientes fechas:

1. 22 de enero de 2021
2. 15 de abril de 2021
3. 18 de junio de 2021
4. 15 de octubre de 2021
5. 17 de diciembre de 2021



### 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 2021 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 (22-enero-2021)

- Presentación de Base de Eventos de Riesgo Operativo en cumplimiento de las NPB4-50
- Aprobación de Plan de Trabajo de Unidad de Riesgos Financieros
- Aprobación de Plan de Trabajo de Riesgo Operativo
- Aprobación de Plan de Trabajo de Continuidad del Negocio
- Aprobación de Plan de Trabajo de Seguridad de la Información
- Actualización de Política de Administración y Evaluación de Riesgo Operativo
- Actualización del Manual de Administración de Riesgo Operacional
- Derogación de Política de Riesgo de Fraude
- Presentación de Informe Anual de Seguridad de la Información

#### Segundo Comité de Riesgos (15-abril-2021)

- Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos conforme NRP-20
- Informe de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información conforme NRP-23
- Informe Anual de Riesgo Operativo conforme NPB4-50
- Derogación de Política de Gestión de Riesgo de Tasas de Interés
- Creación de Política de Externalización
- Creación de Plan de Programa de Pruebas
- Presentación de pruebas de Phishing y Vishing
- Actualización de Política de Cobro de Créditos en mora mayor a 60 días y seguimiento especial a mora mayor a 90 días
- Actualización de Política de Gestión de Riesgo Crediticio

### **Tercer Comité de Riesgos (18-junio-2021)**

- Creación de Programa de Seguridad de la Información
- Creación de manual de Gestión de Seguridad de la Información
- Creación de Manual de Controles de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Creación de Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Creación del Manual de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información
- Creación del Manual de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información
- Creación de Política de Dispositivos Móviles
- Actualización de Política de Gestión de Riesgo Crediticio
- Actualización de Manual de Gestión de Riesgo de Crédito

### **Cuarto Comité de Riesgos (15-octubre-2021)**

- Actualización de Política de Gestión de Riesgo de Liquidez
- Actualización de Manual de Gestión de Riesgo de Liquidez
- Derogación de Política de Límites de Riesgo de Liquidez
- Actualización de Política de Continuidad del Negocio
- Actualización de Plan de Continuidad del Negocio
- Actualización de Plan de Trabajo Remoto y Traslado al Sitio Alternativo de Operaciones
- Metodología de análisis de amenazas
- Presentación de cronograma de pruebas de continuidad del negocio

### **Quinto Comité de Riesgos (17-diciembre-2021)**

- Actualización a Manual de Gestión de Riesgo de Crédito
- Actualización a Política de Gestión de Riesgo Crediticio
- Actualización a Política General de Banca de Personas
- Actualización a Política de Otorgamiento de Créditos para Colaboradores del Conglomerado Financiero Atlántida
- Actualización a Política de Otorgamiento de Tarjeta de Crédito
- Actualización a Política de Cobros
- Revisión anual de metodologías de riesgo de mercado
- Actualización de política de administración de riesgo de mercado
- Actualización de manual de gestión de riesgo de mercado
- Metodología de Análisis de Nuevos Proveedores
- Presentación de Normas Técnicas Temporales sobre medidas de ciberseguridad e identificación de clientes en canales digitales (NPBT-06)



## **VII**

# **Gobierno Corporativo y Estándares Éticos**



## VII GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

- a) Se modificó la definición de Grupo de Interés, agregando textualmente la estipulada en el artículo 3 de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17).
- b) Se actualizó la denominación correspondiente a los cargos de Alta Gerencia, sustituyéndose los nombramientos de gerentes o gerencias por vicepresidentes o vicepresidencias adjuntos.
- c) Se realizaron las siguientes modificaciones el apartado que desarrolla los comités regulados y comités de apoyo:
  - Se sustituyó el nombre del Comité de Cumplimiento por Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
  - Se sustituyó el nombre del Comité de Recursos Humanos por Comité de Gestión Humana.

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

- a) Se actualizaron los miembros del Comité de Ética y la denominación de sus cargos, sustituyéndose los nombramientos de gerentes o gerencias por vicepresidentes o vicepresidencias adjuntos.
- b) Se modificó el nombre del Comité de Cumplimiento sustituyéndose por Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- c) Se modificó el nombre del Comité de Recursos Humanos sustituyéndose por Comité de Gestión Humana.
- d) Se modificó el responsable de llevar el registro de los conflictos de interés que se presenten dentro del banco, para el cual va incluido:
  - La identidad de las personas expuestas;
  - El departamento al que pertenece;
  - Motivo de aparición del conflicto y descripción detallada de la situación;
  - Entre otros aspectos.

### 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 Conducta:** 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.
- **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.
- **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

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**



## VIII TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

### • 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](http://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 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:** Es la dirección de correo electrónico la cual corresponde a [info@bancatlan.com.sv](mailto: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:** canales de atención directa con los clientes y grupos de interés dentro de las agencias del Banco a nivel nacional, 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:

1. Estados de Cuenta
2. Comisiones y Recargos
3. Tarjetas
4. 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) Lectura y aprobación de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Aumento de Capital por la suma de DIEZ MILLONES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, por medio de la emisión de VEINTE MIL ACCIONES comunes y nominativas; todas con un valor de QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$500.00); y modificación al Pacto Social incorporando en solo texto todas las cláusulas de la sociedad.
- e) En fecha 19 de marzo, la Junta Directiva nombró al Presidente Ejecutivo del Banco según el Pacto Social;
- f) En fecha 19 de marzo, la Junta Directiva nombró al Gerente Legal del Banco.
- g) En fecha 23 de abril, se inscribió la escritura de constitución de Atlántida Titularizadora, S.A. en donde el banco es el accionista mayoritario.
- h) En fecha 21 de mayo, se celebró la Junta Directiva de Banco Atlántida El Salvador en el cual se autorizó la venta de cuatro inmuebles pertenecientes al Banco identificados por las siguientes matriculas 60027176-00000, 60244652-00000, 60029141-00000 y 60106488-00000 a favor del FONDO DE INVERSIÓN CERRADO INMOBILIARIO ATLÁNTIDA PROGRESA+, dicha escritura fue otorgada en fecha 29 de junio.
- i) Aumento de capital y modificación al Pacto Social por incorporación en solo texto, según escritura otorgada a las dieciocho horas del día 15 de junio.
- j) En fecha 17 de julio, la Junta Directiva aprobó la publicación de los Estados Financieros, sus notas e Informe de Auditor Externo al 30 de junio.
- k) En fecha 15 de octubre, la Junta Directiva de Banco Atlántida El Salvador, S.A., aprobó los Estados Financieros y su publicación al 30 de septiembre.
- l) En fecha 15 de octubre, la Junta Directiva aprobó el Informe Financiero Trimestral correspondiente al tercer trimestre.
- m) En fecha 12 de noviembre, Edgardo Rafael Figueroa Hernández dejó de ejercer su cargo como Vicepresidente de Operaciones y Tecnología.



**IX**  
**Otros**



## **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.

