



INFORME ANUAL 2020



 **Banco
Atlántida**

INDICE

01

Mensaje del
presidente

02

Informe de
gestión

03

Transformación
digital

04

Impacto
sostenible

05

Desarrollo del
talento

06

Canales de
atención

07

Eventos
digitales

08

Recursos
humanos

09

Estados
financieros

LOREM IPSUM TEXT Estimados accionistas:

En el transcurso del año 2019 se produjeron importantes cambios para la República de El Salvador, a nivel político, como producto de las elecciones celebradas a inicios de 2019, se dio un relevo de autoridades, lo que ha creado grandes expectativas por avances positivos en materia económica, seguridad, salud y educación para el pueblo salvadoreño.

La nueva actitud de los distintos órganos del Ejecutivo salvadoreño, principalmente aquellos vinculados con la actividad financiera, nos llena de optimismo sobre el futuro de El Salvador, en el que esperamos contribuir a su desarrollo.

Desde ya se ha anunciado la ejecución de proyectos de gran envergadura, que requerirán mano de obra calificada y no calificada, insumos y servicios financieros, en los que procuraremos tener una importante participación.

Para Banco Atlántida El Salvador, Sociedad Anónima 2019, no obstante enfrentar un difícil entorno económico, fue también un año de cambios y realizaciones, mantuvimos el ritmo de crecimiento que desde finales del año 2017 hemos impreso a la institución; en el mes de mayo alcanzamos los Quinientos Millones de dólares de los Estados Unidos de América en activos, lo que nos ha posicionado como el octavo banco del sistema bancario salvadoreño, al cierre del año 2019 superamos ya los Seiscientos Millones de dólares en activos.

Durante el año 2019, mantuvimos uno de los menores índices de préstamos vencidos, lo que da cuenta de la excelente labor que realiza el equipo ejecutivo del banco.

Nuestra Cartera de créditos creció en \$ 83,256,000.00 con relación al año 2018, lo que muestra el apoyo que el banco brinda a los sectores productivos del país; también nuestra cartera de depósitos ha crecido en \$ 115,401,000.00 gracias a la confianza que el pueblo salvadoreño sigue brindando a nuestro banco.

Cumpliendo con los aspectos regulatorios de la industria, se actualizaron los manuales y políticas del banco, se sustituyó nuestro sistema de monitoreo Siron por Monitor Plus, lo que nos permite tener un mejor control sobre nuestras operaciones; igualmente los diferentes comités de Gobierno Corporativo celebraron reuniones periódicas y la Junta Directiva fue informada de las actividades realizadas.

Gracias a la Vicepresidencia Jurídica, se logró, dentro del marco de la ley, una reducción en el pago de los impuestos municipales, con el consiguiente efecto positivo en nuestros costos y gastos de operación. - Mención especial merece

nuestro equipo jurídico, seleccionado por la revista Derecho y Negocios como el mejor Departamento Legal Empresarial 2019.

Logramos la venta de un importante número de activos extraordinarios, que nos obligaban a mantener provisiones, liberándolas para destinarlas a actividades productivas; evitando además incurrir en gastos y costos que mantener tales activos implicaba.

Para mejorar el servicio a nuestros clientes, durante el año inauguramos dos nuevas agencias La Capilla y Galería, ambas con una orientación tecnológica, adicionalmente concluimos la remodelación de nuestra oficina principal y varias agencias, para brindar un ambiente más cómodo y agradable a nuestros colaboradores; nuestros planes de expansión continúan, para ello hemos adquirido un inmueble con optima ubicación, en el que a corto plazo desarrollaremos un nuevo centro de atención a nuestros clientes.

Fuimos también pioneros en la industria al efectuar en el mes de diciembre, la primera emisión de Papel Bursátil en El Salvador, por un monto total de \$100,000,000.00, habiendo colocado exitosamente, a nivel local y regional, un primer tramo de \$ 22,500,000.00, estamos siempre en la búsqueda de novedosos productos financieros que poner a disposición del pueblo salvadoreño y centroamericano

Todas las acciones anteriores, redundaron en que al final del periodo hayamos logrado una utilidad superior a la que habíamos presupuestado.

Al cerrar la segunda década del siglo XXI e iniciar la tercera con el año 2020, reiteramos nuestra visión optimista sobre el futuro y nuestra participación en el desarrollo de El Salvador, a lo cual dirigiremos nuestros mejores empeños.

Deseo finalmente agradecer a todos los colaboradores de Banco Atlántida El Salvador, Sociedad Anónima la dedicación demostrada durante el año 2019, confiando que se mantenga para los años por venir, a los organismos de crédito internacionales por su apoyo en el desarrollo de nuestras actividades, a los accionistas por la confianza depositada en nosotros para dirigir la institución y a los colegas de la Junta Directiva el respaldo y el oportuno consejo durante esta gestión. **LOREM IPSUM TEXT**



02 | Informe de Gestión

El 2020 ha sido un año lleno de cambios y retos, los cuales nos han permitido demostrar nuestra fortaleza y capacidad de reacción ante lo impredecible del entorno. Prueba de lo anterior es el crecimiento constante que hemos mantenido durante los últimos años, crecimiento que nos ha permitido consolidar nuestra posición dentro del sistema financiero, pasando de ser el Banco número diez a finales de 2018, a ser la institución número siete dentro del ranking de activos totales para el cierre del 2020, con un crecimiento del 19% en este rubro que representa más de \$ 119 millones. La institución superó tres veces al resto de bancos del sistema, posicionándose como el Banco con mayor crecimiento en la plaza salvadoreña.

Ante los retos que están por venir y con la latente desaceleración económica mundial, como Banco reafirmamos nuestra estrategia, cuyo enfoque es ofrecer una propuesta de valor diferenciada que financia proyectos de inversión productiva e inyecta dinamismo para facilitar un desarrollo sostenido de la economía salvadoreña.

Reafirmamos en 2020, nuestra transformación digital posicionandonos como uno de los Bancos más innovadores del país, posición ratificada con el Premio País a los Innovadores Financieros de las Américas 2020, galardón otorgado por Fintech Americas a nuestra institución.

En función de lo anterior y a pesar de la crisis sanitaria, contamos con una sólida posición patrimonial y mejoramos los indicadores de calidad de cartera. Todos estos aspectos refuerzan la evolución consistente de las operaciones de la entidad forjando el progreso del país.

Cifras Relevantes

Cuadro 1 | En millones de USD

2018	2019	2020	
484.6	625.3	744.9	Activos
374.5	487.3	609.7	Préstamos e inversiones
436.4	565.9	664.3	Pasivos
280.8	395.2	485	Depósitos totales
48.2	59.4	73.6	Patrimonio
1	1.3	1.2	Utilidad

Cifras Relevantes

Cuadro 2 | Indicadores Financieros

2018	2019	2020	
2.2%	2.2%	2.0%	Rentabilidad / Patrimonio
0.2%	0.2%	0.2%	Rentabilidad / Activos
3.8%	3.3%	2.5%	Gastos / Activo Total
0.7%	0.6%	0.5%	Indicador de mora a 30 días de atraso
31.2%	41.7%	41.9%	Coefficiente de liquidez



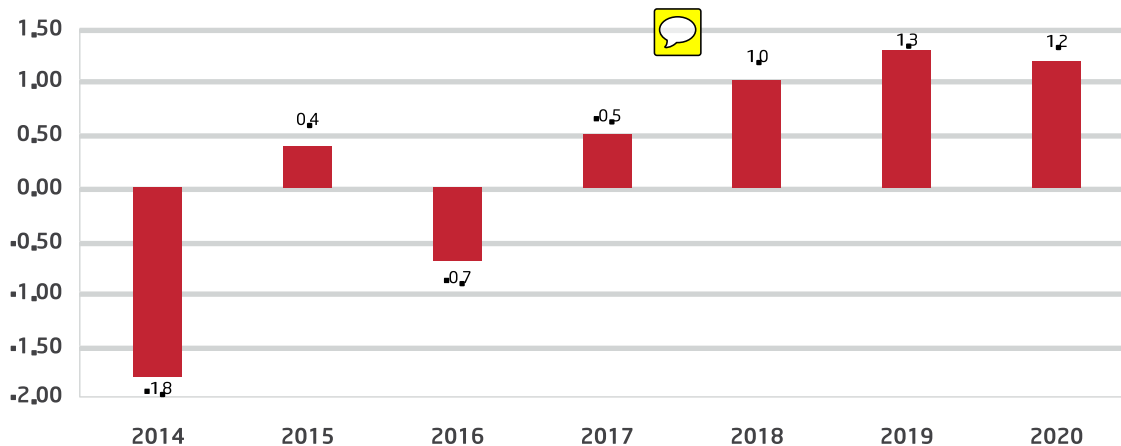
Hechos destacados

Pasamos de ser el Banco número diez a finales de 2018, a ser la institución número siete dentro del ranking de activos totales para el cierre del 2020.

Resultados de la operación 2020

Nuestro desempeño financiero de 2020 se caracterizó por la ejecución efectiva del plan estratégico a pesar de la incertidumbre generada por la pandemia. El Banco mantuvo su enfoque en la resiliencia y la generación de negocios, lo que nos permitió adaptarnos a una realidad retadora y mantener nuestro enfoque en el crecimiento y la diversificación de fuentes de fondeo. Lo anterior se ve reflejado en el crecimiento de la cartera de créditos y en la mayor captación de depósitos.

Gráfica 1: Utilidad Neta
En millones de dólares (USD)



Los gastos de operación presentaron una disminución del 13.4% con relación al 2019, explicado principalmente por las eficiencias en gastos generadas por las estrategias de control de gastos y home office. Asimismo, contribuyeron a estos gastos, los realizados para la transformación tecnológica en cuanto a la adopción de nuevos estándares y cambios relevantes en los sistemas de información.

Cifras Relevantes

Cuadro 3 | Indicadores de Rentabilidad

2019	2020	
2.2%	2.0%	Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)
0.2%	2.2%	Rentabilidad sobre activos netos (ROA)

1. Préstamos e Inversiones

Préstamos

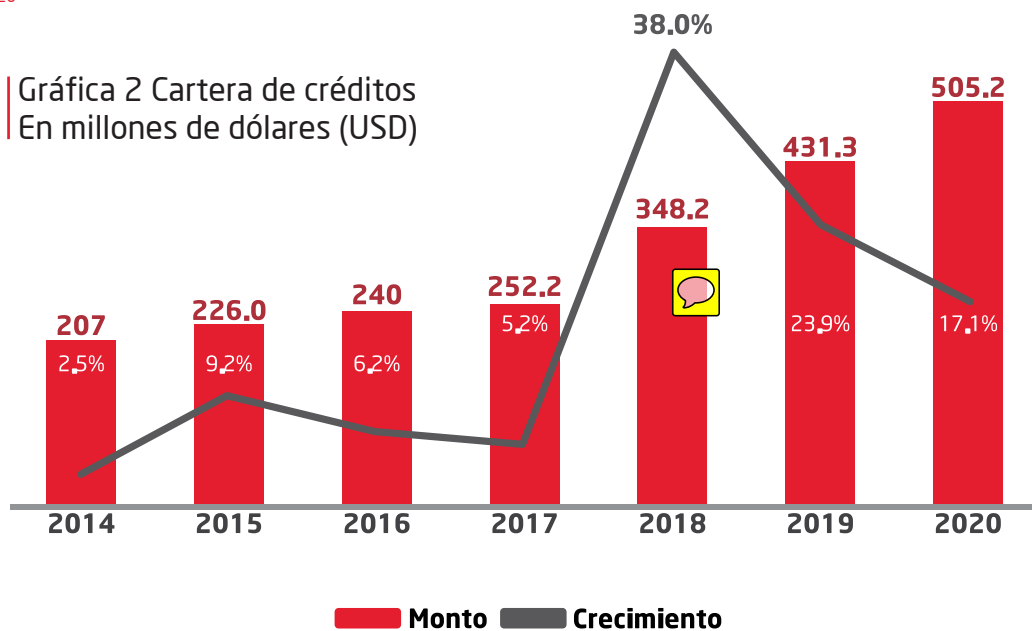
La crisis sanitaria se presenta como uno de los mayores retos para la economía mundial y del país. Sin embargo, como Banco mantenemos nuestro enfoque estratégico en financiar proyectos de inversión productiva para inyectar dinamismo y facilitar el desarrollo de la economía salvadoreña. Como resultado de este enfoque, el Banco lanza la línea de crédito "Juntos Impulsamos El Salvador" para la reactivación económica, como apoyo a las pequeñas y medianas empresas que han sido afectadas por la desaceleración económica generada por la pandemia. Es por ello que la cartera de préstamos netos ascendió a \$489.7 millones, con un incremento del 13.7% respecto al año anterior, aproximadamente cuatro veces mayor al crecimiento del sistema.

Cifras Relevantes

Cuadro 4 | Composición de la cartera de préstamos

35.4%	Créditos empresariales y corporativos
62.4%	Créditos de clientes Pyme
2.3%	Créditos para personas
33.4%	Crecimiento total de cartera crediticia

Estos resultados van acorde al plan estratégico, el cual buscaba reestructurar la cartera crediticia mediante una mayor penetración a créditos corporativos que pasó de una cartera de \$234.2 millones a \$312.5 millones al cierre de diciembre 2020, lo que representa un crecimiento del 33.4%.



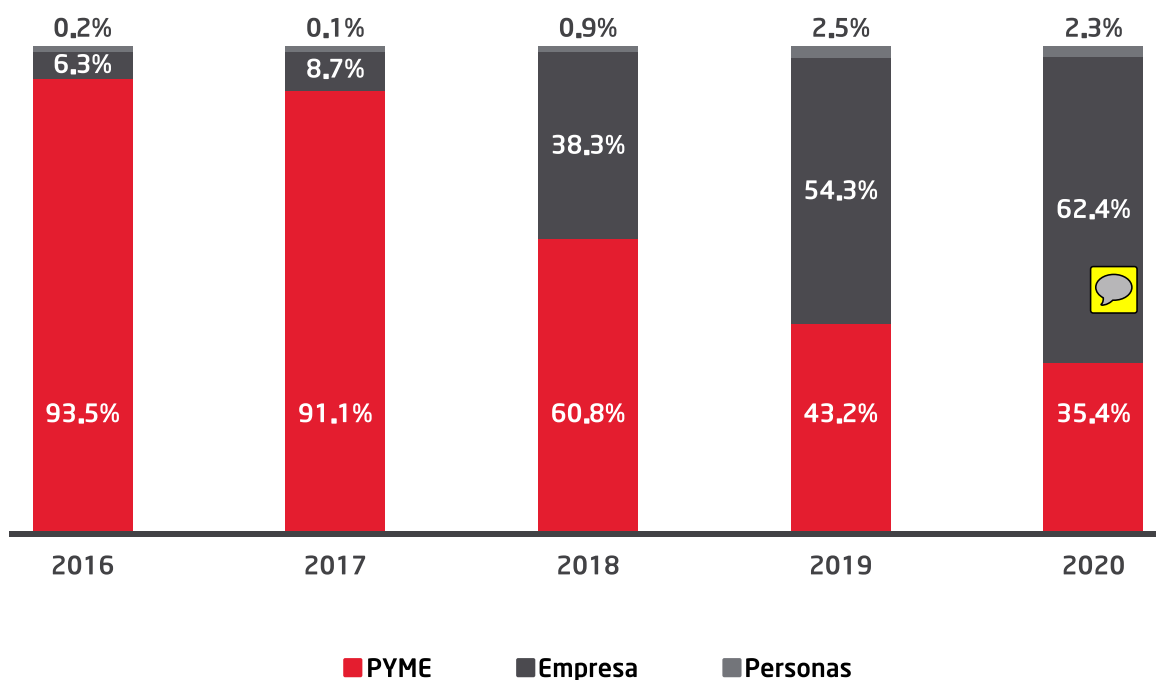
Actualmente, la estrategia de otorgamiento de créditos se fundamenta en ser un apoyo para todos nuestros clientes bajo la mística del Banco de ser un socio estratégico para ellos. Esta estrategia incluye el apoyo a las pequeñas y medianas empresas a través de nuestra línea de crédito para la reactivación económica; con esto brindaremos soporte al sector productivo empresarial manteniendo un nivel de riesgo aceptable.

Entre los sectores que atendemos están: *servicios, comercio, producción, construcción, vivienda y consumo.*

Cuadro 5 | Préstamos por actividad económica
En millones de Dólares (USD)

Rubros	2018	%	2019	%	2020	%
Agropecuaria	34.4	9.9	34.3	8.0%	42.0	8.6%
Producción	28.6	8.2	47.9	11.1%	67.2	13.7%
Construcción	18.2	5.2	28.9	6.7%	41.8	8.5%
Comercio	112.9	32.4	122.5	28.4%	117.7	24.0%
Transporte	41	11.8	36.4	8.4%	34.3	7.0%
Servicios	98.1	28.2	146.1	33.9%	172.0	35.1%
Consumo	14.9	4.3	14.9	3.5%	14.7	3.0%

Gráfica 3 Estructura de la cartera de préstamos por banca



La calidad de nuestra cartera activa se consolidó como la segunda mejor del sistema, esto como resultado de una adecuada gestión crediticia, de una política de riesgo de crédito prudente y un diligente esfuerzo de recuperación focalizado con estrategias de cobranza acordes al segmento y tipo de clientes.

En la Gerencia de Riesgos se efectúa la revisión constante de las políticas de gestión de crédito y apetito por riesgo a que está expuesta la institución, esto conforme a las regulaciones locales y principios internacionales. La reserva constituida de \$2.5 millones para la absorción de créditos vencidos cubre el 103.9% de los créditos en esta categoría.

Durante el 2020 y ante el potencial impacto económico generado por la pandemia, la Gerencia de Riesgos, con apoyo de la Vicepresidencia de Negocios, realizó un estudio sobre el nivel de afectación de nuestros clientes logrando contactar al 99.86% de la cartera. Este estudio permitió el diseño del índice de afectación y la definición de un plan de apoyo para los clientes más afectados.



Hechos destacados

La reserva constituida de \$2.7 millones para la absorción de créditos vencidos cubre el 134.4% de los créditos impactados por la pandemia generada por COVID-19.

Inversiones

La gestión continua de la estructura del balance y el oportuno manejo de los excedentes de liquidez que parte de una base de fondeo en crecimiento, han permitido a Banco Atlántida aumentar progresivamente el tamaño del portafolio de inversiones, dicho crecimiento se ha rentabilizado en diferentes instrumentos - principalmente de renta fija soberana de corto plazo - que han tenido un impacto relevante en la generación de ingresos. Actualmente, se proyecta cerrar el año con un portafolio superior a los \$100 millones con un rendimiento del 6.75%, siendo este uno de los más altos de la Industria.

1. Posición de liquidez

El año 2020 fue muy crítico en temas de liquidez. Los efectos económicos del COVID-19 fueron bastante marcados para la industria financiera debido a cambios en el comportamiento de los ahorrantes e imposiciones regulatorias como ayuda al comercio nacional. El impacto más importante se vio en la liberación de fondos de la reserva de liquidez donde Banco Atlántida direccionó este excedente hacia un apoyo al gobierno con la compra de títulos y también se siguió respaldando a la ciudadanía a través del acceso crediticio al sector corporativo.

El manejo de los excedentes de liquidez fue también importante porque se tuvo que mantener un control entre la intermediación y el calce financiero del Banco. Esto se hizo a través de un monitoreo constante de las brechas temporales de activos y pasivos en el balance general. Internamente se realizaron distintas labores de mitigación de riesgos de liquidez con las áreas estratégicas correspondientes para determinar el uso eficiente del efectivo y la rentabilización óptima de las líneas de ingresos y costos.

En general, el área de Tesorería realizó una gestión efectiva de los excedentes financieros y el cumplimiento de las obligaciones, terminando con una ratio de liquidez de 41.85%. Asimismo, el departamento siguió siendo el socio estratégico del área de negocios gestionando las necesidades de fondeo y compromisos con el cliente manteniendo siempre la disponibilidad de fondos a su disposición.

Cifras Relevantes

Cuadro 6 | Posición de liquidez

2019	2020	
108.9%	218.3%	Reserva de liquidez regulatoria
41.9%	41.9%	Coefficiente de liquidez neta

2. Depósitos y obligaciones

Depósitos

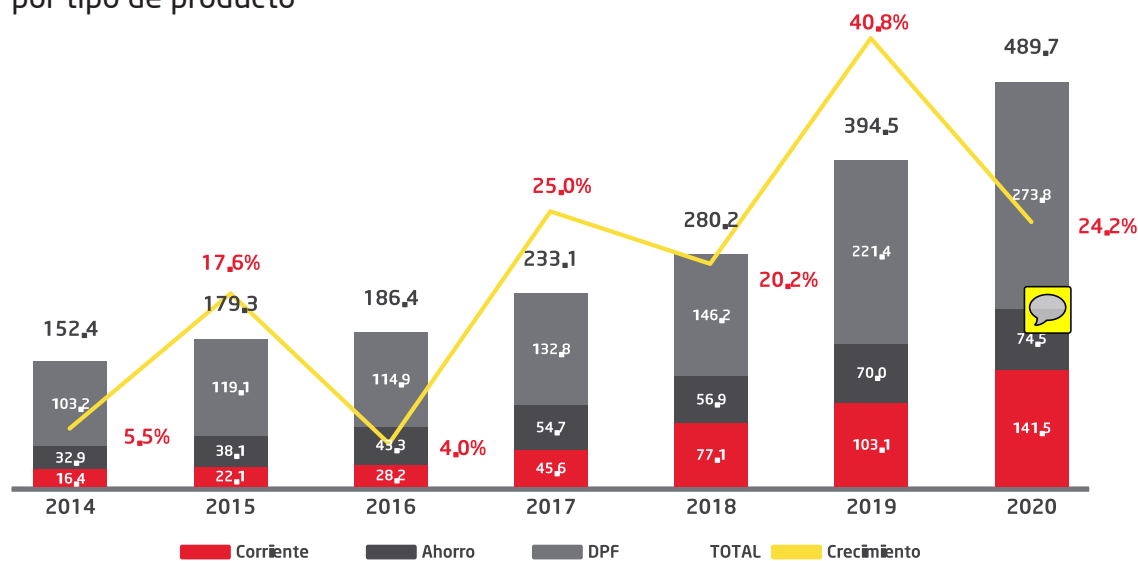
Ante los retos que planteaba la crisis provocada por COVID-19 sobre la economía mundial, el Banco definió estrategias de fondeo destinadas al resguardo de la liquidez de la institución. Es así como en 2020, percibimos un incremento importante de los depósitos como resultado del trabajo del área de Negocios y su gestión de captación. Al final del año obtuvimos un crecimiento porcentual del 24.2% constituyendo nominalmente US\$95.3 millones.

Cifras Relevantes

Cuadro 7 | Incremento en cartera de depósitos

15.2%	Cuenta de Ahorro
28.9%	Cuenta Corriente
55.9%	Depósito a Plazo Fijo
24.2%	Incremento total

Gráfica 4: Cartera de Depósitos por tipo de producto



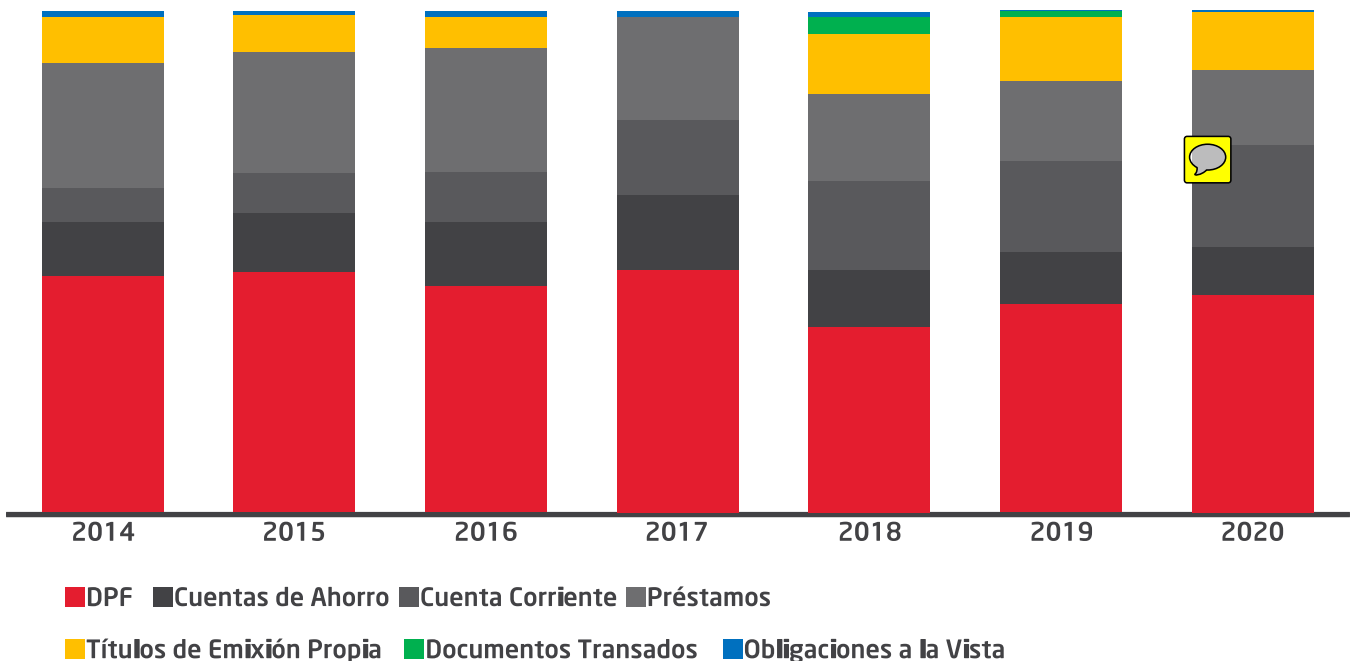
Una de las prioridades para los próximos años es seguir enriqueciendo la estructura de costos mediante un crecimiento sostenido en depósitos a la vista, esto con el fin obtener un fondeo total más barato que corresponda a la estrategia corporativa de la institución.

Obligaciones

A pesar de que el entorno mundial en temas de fondeo se volvió bastante estrecho, Banco Atlántida El Salvador mantuvo sus objetivos estratégicos de fondeo a través de una nueva diversificación de fuentes. Se obtuvo financiamientos de entidades enfocados en sectores específicos que contribuyen al desarrollo del país y otras líneas de capital de trabajo funcionales para el Banco en materia de expansión financiera. Entre estas nuevas fuentes de fondeo se encuentran: Banco Internacional de Costa Rica, BlueOrchard Microfinance Fund y Cargill Incorporated.

En la parte de los Títulos de Emisión Propia, se renovamos exitosamente la posición a un año plazo del PBAES1 con \$0.85 millones y emitimos nuevos tramos en plazos de 2 y 3 años que suman \$5.10 millones entre ambos. Este tipo de fondeo abona a los objetivos de diversificación y buscar una opción innovadora para nuestros clientes con apetitos de liquidez en el mercado bursátil.

Gráfica 5:
Líneas de Fondeo



3. Posición Patrimonial

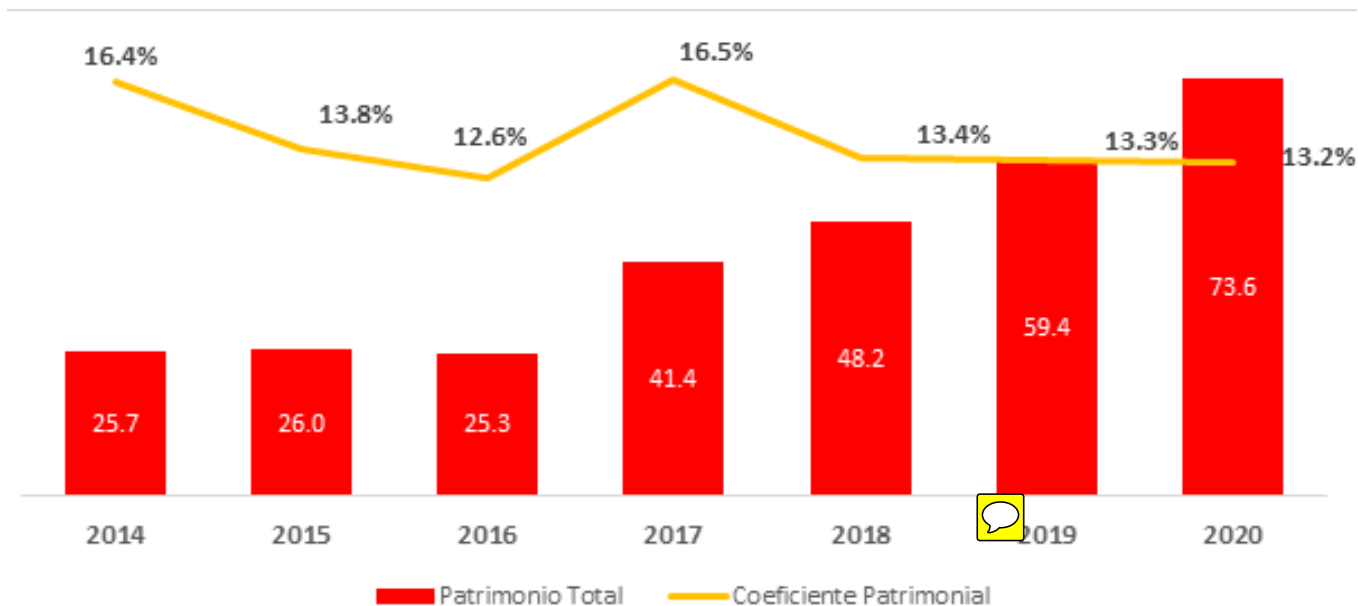
Al finalizar el 2020, alcanzamos un capital social pagado de \$65.0 millones, 18.2% superior al de 2019; esto derivado de la inyección de capital de \$10.0 millones que realizó el Grupo Atlántida como parte de la estrategia de fortalecimiento patrimonial del Grupo.

Cifras Relevantes

Cuadro 8

2019	2020	
\$59.4 millones	\$73.6 millones	Patrimonio total
13.3%	13.2%	Coeficiente patrimonial
10.4%	10.5%	Nivel de endeudamiento legal
\$540.2	\$566.16	Valor en libros por acción

Gráfica 6: Patrimonio Total e Índice de Suficiencia Patrimonial



4. Dividendos

Durante el ejercicio 2020, no realizamos pago de dividendos a nuestros accionistas.

Gestión Integral de Riesgos

A través de la gestión integral de riesgos, como Banco Atlántida El Salvador identificamos, medimos, controlamos, mitigamos, monitoreamos y comunicamos todos los tipos de riesgos y las interrelaciones que surgen de estos a los que nos encontramos expuestos. Este proceso estratégico está creado con base en buenas prácticas internacionales, disposiciones regulatorias aplicables y al marco de gobierno corporativo establecido por el Banco. Este contenido lo plasmamos por medio de políticas, manuales y procedimientos dentro de la entidad.

1. Gestión riesgo de crédito

Durante el año 2020, nos enfocamos en el control de la calidad crediticia de la cartera durante la crisis causada por COVID-19. Conforme a la regulación transitoria vigente, se aprobó la “Política Transitoria de Gestión de Riesgo Crediticio” para clientes afectados por la pandemia con el objetivo de posibilitar mecanismos de apoyo a la situación crediticia de los deudores que presenten o hayan presentado dificultades de pago en sus préstamos como una consecuencia de la crisis económica derivada de los efectos de la crisis sanitaria. Dos de las medidas tomadas fueron las siguientes:

- 1) *Las personas/empresas que se vean imposibilitadas de cumplir con sus obligaciones crediticias a raíz de la pandemia COVID-19, conservarán la categoría de riesgo que presenta al momento de aplicar la medida establecida en la política del Banco.*
- 2) *Se suspenderá el conteo de los días de mora durante la vigencia de las presentes normas.*

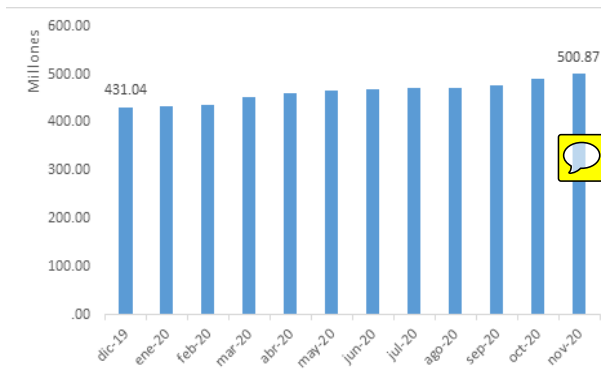
También, se ha complementado la información que se presenta en los Comités de Riesgos y de Mora para mantener un adecuado y eficiente control y monitoreo de la cartera con afectación COVID-19. No obstante lo anterior, mantenemos nuestros sistemas de gestión de riesgo de crédito utilizados previo a la crisis sanitaria.

Cifras Relevantes

xxxx		Monto total de cartera alcanzado
XX%		Incremento total de cartera crediticia

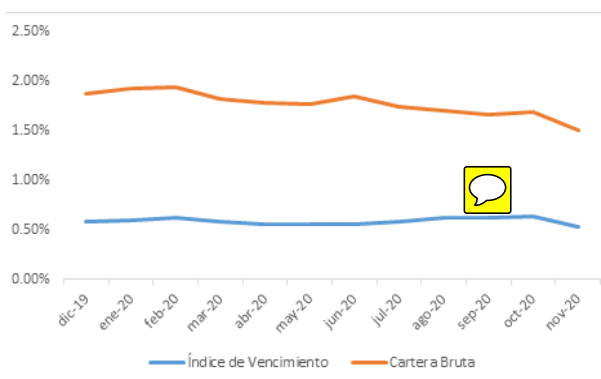
El aumento de nuestro portafolio crediticio es parte de la incursión de la entidad en nuevos segmentos y actividades económicas, logrando con ello la diversificación del riesgo existente.

Gráfica 7: Monto total de cartera crediticia



Debido al reconocimiento del riesgo de crédito producto de la crisis COVID-19, y de la forma prudente de nuestra gestión, incrementamos nuestras provisiones por incobrabilidad de créditos; nuestros niveles de morosidad disminuyeron y nos consolidamos entre las instituciones que mejor calidad de crédito posee en el sistema financiero.

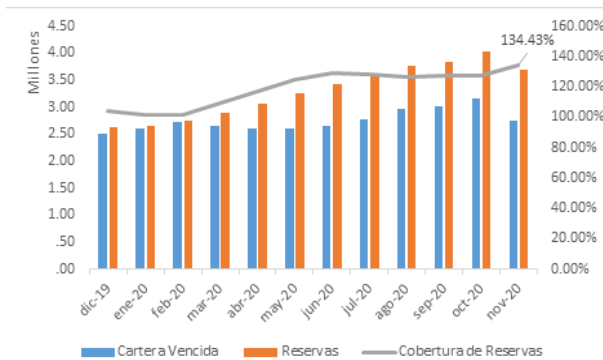
Gráfica 8: Calidad de cartera crediticia



Cifras Relevantes

- XX% | Cartera vencida (mora > 90 días), con una disminución de xx%
- XX% | Cartera pesada (categoría menor a C1), con una disminución de XX%
- XX% | Cobertura de reservas. El nivel más alto mostrado por la institución en su historia.

Gráfica 9:
Cobertura de Reservas



2. Gestión de riesgo de liquidez

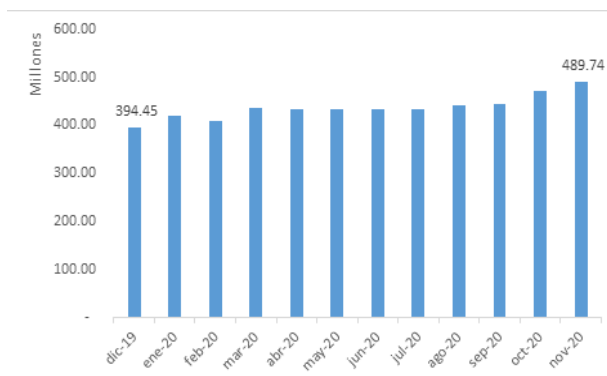
Durante todo el período 2020, el indicador de coeficiente de liquidez neta se ha mantenido por encima del requerido por la normativa vigente; asimismo no hemos presentado incumplimientos del requerimiento de reserva de liquidez en Banco Central de Reserva.

Cifras Relevantes

- XX%** | Coeficiente de liquidez al finalizar el 2020, en comparación al XX% del 2019
- XX%** | Crecimiento de depósitos 2020
- XX%** | Indicador promedio de renovaciones de depósitos a plazo (a pesar de las presiones de liquidez por la crisis)

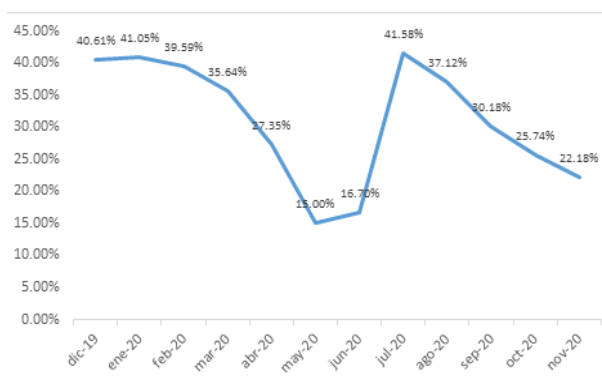
El incremento de los depósitos provee a la institución de mayores recursos para la colocación de créditos y la operatividad diaria; de igual forma se han diversificado las fuentes de fondeo a través de préstamos con instituciones financieras y emisiones de títulos en la Bolsa de Valores de El Salvador.

Gráfica 12:
Cartera de Depósitos



Mantuvimos la segunda brecha del calce de plazos positiva, lo cual indica capacidad de afrontar compromisos dentro de los próximos 60 días. Durante todo el período reportado, la institución conservó una gestión efectiva de los vencimientos contractuales de depósitos a plazo de inversiones financieras dentro de los próximos 60 días. De igual forma, se han presentado sin retrasos los requerimientos de las Normas Técnicas para la Gestión del Riesgo de Liquidez NRP-05.

Gráfica 11:
Calce de Plazos (Banda 60 días)

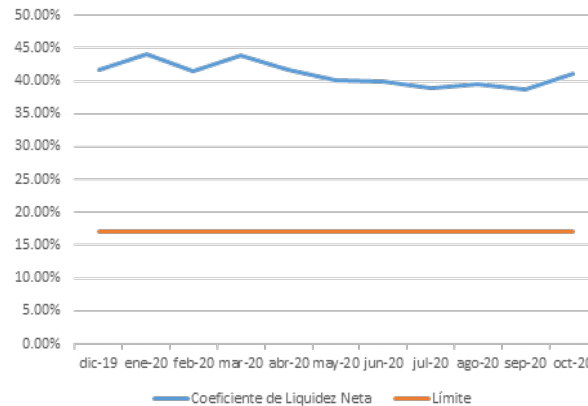


Hemos realizado pruebas de estrés de Riesgo de Liquidez por medio del Índice de Riesgo Liquidez, el cual determina si podemos hacerle frente a las obligaciones contractuales durante los próximos 30 días en un escenario de tensión. Estas pruebas fueron satisfactorias para la institución, manteniendo un cumplimiento igual o superior al 100% para el 2020.

En cuanto a la Política de Límites de Liquidez, llevamos el control diario de los indicadores establecidos en la misma informándolos trimestralmente al Comité de Riesgos. Se tomaron las medidas correctivas cuando el sistema de límites indicó desviaciones de la zona de confort establecidas.

Por último, destacamos que no fue necesario activar el Plan de Contingencia de Liquidez y no se presentaron eventos o rompimientos de los límites establecidos en dicho documento.

Gráfica 10:
Coeficiente de Liquidez Neta



3. Gestión de riesgo de mercado

Durante 2020, el crecimiento de la cartera de inversiones fue de XX%. La inclusión de diversos tipos de títulos ha llevado a que mejore la diversificación del portafolio. Parte de la gestión ha sido monitorear el riesgo de precio que posee este rubro.

Preservamos la metodología para medir la volatilidad del precio de los instrumentos financieros que adquirimos con el objetivo de la estimación del valor en riesgo de mercado. El resultado de esta estimación es el Valor en Riesgo del portafolio de inversiones, el cual fue presentado a Junta Directiva y Comité de Riesgos de forma trimestral.

Además, dado que es una función de la Unidad de Riesgos emitir opinión con respecto a los cambios importantes en el entorno de negocios y revisar periódicamente los cambios que se produzcan en el mercado, dimos seguimiento a los indicadores macroeconómicos del país para observar el impacto que la crisis COVID-19 ha tenido. En este sentido, también hicimos un análisis de las opiniones de las agencias calificadoras de riesgo sobre El Salvador. Por último, no descuidamos el monitoreo de las variaciones en categorías de riesgo de los países donde se tienen exposiciones, generando las reservas correspondientes.

4. Gestión de riesgo operacional

La Gestión de Riesgo Operativo tiene como propósito la identificación y tratamiento de los riesgos asociados con los generadores internos y externos que originan las amenazas siendo estos: procesos, personas, tecnología de la información y acontecimientos externos con el fin de asegurar la consecución de los objetivos organizacionales.

Dentro de dicha gestión, realizamos evaluaciones cualitativas y cuantitativas de riesgo con base en el impacto y la probabilidad de ocurrencia de materialización de eventos en los diferentes procesos. Además, buscamos garantizar la existencia de controles eficientes para evitar pérdidas reales, potenciales y pérdidas no materializadas.

Como otro punto dentro de la gestión de riesgo operativo, llevamos a cabo una revisión periódica de las políticas garantizando que las metas globales de los procesos se cumplan. Al mismo tiempo, contamos con una adecuada separación de funciones laborales para disminuir la probabilidad de errores y fraudes que puedan generar pérdidas económicas. Esto se gestiona a través de la verificación de niveles de aprobación para transacciones significativas, segregación de funciones, sistemas de reporte financiero y monitoreo de distintos indicadores.

En cuanto a la implementación de nuevos productos, servicios, canales y sistemas informáticos, contamos con una gestión integral del riesgo operacional asociado; el cual, se ejecuta a través del proceso de "Análisis de Nuevos Riesgos", que permite generar planes de acción para atenuar un efecto negativo inherente a un nuevo producto, servicio o canal.

Hacemos un seguimiento pertinente de los eventos de riesgo operativo y continuidad del negocio dentro de la institución. Para esto se cuenta con una red de Gestores de Riesgo, quienes ayudan a identificar y reportar.

Adicionalmente, dentro de la gestión de Riesgo Operacional y para efectos de fortalecer las etapas de administración de este riesgo, se ejecutamos las siguientes actividades:



Creación de Matriz de Riesgos Operativos.



Establecimiento de Sistema de Alertas Tempranas para Riesgo Operacional (KRI).



Modificación de normativa interna para la gestión de Riesgo Legal, Operacional y Reputacional.



Seguimiento de Eventos de Riesgo Operativo

5. Gestión de riesgo estratégico

La gestión del riesgo estratégico se realiza con una aspiración de apetito de riesgo que busca la protección de los grupos de interés de la Institución, incluyendo el patrimonio de accionistas, a través de la implementación exitosa de la estrategia que asegure la subsistencia y el éxito comercial de la organización en el tiempo.

Las entidades buscan alcanzar los objetivos estratégicos a través de la implementación de planes e iniciativas concretas. El seguimiento a los resultados de las mediciones clave de apetito de riesgo para el riesgo estratégico se efectúa directamente en la Junta Directiva.

6. Gestión de continuidad de negocio

Disponemos de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) para garantizar la continuidad de los procesos críticos en caso de desastre o incidente grave dentro del Banco.

La administración de la continuidad del negocio se precisa como la identificación de impactos potenciales que pueden afectar la organización y la creación de la infraestructura de respuesta ante eventos de interrupción del negocio. Esta administración la gestionamos a través de una serie de planes en los que se establecen los lineamientos necesarios para poder implementar de forma exitosa la continuidad de operaciones ante contingencias y eventos catastróficos.

La gestión de la continuidad del negocio, al igual que toda actividad administrativa, comprende el flujo de operaciones de la empresa que no debe de ser interrumpido. Como parte de dicha gestión, se hemos establecido sitios alternos en lo pertinente a las actividades, procesamiento y operaciones del Banco. En cuanto a las actividades de procesamiento, Banco Atlántida cuenta con un sitio alternativo; además, con respecto a la continuidad de las operaciones del área administrativa, existen sitios alternos de operaciones equipados para el levantamiento de los procesos críticos del personal involucrados en estos.

De la misma forma, debido a acontecimientos globales referentes a la pandemia causada por el virus COVID-19, hemos dado una gestión de continuidad del negocio tomando en cuenta las medidas propuestas por organismos de salud y entidades gubernamentales para reducir los riesgos de contagio. Dentro de esto, consideramos medidas de identificación de casos dentro del personal, aseguramos el establecimiento de medidas para prevenir contagios y garantizar que los colaboradores tengan los recursos necesarios para realizar sus actividades de forma segura.

Otras de las acciones tomadas fue realizar varios ejercicios de simulación de crisis frente a escenarios que podrían afectar a la continuidad de la operativa crítica de negocio. En este sentido hemos trabajado para reforzar los protocolos de respuesta ante este tipo de escenarios y la disponibilidad de los requerimientos logísticos necesarios para disponer de una respuesta adecuada y coordinada en situaciones de crisis.

7. Gestión de riesgo de seguridad de la información

La Seguridad de la Información es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos de esta.

Como parte de la estrategia, creamos un modelo de gestión de seguridad de la información; mediante el cual se identifica, evalúa, mide, controla y monitorea los riesgos a los cuales se exponen los diferentes activos de información con la finalidad de reducir los costos operativos y financieros por impacto directo de una mala gestión del riesgo tecnológico.

La metodología utilizada para la gestión de Seguridad de la Información está basada en lineamientos del estándar ISO/IEC 27001, en el que se clasifican los tipos de activos de información, se valorizan y se calcula su impacto. También contamos con un sistema de seguridad perimetral, que es una técnica de defensa en la red que se sustenta en establecer recursos de seguridad en diferentes niveles para controlar accesos tanto para usuarios internos como externos.



En cuanto al marco de gobernabilidad, el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información incluye políticas, normativas, procedimientos, manuales e instructivos con el propósito de mantener los lineamientos claros dentro de la organización.

8. Gestión de riesgo reputacional

Este tipo de riesgo se enmarca como la posibilidad que el entorno social pueda generar una percepción negativa hacia a la imagen y reputación del Banco, y puede ser causado a través de acciones directas de la empresa, o del comportamiento de los colaboradores; sumado a esto existe la amenaza que terceros - empresas y personas- que, actuando de forma indirecta puedan generar este tipo de riesgo.

Por lo anterior, hemos establecido un marco mínimo para la gestión del riesgo reputacional bajo los siguientes aspectos:



9. Gestión de riesgo de fraude

Fraude se define como el engaño económico con la intención de conseguir un beneficio, y con el cual alguien queda perjudicado. El fraude incluye cualquier acto intencional o deliberado de privar a otro de una propiedad o dinero por la astucia, el engaño, u otros actos desleales. El riesgo de fraude es inherente a la actividad bancaria. Se presenta cuando existen condiciones o eventos que indican un incentivo o presión a cometer fraude o que crean una oportunidad para cometerlo.

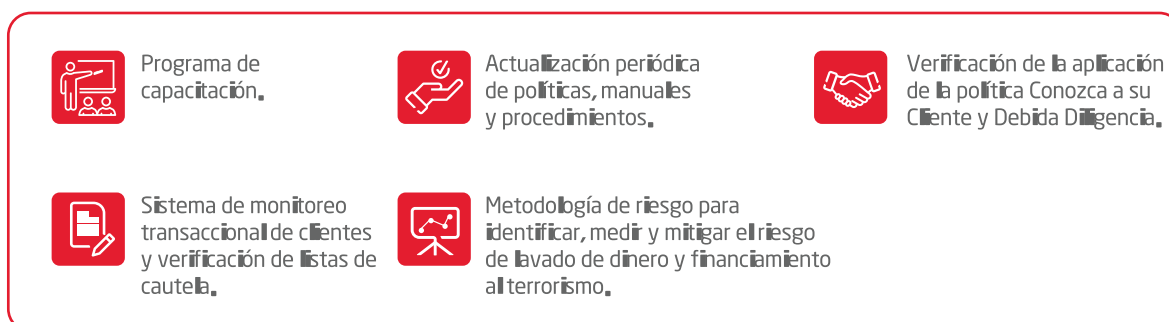
Este tipo de riesgo lo evaluamos dentro de la respectiva Matriz Evaluativa de Riesgos Operacionales en la cual se verifican los procesos a fin de dimensionar la exposición de Banco Atlántida El Salvador a ese tipo de riesgo.

Gestión de Riesgo de Lavado de Dinero y Activos

Otro de los elementos de suma relevancia para Banco Atlántida es el control del riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, que tiene por objetivo prevenir que los productos y servicios sean utilizados para encubrir recursos económicos provenientes de actividades ilícitas.

Con base en lo anterior, la Gerencia de Prevención de Lavado de Dinero brinda apoyo a las áreas del negocio mediante la atención a consultas y opiniones en temas relacionados a la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Asimismo, vela porque dentro de la institución crezca una cultura de cumplimiento para que la óptica en este tema también se encuentre dentro de las agencias y en todo el personal involucrado.

Para lograr sus objetivos, la Gerencia considera que los siguientes factores en materia de prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo son fundamentales:



Con el fin de fortalecer la gestión de prevención de LDA/FT durante el 2020 se han dirigido esfuerzos en el siguiente proyecto:



“Proyecto de fortalecimiento al aplicativo Web KYC”

Continuamos fortaleciendo la herramienta para realizar búsquedas de personas en listas de exclusión. Esto ha sido llevado a cabo a través de herramientas innovadoras que refuerzan el compromiso que tiene el Banco con el uso de medios tecnológicos que permitan automatizar y hacer más eficiente los procesos internos, proveyendo al Banco de un sólido mecanismo de prevención y mitigación de los riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

Asumimos con mucha determinación la conformación del equipo de la Gerencia, mediante el fortalecimiento en los conocimientos técnicos para lograr un criterio especializado en la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, contando con personal con amplia experiencia en este tema.



03 | Transformación Digital

En nuestro camino hacia la transformación digital, vamos adaptándonos con nuevas iniciativas que apoyan la visión del liderazgo digital al que nos orientamos.



Organizamos la primera edición de las "Tertulias Fintech 2020".



**Banco
Atlántida**



El 29 de enero de 2020, contamos con el apoyo de Otto Rodríguez, Vicepresidente del Banco Central de Reserva (BCR) que se refirió a los sistemas de pago y cómo las herramientas Fintech pueden elevar la productividad de las industrias financieras e incrementar la inclusión de nuevos sectores económicos. Por otro lado, Beatriz Hernández, Jefe de Riesgos de Consumo de Banco Atlántida, conversó con los invitados algunas de las implementaciones de la herramienta de scoring crediticio y las nuevas tendencias modelando el Riesgo de Crédito en la era del "Machine Learning" e Inteligencia Artificial.

Recibimos Galardón por *Fintech Americas* en la categoría “Channel Innovation”

La edición de Fintech Americas 2020 que se llevó a cabo en mayo 2020, nos premió como institución, con el Galardón Platinum en la categoría “Channel Innovation” por los logros alcanzados con el lanzamiento de Aria, nuestra asistente virtual en los canales de Whatsapp Enterprise y Facebook Messenger.



Hechos destacados

Somos el Banco número uno en El Salvador con canales de comunicación innovadores en los que promovemos la banca conversacional sobre las plataformas más amigables para el usuario salvadoreño.

Participamos en el
**“Espacio de innovación:
La Digitalización Financiera 2020”**

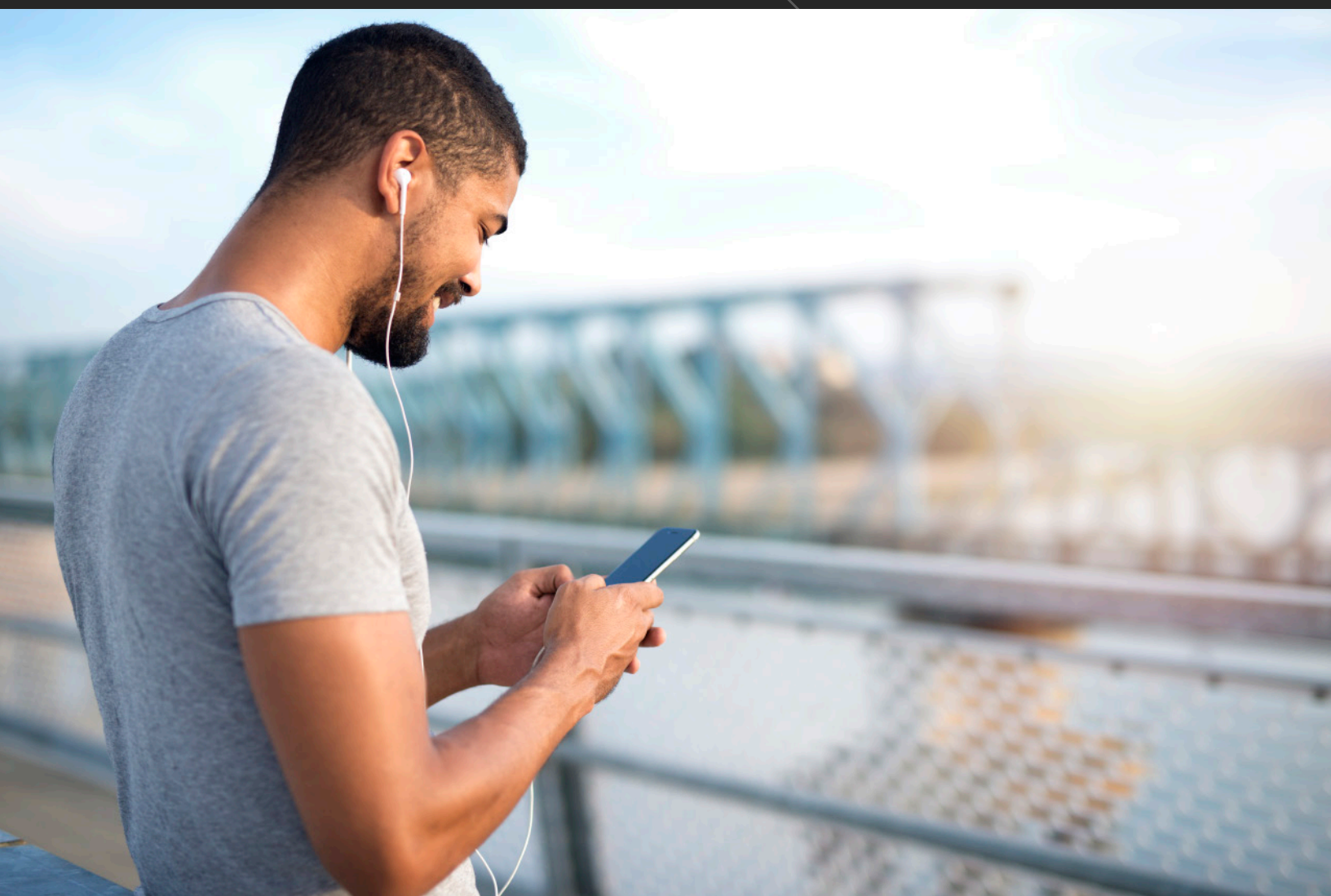
En diciembre 2020, atendimos la solicitud de apoyo de la Superintendencia del Sistema Financiero para participar como panelista en el conversatorio sobre Transformación Digital en el Sistema Financiero con el propósito de presentar las herramientas o medios que permiten mejorar la experiencia en la atención del usuario.

Nuestra representación estuvo a cargo de *Ligia Recinos, Jefe de Productos y Segmentos* quien abordó el tema de Aria, nuestra asistente virtual, dando a conocer las funcionalidades y beneficios que aporta este canal de comunicación en la experiencia de nuestros clientes.



Ligia Recinos
Jefe de productos
y segmentos

 **Aria**[®]
ASISTENTE VIRTUAL



**Juntos
Impulsamos
El Salvador**

¡Quiero ser parte!

Click aquí y conoce más sobre las ventas en línea

Lo más nuevo

Ropa y Calzados

Belleza y Cuidado Personal

Hogar, Muebles y Jardín

Ver todo >



Camisas Polo Hombre con logo personalizado para empresas.
★★★★ 0



BASSINET PARA BEBE
★★★★ 0
\$200.00

-10%



Vestidos (KÉMIT)
★★★★ 0
\$27.00 ~~€30.00~~



emarket Atlántida

Como parte de las acciones de Responsabilidad Social con sus clientes, las empresas Atlántida se unieron para potenciar la innovación de la pequeña y mediana empresa salvadoreña hacia el comercio digital, donde tienen acceso gratuito al portal web www.emarketatlantida.com y desde ahí podrán potenciar un canal de venta más en la temporada navideña y de año nuevo.

Este proyecto se enmarca dentro de las acciones que las empresas del Conglomerado Atlántida realizan en favor de sus clientes, confirmando su compromiso con la innovación e impulsados al siguiente nivel en su transformación digital, que forzó a muchos empresarios a cambiar sus modelos de negocios a raíz de la pandemia global creada por COVID-19.

Conecta Atlántida

Una iniciativa que promueve las gestiones de forma remota y que incentiva la continuidad de nuestros negocios ante las recomendaciones de distanciamiento para evitar contagios del virus COVID-19.



Atención 100%
personalizada y segura



En Cualquier parte
del mundo



Servicio 24/7



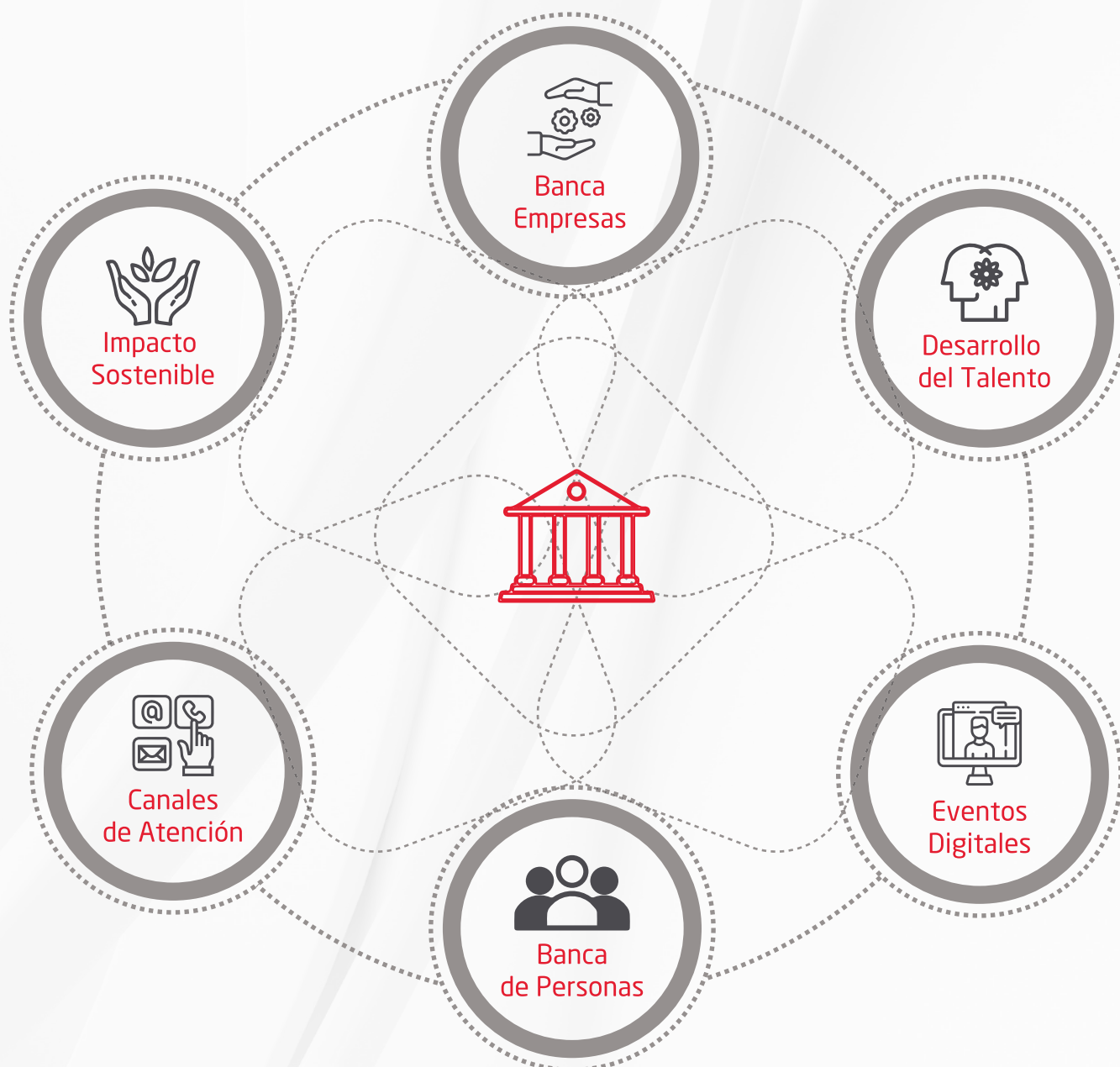
Funcionalidades

- Apertura de cuentas PN - Clientes nuevos y existentes
- Apertura de cuentas PJ - Clientes existentes
- Modificación de condiciones de cuenta (Límites, condiciones de firma, cambio de autorizados)
- Gestiones de ebanking (Enrolamiento, eliminación, incorporación, UNI, etc.)

Gestión de Negocios

Nuestra gestión de negocios, engloba el modelo de banca universal, desde el cual buscamos proveer las soluciones financieras que nuestros clientes necesitan

En el contexto del 2020, acompañamos a nuestros clientes en todo momento adaptándonos a la nueva normalidad y tejiendo nuevas formas de seguir apoyando el desarrollo económico y social de El Salvador.



Banca de Empresas

Respaldar el sector productivo empresarial, significa contribuir con el desarrollo económico del país, ya que es a través del empresariado local que se crean fuentes de empleo, y se desarrolla una cadena de valor de suministros y servicios que propicia una dinámica de crecimiento económico.

Por lo anterior, durante el 2020 hemos reiterado nuestro apoyo y apertura a los salvadoreños que históricamente han salido adelante a pesar de las crisis y hemos brindado las soluciones financieras que permitirán a este sector reinventarse o transformarse en la nueva normalidad.

El 2020 nos ha enfrentado a una pandemia global con efectos económicos aún incalculables , por un lado un comienzo de año muy activo en el primer trimestre donde se desembolsaron (\$65 Millones) para luego pasar a un cierre parcial de la economía, sin embargo nuestra solidez como institución financiera con respaldo regional, nos permitió ejecutar acciones de apoyo directo hacia nuestros clientes para lo cual asumimos la tarea de comunicarnos con cada uno de ellos para conocer de primera mano su situación y con esta información planificar las alternativas más convenientes de acuerdo a un plan de negocios y un plan financiero que justifique nuevas opciones de financiamiento.

Proactivamente, una de las acciones más representativas que se tomaron ante la emergencia fue la aplicación de moratoria automática con el objetivo de ahorrar tiempo y gestiones a nuestros clientes; esta moratoria no afectó en ninguna forma la categoría de riesgo de nuestros clientes y quedaba sin efecto para aquellos que les fue posible realizar sus pagos de forma puntual.

Nuestro compromiso nunca se vio mermado, y en los meses más críticos continuamos apoyando con capital de trabajo e inversiones fijas a las empresas dedicadas a desarrollar actividades prioritarias de primera necesidad para que siguieran aportando sus insumos a la sociedad salvadoreña evitando el desabastecimiento.

Otra de las iniciativas que contribuyeron a mantener activo nuestro aporte fue la realización de eventos digitales donde dimos a conocer diversas temáticas que conllevaban a entender la situación y cómo enfrentarla desde diferentes perspectivas que permitían a nuestra audiencia tomar conciencia de elementos clave para salir adelante.

Adicional a lo anterior, y teniendo claras las expectativas y necesidades de nuestros clientes y el mercado salvadoreño, pusimos a disposición de los empresarios una línea de crédito con condiciones especiales como: tasa de interés favorable para afectados por COVID-19, períodos de gracias y garantías flexibles, y plazos atractivos; que les dio la posibilidad de tener acceso a capital fresco para reiniciar operaciones, recuperar inventarios, adquirir materias primas, equipos y otros ante la inminente reapertura económica.

Para el segundo y tercer trimestre del 2020, seguimos con nuestro enfoque de apoyo para aquellas empresas que por la misma situación de la pandemia era necesario que dispusieran de líneas de crédito para dar continuidad a actividades esenciales en los rubros de medicamentos, distribución de productos de consumo masivo, agroindustrias, producción de alimentos, entre otras.

Con la reapertura económica, se recuperó el dinamismo en la mayor parte de los sectores económicos, y esto nos permitió en el tercer trimestre un crecimiento importante de la cartera de créditos de: \$4.7 millones.

Para el 2021, continuaremos atendiendo con dedicación los sectores productivos del país potenciando el acceso al crédito y brindando la asesoría financiera adecuada para que sus proyectos sean bancarizables.



Cifras Relevantes

90%

\$240.9 millones

Crecimiento de la cartera crediticia

En desembolsos de créditos productivos

Uno de los segmentos clave para consolidar el modelo de banca universal es la Banca de Personas que acuerpa la Banca Privada, exclusiva para clientes preferenciales que son atendidos por ejecutivos especializados en la captación de productos de depósitos; y los créditos de Banca de Personas, orientados a satisfacer las necesidades de financiamiento de las personas naturales.

Los principales propósitos estratégicos de esta Banca son hacer crecer y estabilizar el fondeo proveniente del público, al mismo tiempo que lograr diversificación e incursión en el otorgamiento de créditos de clasificados para personas naturales; todo ello acorde con los objetivos generales de negocios.

Finales de marzo 2020, significó para la economía salvadoreña el inicio de una desaceleración que tuvo impacto en las operaciones de nuestros clientes, que hasta ese momento habían confiado en los Ejecutivos de la Gerencia de Banca de Personas el 60% de la cartera de los depósitos totales del Banco. A partir de este momento, se empezó a visualizar un estancamiento del que hubo que recuperarse como un compromiso para que a pesar de la crisis se lograra satisfactoriamente las metas plasmadas en el plan de negocios, ahora con más apremiante necesidad por la recesión que se atravesaba.

La opción de recuperación que marcó la pauta tanto en la captación de depósitos como en la colocación de créditos dedicados a personas naturales fue la implementación piloto de un programa de alto desempeño para los ejecutivos de negocio, que sembró las bases para desarrollar una cultura de alto rendimiento que dio paso al incremento del ticket promedio por cliente.

A partir del segundo trimestre, aún cuando el cierre de la economía era latente, empiezan a resurgir resultados, ya que como institución nunca dejamos de acompañar a nuestros clientes y siempre se reafirmó la credibilidad y confianza de nuestra solidez a través de clientes referidos, que surgieron en muchos de los casos bajo la atención de Banca de Empresas y manifestaron su necesidad para ser atendidos por un ejecutivo de Banca de Personas en cualquiera de las aristas: productos de depósitos o créditos hipotecarios.

La estrategia para reactivar los créditos de consumo la iniciamos al interior de la institución, configurando una buena oferta dirigida a los colaboradores del Banco y demás colaboradores de las empresas del Conglomerado Financiero Atlántida; y para los créditos hipotecarios fuimos los primeros en entablar de nuevo conversaciones con los constructores de diversos proyectos habitacionales con quienes se planificaron actividades promocionales para mostrar los inmuebles y generar interés.

Otro aspecto significativo muy sensible para nuestros clientes fue la oportunidad que se creó para abrir cuentas en línea sin necesidad de salir de casa, ya que por las restricciones de movilidad o por medidas de bioseguridad fue muy conveniente digitalizar estos procesos.

Toda la transformación que llevamos a cabo en el 2020, conforma la base con la trabajaremos en el 2021 afirmando cada vez que somos una institución centenaria con presencia regional y sólido respaldo al servicio de los salvadoreños que decidan transformarse o reinventarse en esta nueva normalidad.



Cifras Relevantes

Al cierre de 2020 la participación de Banca de Personas en la estructura general de fondeo es:

51%	Depósitos a la vista
85%	Depósitos a plazo fijo
85%	Depósitos totales



04 | Impacto Sostenible





Devolver a la sociedad un impacto positivo y de alto valor percibido es uno de los factores primordiales en que radica la importancia del financiamiento verde en nuestro país, ya que los recursos naturales son limitados y cada vez es más preponderante utilizarlos de manera racional, por ello las condiciones actuales del mercado financiero exigen que las instituciones desempeñen un papel más proactivo en el desarrollo de las finanzas sostenibles, aplicable a las actividades y proyectos que se financian.

Por lo anterior, el 2020 representó un impulso para nuestra transformación sostenible con el objetivo de contribuir por un lado a la disminución, control y mitigación de impactos ambientales y sociales negativos; y por otro, a la promoción de nuevas oportunidades de financiamiento que permitan a nuestros clientes adoptar mejores prácticas y crear negocios más sostenibles, capaces de soportar condiciones negativas que incluyen crisis económicas y sanitarias como la experimentada recientemente a causa de la pandemia.

Cumpliendo nuestro compromiso de contribuir a la sostenibilidad del país, las principales acciones realizadas a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental fueron:

Pilar I: Sistema Interno de Gestión Medioambiental

1. Medición de la huella de carbono del edificio Centro Financiero.

Con el apoyo financiero de Global Climate Partnership Fund (GCPF), y técnico del Centro Nacional de Producción Más Limpia (CNPML) nos sumergimos en el proceso de medición de la huella de carbono de nuestra casa matriz, con el objetivo de determinar la actividad que genera más gases de efecto invernadero, y con ello proponer las acciones necesarias que reduzcan este efecto contaminante en nuestro quehacer. El alcance de este análisis, aún en progreso, nos dará las líneas clave para extrapolar su resultado al resto de nuestra infraestructura institucional con el fin de escalar cada vez más el nivel de sostenibilidad deseado que se enmarca dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

2. Auditoría de eficiencia energética en edificio Centro Financiero.

En concordancia con la medición de la huella de carbono de nuestra casa matriz, cobra relevancia obtener dos de las certificaciones de eficiencia energética infraestructurales más importantes: la certificación LEED (Leadership in energy & environmental design) y EDGE (Excellence in

Desing for Greater Efficiencies); que convierten las edificaciones en proyectos sostenibles de alto rendimiento y permiten visaulizar algunas medidas prácticas de ahorro de energía, agua y materiales que ayudan al desempeño eficiente de los edificios; de tal forma que nos capacita y da la experiencia para respaldar a nuestros clientes en la obtención de estas certificaciones que modernizan y dan sostenibilidad a los procesos.

3. Campaña de sensibilización del personal sobre el cuidado de recursos (agua, energía y papel).

Es importante construir nuestra credibilidad desde nuestros colaboradores, por ello hemos implementado un programa de sensibilización sobre el cuido de los recursos con lo que pretendemos concienciar sobre los conceptos de eficiencia energética, ahorro de recursos y sostenibilidad medioambiental.

En el 2021 robusteceremos estas acciones tratando de tangibilizarlas cada vez más a través del Comité Medioambiental que gestiona el involucramiento de diferentes áreas del Banco para garantizar mejores resultados al momento de promover internamente buenas prácticas medioambientales.



Pilar II: Gestión del riesgo ambiental de créditos

Fortalecimos nuestro sistema de administración de riesgos ambientales y sociales, que dicta los parámetros bajo los cuales evaluamos de forma integral los proyectos de nuestros clientes para el otorgamiento de créditos verdes.

Actualmente este sistema lo componen tres grandes líneas: directrices generales, definición de criterios de categorización y evaluaciones ambientales; y está homologado al cumplimiento de la legislación ambiental y de igual forma guía la sostenibilidad haciendo cumplir las leyes que rigen el buen desempeño en materia de salud y seguridad ocupacional acorde a los estándares referentes al medio ambiente aplicando las normas dictadas por International Finance Corporation (IFC).

Entre las herramientas que más apoyarán la consecución de objetivos de este sistema están: los cuestionarios especializados que ahondan en factores medioambientales específicos y fácilmente identificables, guiones de visita que orientan al ejecutivo con las preguntas idóneas y métricas de medición de impacto que ayudan a visualizar los resultados de las inversiones.

Pilar III: Soluciones de financiamiento verde

Con nuestro producto Ecocrédito Atlántida nos orientamos a la obtención de nuevas tecnologías y su incorporación en los procesos productivos de las empresas de nuestros clientes para alcanzar estándares de eficiencia energética, que les permitan ser más rentables. Al mismo tiempo, hemos contribuido con el objetivo de desarrollo sostenible número 7 que se refiere a la generación de energía asequible y no contaminante mediante la diversificación de la matriz energética del país por medio del financiamiento de proyectos de generación de energía renovable.



Hechos destacados

- Conseguimos la instalación, generación y distribución de 16MW inyectados a la red nacional.
- A partir del 2020, apoyamos a nuestros clientes para alcanzar la certificación de construcción sostenible "Edge", orientada en generar el 20% de eficiencia energética.



**EcoCrédito
Atlántida**





Capacitaciones recibidas Impartidas por BID Invest

- Cambio climático/NDC de El Salvador, ODS y su relevancia en la industria
- Tendencias en la industria financiera global, cumplimiento regulatorio, TCFD en instituciones financieras.
- Experiencias locales. Vinculo con el protocolo de sostenibilidad.
- Capacitación sobre oportunidades de negocios sostenibles.



Webinars sobre sostenibilidad y medio ambiente Impartidos por CNPML

- Oportunidades de negocio, postpandemia, con apoyo de Ecobusiness fund
- Impacto de la pandemia en el cambio climático y la producción manufacturera

Cifras Relevantes

\$17 millones

Cartera Total de Ecocrédito Atlántida

**\$4.9 millones
equivalente al 159%**

Incremento en cartera de Ecocrédito Atlántida
en comparación con 2019

\$4.5 millones

Desembolsos de Ecocrédito Atlántida

Poco a poco hemos ido afinando relevancia en el ámbito de la gestión medioambiental en el mercado salvadoreño, por lo que en adición a lo anterior, fuimos invitados a participar en la "Feria Virtual de Proveedores Ecoamigables" organizada por el Ministerio de Turismo con la premisa de reactivar este sector de la crisis generada por la pandemia; asimismo nos destacamos como competidores para el "GCPF Award" dirigido a todas las entidades financieras socias de este fondo para Asia, América y Europa, donde exponemos nuestra solidez en temas de sostenibilidad describiendo nuestro robusto sistema de gestión medioambiental y los logros alcanzados a la fecha.



05 | Desarrollo del Talento



Centrados en alcanzar nuestro propósito estratégico y generar en nuestros clientes un alto valor percibido, el 2020 a pesar de la crisis global, nos dio la oportunidad de dar inicio a un programa que permitirá infundir en nuestros equipos de negocio una cultura de alto desempeño enfocada en la experiencia de nuestros clientes.



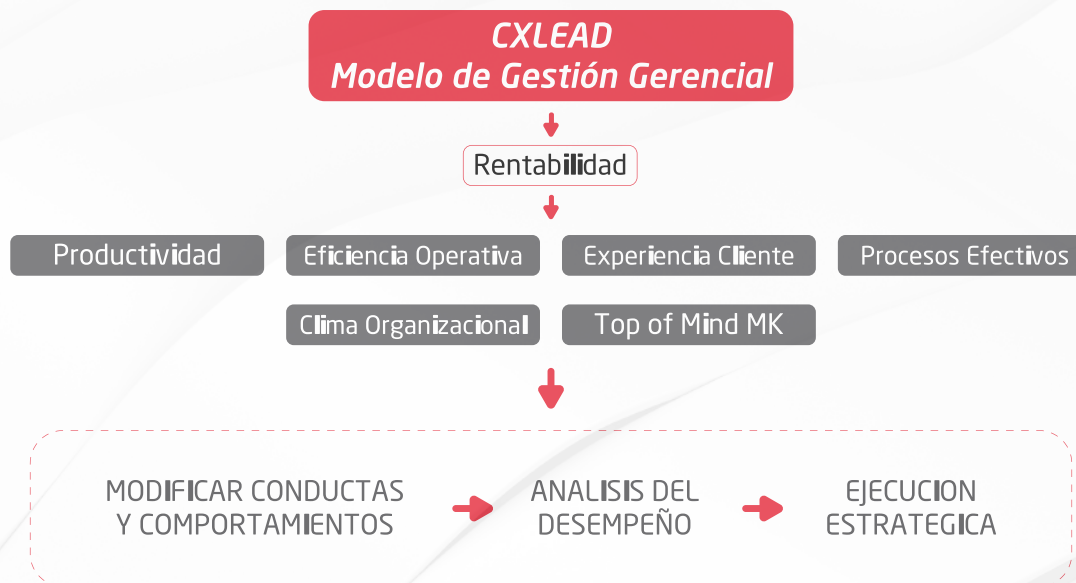


CX LEAD es el programa de gestión gerencial para los equipos de negocios y servicio al cliente, el cual a través de un modelo operativo de CX, un esquema de comunicación dinámico y mecanismo de evaluación consistente, permitirá convertir a todos los equipos de negocios y servicio en unidades de alto desempeño totalmente enfocadas en la experiencia vivida por los clientes.

Los pilares de nuestra marca, se vuelven los pilares donde construimos y adaptamos las buenas prácticas que liderarán la experiencia de nuestros clientes.



Bajo un modelo de gestión gerencial y a través de una plataforma virtual (Microsoft Teams), hemos buscado ejecutar metas trazadas mejorando cada vez los índices de desempeño y productividad de cada ejecutivo de negocios.



Nuestro esfuerzo orientado a fortalecer nuestros equipos de negocios a nivel nacional, nos proporciona al final del 2020 los siguientes resultados:



El impacto positivo sobre las conductas, comportamientos y habilidades de nuestro personal se ha enriquecido basándonos en el seguimiento diario y sistemático de los resultados, combinado con la enseñanza práctica permanente y todo esto acuerpado con un ambiente de motivación constante.



El desarrollo exhaustivo de la capacidad de análisis del desempeño de todos nuestros equipos tanto a nivel gerencial como ejecutivo ha tenido como plataforma de soporte el fortalecimiento de las habilidades analíticas, el uso oportuno de la información y la capacitación técnica inmediata y efectiva.



La ejecución estratégica se ha convertido en una pieza integral del éxito sostenible de nuestros equipos de trabajo, enriqueciendo las habilidades de liderazgo, pero más importante aún, potenciando el enorme sentido de pertenencia que nuestros colaboradores evidencian ante nuestra organización.

La Subgerencia de Gestión Estratégica y Experiencia del Cliente con el apoyo de la Vicepresidencia de Negocios, aseguró la implementación y coordinación adecuada de las actividades para alcanzar los logros 2020, que serán la base para continuar forjando la productividad que transformará a Banco Atlántida en el banco número uno de El Salvador.



Carlos Borjas

Coach del Programa CX Lead



Verónica Guardado

Responsable del monitoreo y ejecución global



Diana Mojica

Responsable del análisis de negocios y
disposición de herramientas



Patricia Martínez

Responsable de la coordinación de actividades

Apoyar nuestra gestión de negocios es uno de los compromisos primordiales que la Subgerencia de Gestión Estratégica y Experiencia del Cliente busca realizar; por ello nace la iniciativa de reforzar las habilidades del equipo comercial con una la visión de proporcionar los insumo y reforzar conocimientos que implican el sostén de nuestra promesa de servicio:

“ Nos comprometemos **en construir relaciones de largo plazo** con nuestros clientes a través del adecuado **asesoramiento**, enfatizando nuestra **practicidad y cercanía** para generar la confianza que permita inspirarlos a crecer. ”

Con el respaldo de la Vicepresidencia de Negocios y el soporte de la Gerencia de RRHH, se abrió un espacio virtual a través de la plataforma Microsoft Teams con un formato de charlas express con distintas temáticas guiadas por especialistas en el área, que nutrieron profesionalmente las conversaciones de nuestros ejecutivos con sus clientes.



BA1

transforma tus habilidades

Las sesiones de BA1 llevadas a cabo en 2020 fueron:

Tema	Ponente	Número de asistentes
Ratings Bancarios	Jaime Loarca, Jefe de Planificación Financiera Banco Atlántida El Salvador	161
Conoce Atlántida Vida	Luis Palucha, Gerente Comercial de Atlántida Vida, Seguros de Personas	181
Aclara tus dudas sobre Fondeo y Liquidez	Gabriel Flores, Jefe de Tesorería Banco Atlántida El Salvador	161
Descubre el portafolio de inversión de Atlántida Capital	Javier Mayora, Gerente General de Atlántida Capital	138
Explora las alternativas en el mercado de valores que ofrece Atlántida Securities	Iván Juárez, Gerente General de Atlántida Securities	139
Claves para conversaciones exitosas	Karla Rodríguez de Vigil, Jefe de Recursos Humanos Banco Atlántida El Salvador	167
Firma Digital, la herramienta de la nueva normalidad	Marta Mena, Gerente Legal	198
Abre tus posibilidades de comunicación con Microsoft Teams	Astrid Parada, Cloud Specialist Microsoft El Salvador	161

Tema	Ponente	Número de asistentes
Conéctate con otras formas de inversión AFP Confía	René Hernández, Director de Comunicaciones y Mercadeo; Kelvin Mejía, Director de Riesgos	179
Lidéra-te. Cultiva tu inteligencia emocional	Yolanda Guerra, CEO ADN Branding	148
Los mejores no venden, persuaden	Yolanda Guerra, CEO ADN Branding	197
El efecto mágico está en el servicio. Transforma la experiencia de tus clientes.	Yolanda Guerra, CEO ADN Branding	
Nos innovamos con Conecta Atlántida. Conoce nuestro nuevo servicio	Elmer Lazo, Subgerente de Gestión Comercial y Canales Alternos	126



06 | Canales de Atención



Nuestros canales de atención fueron un punto clave y eficaz para acompañar a nuestros clientes sobre todo en los momentos de mayor tensión que trajo consigo la crisis provocada por COVID-19. A través de ellos atendimos oportunamente y continuamos ininterrumpidamente (7/24) ofreciendo las soluciones financieras demandadas por nuestros clientes.



47

ATM instalados
17 puntos externos

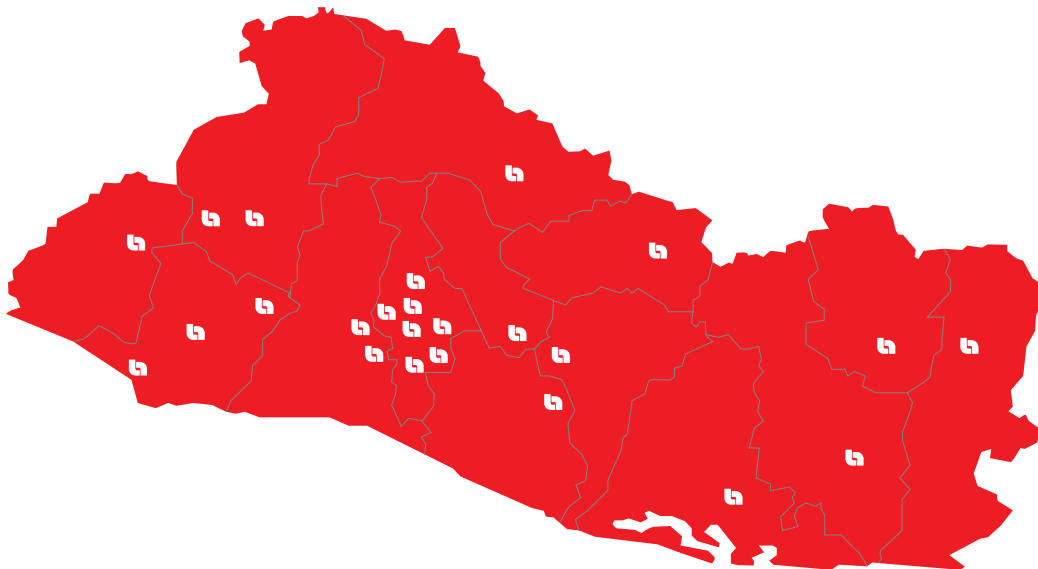


24

Agencias a
nivel nacional

Conecta
Atlántida

Gestiones Remotas a través
de Contact Center **2223-7676**



La experiencia de nuestros clientes al centro de nuestra estrategia, también nos facultó para mejorar las gestiones de consultas y reclamos a través de nuestras redes sociales, desde las cuales procuramos informar y recoger la información pertinente para brindar un servicio ágil y eficiente.



La interacción a través de nuestras redes sociales nos ha dado la posibilidad de ampliar nuestra voz y llevar a todos los salvadoreños nuestras noticias y mensajes.



07 | Eventos digitales



#TransformaTusFinanzas

Somos una institución comprometida con la educación financiera de todos los salvadoreños y por ello en el 2020 a través de una alianza con Fisherman Wealth Management desarrollamos seminarios enfocados a esta rama, donde se dieron a conocer diferentes tópicos que sirvieron de guía para encaminarse a una buena salud financiera.

En el primer trimestre del año, acompañamos de manera presencial estas charlas animando a los asistentes a contar con su asesoría personalizada y productos bancarios que les harían crecer.

Al iniciar el segundo trimestre, debido a las medidas de bioseguridad trasladamos estas charlas a un ambiente virtual que amplificamos a través de nuestras redes sociales y desde el cual propiciamos cercanía y recomendaciones encausadas con la situación de crisis experimentada en ese momento en un entorno de incertidumbre.



Tuvimos más de setecientas personas interesadas en total que se conectaron a estos webinars y que pudieron aprovechar del siguiente contenido:

Tema	Fecha
Soluciones Financiereas en tiempos de COVID-19	7 de abril 2020
Masterclass: Resiliencia, Cambio y Adaptación	26 de mayo 2020
Masterclass: Prepárate para la reapertura con un presupuesto balanceado	18 de junio 2020
Transforma tus finanzas. Módulo 1: Presupuesto Balanceado	26 de agosoto 2020
Transforma tus finanzas. Módulo 2: El mejor momento de ahorrar	22 de septiembre de 2020
Transforma tus finanzas. Módulo 3: Gestión de riesgos	22 de octubre 2020
Transforma tus finanzas. Módulo 4: Inversión	18 de noviembre

En adición a lo anterior, tuvimos la oportunidad de participar en los programas de radio online sumándonos a esta iniciativa de forjar con empeño educación financiera desde diferentes medios y perspectivas.

FISHERMAN
EDUCACIÓN FINANCIERA

Banco Atlántida

TRANSFORMA TUS FINANZAS

MÓDULO IV: INVERSIÓN

MIÉRCOLES 18 DE NOVIEMBRE • 10:00 AM

LIVE

FINANZAS

para **TODOS**

por FISHERMAN

Invitado
Roberto Valle
Gerente Banca de Personas

CLUB 92.5FM

Sintonízanos de LUNES A VIERNES a las 12:00md.

LIVE

Estimado cliente, lo invitamos a ser parte de nuestro

WEBINAR GRATUITO

Viernes 17 de abril
 10:00 am

LIVE

Soluciones financieras en tiempos del COVID 19

-Conferencista:
Saúl Álvarez
Gerente de Negocios
Banco Atlántida

-Conferencista:
Alfredo Escalón
Fundador de Fisherman

Inscríbete hoy

FISHERMAN
EDUCACIÓN FINANCIERA

Banco Atlántida

MASTERCLASS

RESILIENCIA, CAMBIO Y ADAPTACIÓN

¿CÓMO MI EMPRESA DEBE OPERAR EN LA **NUEVA NORMALIDAD?**

Saúl Álvarez
Banco Atlántida El Salvador
GERENTE DE NEGOCIOS

Alfredo Escalón
Fisherman Educación Financiera
CEO

MARTES 26 DE MAYO • 10:00 AM

#JuntosSuperamosRetos

Ante la crisis enfrentada en 2020 a causa de la pandemia por COVID-19, mantuvimos nuestro compromiso con el bienestar de los salvadoreños y sus familias que en situación de incertidumbre, les facilitamos información útil para la toma de decisiones en momentos de inestabilidad tanto personal como para sus negocios.

Por lo anterior, en conjunto con nuestros aliados expertos en diferentes áreas combinamos fortalezas y ampliamos nuestra labor para provecho de nuestros clientes y audiencia en general, llegando a más de mil personas conectadas en total.

Entre las temáticas abordadas tenemos:

Tema	Fecha	Aliado
Oportunidades de negocios post pandemia	15 de mayo 2020	Ecobusiness fund y Sustainability academy
Desinfección para la reapertura y evitar COVID-19	9 de junio 2020	Centro Nacional de Producción Más Limpia
Impacto de la pandemia en el cambio climático y la producción manufacturera	24 de junio 2020	Ecobusiness fund y Sustainability academy
Conoce mejor el COVID-19 y sus recomendaciones	14 de julio 2020	Doctora María Eugenia Barrientos
Transformación digital: competitividad e innovación	22 de julio 2020	Centro Nacional de Energía Más Limpia
Hacia una recuperación económica en la nueva normalidad	19 de agosto 2020	INCAE Business School
Para atrás ni por impulso	1 de septiembre 2020	Grupo Publimovil

Nuestros valores institucionales serán siempre el timón desde el cual conduciremos los eventos y patrocinios en beneficio de los salvadoreños.



08 | Recursos Humanos

RESUME

SENIOR DESIGNER
CREATIVE DESIGN

ASSISTANT DESIGNER
CREATIVITY DESIGN

BACHELOR OF ART
GREEN ELEPHANT ARTS

COOL DESIGN TRAINING
BLUE BEE ART

AWARDS

- Best Designer of 2010
- Winner of Euro Design 2009
- Best Creative Designer 2008
- Winner - National Design Competition 2005
- Winner Adobe Design Competition 2005

Durante el año 2020, se implementaron capacitaciones para 459 participantes a través de 797 diferentes talleres y seminarios, mejorando la disponibilidad para atender los requerimientos de nuestros clientes.

Además, se implementaron programas internos orientados a mejorar la experiencia al cliente y fortalecer habilidades y competencias en nuestros líderes de equipo. También se brindaron diferentes webinars orientados a apoyar a nuestros colaboradores en tiempos de COVID-19.

El lanzamiento de los programas “Gestión Adecuada del Personal Atlántida” en julio y “Talento Atlántida” en septiembre, ha ayudado a fortalecer la dirección a nuestros objetivos estratégicos y contar con un aporte innovador a los mismos.

Asimismo, recibimos más de 14 mil hojas de vida a través de los diferentes medios que se tienen para este fin de los cuales se contrataron un total de 40 plazas, 30 por sustitución y el restante como plazas nuevas cerrando el año con un total de 473 colaboradores.

