



Informe de

Gobierno Corporativo 2022



ÍNDICE

I.	Información General	4
II.	Accionistas	7
III.	Junta Directiva	7
IV.	Alta Gerencia	10
V.	Comité de Auditoría	13
VI.	Comité de Riesgos	15
VII.	Gobierno Corporativo y Estándares Éticos	17
VIII.	Transparencia y Revelación de Información	18
IX.	Otros	20



Entidad: Banco Atlántida El Salvador, Sociedad Anónima.
Período Informado: enero-diciembre 2022

I INFORMACIÓN 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, 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.

El período informado se caracterizó por el desafío que representó el desarrollo del proyecto de firma electrónica dentro de la vida corporativa de la institución, por un lado la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 nos demostró las bondades que tienen las nuevas tecnologías dentro del día a día en la vida corporativa. Por otra parte, comprendimos la necesidad existente de contar con las herramientas idóneas que mantengan activa la gestión operativa y comercial del banco, ahorrando tiempo y agilizando procesos.

Es así como el banco 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 además de la aplicación de nuevas tecnologías 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.

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 que actúa de manera habitual en el mercado financiero, a través de la intermediación financiera, otorgamiento de créditos, llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos, emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva, activa y demás actividades que la Ley de Bancos permite.
Atlántida Securities, S.A. de C.V.	Casa de Corredores de Bolsa 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.

Sociedad	Principal Negocio
Atlántida Vida, S.A.	Sociedad de Seguros de Personas dedicada a la colocación y administración de seguros de vida.
AFP CONFÍA, S.A.	Empresa que tiene por objeto administrar fondos de pensiones y fondos de ahorro previsional voluntarios, así como gestionar y otorgar prestaciones y beneficios que establece la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.
Atlántida Titularizadora, S.A.	Empresa que actúa de manera habitual en el mercado financiero y tiene como objeto exclusivo constituir, integrar y administrar fondos de titularización y emitir valores con cargo dichos fondos.

3. Grupo Financiero internacional al que pertenece

- Grupo Financiero Atlántida

4. Estructura de la propiedad accionario de la sociedad

- Principales accionistas y participación

Accionistas	Participación
Inversiones Financieras Atlántida, S.A. (IFA, S.A.)	99.92%
Otros accionistas	0.078%
Total	100%

- Principales accionistas de la sociedad contralora y su participación

Accionistas	Participación
Inversiones Atlántida, S.A. (INVATLAN, S.A.)	85.93%
Banco Atlántida, S.A. (Honduras)	8.52%
Otros Accionistas	5.55%
Total	100%

II ACCIONISTAS

1. Juntas Ordinarias celebradas en el período informado



18 de febrero



Quorum 100%

2. Juntas Extraordinarias celebradas durante el período informado



18 de febrero



Quorum 100%

III JUNTA DIRECTIVA

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

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:	Fernando Luis de Mergelina Alonso de Velasco
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 18 de febrero del 2022, se realizó el siguiente cambio en la conformación de Junta Directiva:

- a) Fernando Luis de Mergelina Alonso de Velasco dejó de ejercer su cargo como 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

2. Sesiones celebradas en el período de enero-diciembre 2022

Durante el año 2022, se celebraron 12 sesiones de Junta Directiva, las cuales se realizaron en las siguientes fechas:

1	JD- 01/2022 del 21 de enero
2	JD- 02/2022 del 18 de febrero
3	JD- 03/2022 del 18 de marzo
4	JD- 04/2022 del 08 de abril
5	JD- 05/2022 del 20 de mayo
6	JD- 06/2022 del 24 de junio
7	JD- 07/2022 del 15 de julio
8	JD- 08/2022 del 19 de agosto
9	JD- 09/2022 del 16 de septiembre
10	JD- 10/2022 del 14 de octubre
11	JD- 11/2022 del 18 de noviembre
12	JD- 12/2022 del 16 de diciembre

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

Los miembros de Junta Directiva 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
Capacitación anual de Gobierno Corporativo	28-jun-2022
Prevención de Lavado de Dinero ACAMS	02-dic-2022
Transformación digital y gestión de riesgos	03-dic-2022

7. Política de remuneración de la Junta Directiva

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

IV ALTA GERENCIA

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

La Alta Gerencia es la figura por medio de la cual se denomina al grupo de vicepresidentes 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

Presidente Ejecutivo:	Carlos Antonio Turcios Melgar
Vicepresidente de Negocios:	Marco Tulio Ruíz Torres
Vicepresidente de Asesoría Jurídica:	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:	María Isabel Mancía de Ayala

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

- En fecha 31 de marzo, la licenciada María Isabel Mancía de Ayala dejó de ejercer su cargo como Vicepresidente Adjunto de Cumplimiento y Gobierno Corporativo.
- En fecha 19 de agosto, el licenciado José Ricardo Estrada Tenorio fue nombrado para ejercer el cargo de Vicepresidente de Operaciones y Tecnología.
- En fecha 19 de agosto, el licenciado Marco David Platero Paniagua fue nombrado para ejercer el cargo de Vicepresidente Adjunto de Cumplimiento

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 Jurídica:	Franco Edmundo Jovel Carrillo
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología:	José Ricardo Estrada Tenorio
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:	Marco David Platero Paniagua

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:

Políticas

- Crédito Banca de Personas
- Seguridad de la Información
- Otorgamiento de crédito hipotecario
- Tasa de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros
- Gestión de riesgo de liquidez
- Respalos y restauración de datos
- Renovación y adquisición de infraestructura tecnológica
- Otorgamiento de créditos personales
- Identificación y manejo de hechos relevantes
- Gestión y gobierno tecnológico
- Gestión de riesgo de crédito
- Escalamiento de eventos de riesgo operacional
- Cajeros automáticos
- Aprobación y administración de negocios fiduciarios
- AML para certificado de depósito no negociable
- Administración de la demanda
- Administración y evaluación de riesgo operativo
- Continuidad del negocio
- Gestión de riesgo país del banco
- Solvencia
- Administración de riesgo legal

<h2>Planes</h2>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad del negocio • Contingencia de liquidez • Comunicación en caso de crisis • Anexos de Plan de continuidad del negocio • Contingencia frente a pandemias y epidemias • Continuidad de operaciones en agencias
<h2>Manuales</h2>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y recuperación de la cartera castigada • Créditos PYME hasta \$70,000 • Créditos PYME hasta \$250,000 • Créditos PYME hasta 120,000 • Prevención de lavado de dinero y activos, financiamiento al terrorismo y financiamiento para armas de destrucción masiva. • Gestión de riesgo de crédito • Funcionamiento y organización del comité fiduciario • Créditos para los segmentos comercial y empresas • Funcionamiento y organización del comité de crédito banca de personas • Funcionamiento y organización del comité de compras • Administración de riesgo reputacional • Gestión de riesgo estratégico • Administración de riesgo reputacional
<h2>Códigos</h2>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Gobierno Corporativo

V COMITÉ DE AUDITORÍA

Dentro del período informado, el Comité de Auditoría se conformó de la siguiente manera:

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

Miembros

Director
 Director
 Director
 Presidente Ejecutivo
 Vicepresidente Adjunto de Riesgos
 Auditor Interno

José Faustino Laínez Mejía
 Francisco Rodolfo Bertrand Galindo
 Ilduara Augusta Guerra Levi
 Carlos Antonio Turcios Melgar
 Carlos Eduardo Rosales Castro
 Tito Ernesto Linares

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

2. Número de sesiones en el período informado

A lo largo de 2022, se realizaron 12 sesiones en las siguientes fechas:

1	21 de enero de 2022
2	18 de febrero de 2022
3	18 de marzo de 2022
4	08 de abril de 2022
5	20 de mayo de 2022
6	24 de junio de 2022
7	15 de julio de 2022
8	19 de agosto de 2022
9	16 de septiembre de 2022
10	14 de octubre de 2022
11	18 de noviembre de 2022
12	16 de diciembre de 2022

3. Detalle de principales funciones en el período informado

Las principales funciones desarrolladas en 2022 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 RIESGOS

Dentro del período informado, el Comité de Riesgos se conformó de la siguiente manera:

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

Miembros

Director
 Director
 Director
 Presidente Ejecutivo
 Vicepresidente de Negocios
 Vicepresidente Adjunto de Finanzas y Tesorería
 Vicepresidente Adjunto de Riesgos

Arturo Herman Medrano Castañeda
 Guillermo Bueso Anduray
 Franco Edmundo Jovel Carrillo
 Carlos Antonio Turcios Melgar
 Marco Tulio Ruíz Torres
 Carlos Alberto Coto Gómez
 Carlos Eduardo Rosales Castro

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

2. Número de sesiones en el período informado

A lo largo de 2022, se realizaron 5 sesiones del Comité de Riesgos en las siguientes fechas:

1	21 de enero de 2022
2	18 de febrero de 2022
3	08 de abril de 2022
4	15 de julio de 2022
5	14 de octubre de 2022

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 2022 se tienen:

- 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.
- Velar porque la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
- 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 (21-enero-2022)

- Solicitud de pronunciamiento sobre la suficiencia de reservas de saneamiento a la Junta Directiva en cumplimiento del Art. 31 de las NCB-022
- Propuesta de actualización de Manual de Gestión de Riesgo de Crédito
- Propuesta de actualización de Plan de Contingencia de Liquidez
- Propuesta de actualización de Plan de Comunicación en caso de crisis
- Aprobación de Metodología de Pérdida Esperada
- Ratificación de Plan de Acción a SABAO-BCF-265531 por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero relacionado a un presunto incumplimiento a los límites de asunción de riesgos (NPB4-36)
- Presentación de Base de Eventos de Riesgo Operativo en cumplimiento de las NPB4-50
- Presentación de resultados de Matriz Evaluativa de Riesgo Operativo
- Presentación de resultados de Metodología de Análisis de Impacto del Negocio
- Presentación de resultados de Pruebas de Continuidad del Negocio
- Presentación de resultados de revisiones de seguridad de la información y del Informe Anual de la Gestión de Seguridad de la Información
- 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
- Presentación en avances de plan de adecuación NRP-23 y NRP-24

Segundo Comité de Riesgos (18-febrero-2022)

- Propuesta de creación de Políticas Específicas de la Seguridad de la Información
- Propuesta de derogación de Política para administración de datos
- Propuesta de derogación de Política de Actualización de software
- Propuesta de derogación de Política de Acceso a Internet
- Propuesta de derogación de Política de Escritorios Limpios
- Propuesta de derogación de Política de acceso VPN
- Propuesta de derogación de Política de control de accesos

Tercer Comité de Riesgos (8-abril-2022)

- Presentación de Informe de Evaluación Técnica de la Gestión de Riesgos,
- Presentación de Informe de Gestión de Riesgo Operativo
- Presentación de resultados de pruebas de penetración y de vulnerabilidad
- Presentación y aprobación de plan de acción para el cumplimiento de las Normas Técnicas sobre Medidas de Ciberseguridad en Canales Digitales (NRP-32)

Cuarto Comité de Riesgos (15-julio-2022)

- Presentación de cronograma de pruebas de continuidad del negocio
- Propuesta de actualización del Plan de Continuidad del Negocio
- Presentación de avances de los Planes de Adecuación de NRP-23 y NRP-24
- Aprobación de Indicadores Clave de Riesgo de Seguridad de la Información
- Propuesta de modificación a Políticas Específicas de Seguridad de la Información

Quinto Comité de Riesgos (17-octubre-2022)

- Propuesta de actualización de Política de Gestión de Riesgo de Liquidez
- Presentación de documentos realizados para analizar los nuevos riesgos del Producto de Tarjeta de Crédito, Programa de Protección, Servicio de aplicación móvil y del proyecto FICO
- Presentación de resultados de segunda prueba de penetración
- Presentación de resultados de pruebas de suplantación de identidad (phishing) llevadas a cabo a personal interno

VII GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ÉTICOS

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

a) Se agregaron dentro del listado de comités de apoyo a la administración los siguientes:

- Comité Fiduciario
- Comité para la Recuperación Financiera

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

a) Dentro el período informado no se presentaron cambios dentro del Código de Conducta

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

1. Mecanismos de atención a clientes

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

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

c) Correo Institucional: dirección de correo electrónico la cual corresponde a info@bancatlan.sv habilitada por el banco para la recepción de cualquier tipo de comunicación vía electrónica de los clientes o grupos de interés.

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

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

2. Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos

Gestión de Reclamos

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

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



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

- En fecha 21 de enero 2022, la Junta Directiva aprobó la Emisión de las acciones de Tesorería.
- En fecha 21 de enero de 2022, la Junta Directiva aprobó la publicación de los Estados Financieros, sus notas e informes de auditor externo.
- En fecha 21 de enero de 2022, la Junta Directiva aprobó la publicación de los Estados Financieros y del Informe Financiero Trimestral.
- En fecha 18 de febrero de 2022, La Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas de Banco Atlántida El Salvador, S. A, tomó los siguientes acuerdos:

Puntos ordinarios:

- Aprobación de la Memoria de Labores de la Junta Directiva correspondiente al ejercicio 2021.
- Aprobación de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2021.
- 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.
- 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.
- Conocimiento de la Renuncia del señor Fernando Luis De Mergelina Alonso De Velasco en su calidad de Director Suplente de la Junta Directiva.

Punto único extraordinario:

- Aumento de Capital por la suma de QUINCE MILLONES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, por medio de la emisión de TREINTA MIL ACCIONES comunes y nominativas; todas con un valor de QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$500.00); y modificación al Pacto incorporando en solo texto todas las cláusulas de la sociedad.

- En fecha 18 de marzo de 2022, la Junta Directiva aprobó la emisión de Certificados de Inversión hasta por la suma de DOSCIENTOS MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.
- En fecha 31 de marzo de 2022, la Licenciada María Isabel de Ayala, quien fungía como Vicepresidente Adjunta de Cumplimiento y Gobierno Corporativo, dejó de laborar para el Banco.
- En sesión de Junta Directiva número JD-06/2022, celebrada el 17 de junio de 2022, se nombró como Oficial de Cumplimiento Titular, de manera interina, a la Licenciada Andrea Verónica Díaz a partir del 9 de julio de 2022.
- En fecha 8 de julio de 2022, el Licenciado Edson David Martínez, quien fungía como Oficial de Cumplimiento, dejó de laborar para Banco Atlántida El Salvador, S.A.
- En sesión de Junta Directiva número JD-08/2022, celebrada el 19 de agosto de 2022, se nombró Gerente Legal con funciones de representación extrajudicial en materia laboral y representación extrajudicial en materia litigiosa y registral de Banco Atlántida El Salvador, S.A., al Licenciado Eduardo Enrique Ramírez.
- En sesión de Junta Directiva número JD-08/2022, celebrada el 19 de agosto de 2022, se nombró como Oficial de Cumplimiento Titular, de manera interina, desde el 19 al 31 de agosto del 2022, al Licenciado Franco Edmundo Jovel.
- En sesión de Junta Directiva número JD-08/2022, celebrada el 19 de agosto de 2022, se nombró al Licenciado José Ricardo Estrada como Vicepresidente de Operaciones y Tecnología.
- En sesión de Junta Directiva número JD-08/2022, celebrada el 19 de agosto de 2022, se nombró al Licenciado Marco David Platero como Vicepresidente Adjunto de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento Titular a partir del 1 de septiembre de 2022.
- En fecha 17 de noviembre de 2022, se inauguró la nueva Agencia Surf City, ubicada en el municipio y departamento de La Libertad.
- En fecha 16 de diciembre de 2022, se inauguró la nueva Agencia Masferrer, ubicada en el municipio y departamento de San Salvador.

IX OTROS

El Sistema de Gobierno Corporativo de Banco Atlántida El Salvador se encuentra compuesto por el Pacto Social y el 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.

