



BANCO
G&T CONTINENTAL



Memoria de
Labores
2020
EL SALVADOR



Banco G&T Continental El Salvador se apegó a la nueva realidad de forma positiva para fortalecer lo que ahora somos; una institución que cuenta con el mejor equipo de colaboradores para derribar adversidades y convertirlo en oportunidades para fortalecer a nuestra institución.

Es momento de seguir adelante, llevando a nuestro país con positivismo, transformando y evolucionando en la búsqueda constante del éxito.

Esta memoria de labores está dedicada a todos esos héroes tanto colaboradores como clientes que no se detuvieron ante las adversidades vividas este año 2020 y que no perdieron la visión de fortalecer nuestras estrategias y conquistar un mejor futuro para todos.



INDICE

6	Pensamiento Estratégico
9	Mensaje del Presidente
11	Mensaje de la Gerencia General
12	Junta Directiva
13	Alta Gerencia
14	Gestión Administrativa
15	• Certificación ISO 2020
18	• Gerencia de Negocios
20	• Cumplimiento
23	• Gestión de Servicio al Cliente
26	• Auditoría
27	• Tecnología
28	• Talento Humano
30	• GTC Contigo
31	• Universidad G&T Continental
32	Gestión de Riesgos
33	• Perfil de Riesgos
37	Gobierno Corporativo
38	• Informe Gobierno Corporativo
53	Gestión Financiera
56	Casa Corredores de Bolsa
58	Productos y Servicios
59	• Portafolio de Productos y Servicios
60	• Agencias, Puntos de Servicio y ATM'S
62	Agradecimientos



PENSAMIENTO
ESTRATÉGICO

EL Heroísmo BROTÓ



PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

Año con año el cuerpo gerencial de Banco G&T Continental se involucran en un ejercicio de planificación estratégica con el fin de definir el rumbo y las metas propuestas para el siguiente quinquenio, considerando los nuevos retos y oportunidades del mercado financiero.

Como parte de este ejercicio, se inició la revisión de nuestro marco filosófico, compromisos éticos y visión corporativa.

El nuevo pensamiento estratégico de Grupo Financiero G&T Continental permitió a todos los miembros de la organización alinearse en sus actividades diarias para cambiar juntos en una misma dirección y así alcanzar la meta común en la organización.

Esta ha sido la base que ha permitido a la institución liderar el mercado financiero.

META DE ENSUEÑO:



Ser el banco Salvadoreño líder en servicio, eficiencia y agilidad, apalancado en la transformación digital



PROPÓSITO

6

Obsesionados por la
Eficiencia y Agilidad
AYUDAMOS A ALCANZAR METAS Y SUEÑOS
de nuestros clientes





VALORES FUNDAMENTALES



- ÍNTEGROS Y TRANSPARENTES
- INNOVADORES
- COMPROMETIDOS
- PASIÓN POR EL SERVICIO
- ORIENTADOS A RESULTADOS EXTRAORDINARIOS

PROMESA

Construimos tu futuro **hoy**, con soluciones financieras eficientes y ágiles.

IMPERATIVOS

Estamos en un negocio donde los cambios son la única constante, nuestro mundo cambia rápidamente y el futuro no es como el pasado, el modo de hacer negocio hoy, no será como lo haremos en el futuro.



Estamos comprometidos con el sentido de urgencia y hacer que las cosas pasen



Facilitamos la confianza y la comunicación



Tenemos el sentido de dueñez y acción de accountability (rendición de cuentas)



Tomamos decisiones centradas en el cliente con énfasis en la rentabilidad y riesgos



Contamos con la facilidad de aprender y desaprender, dejando de hacer lo mismo de la misma manera



MENSAJE DEL PRESIDENTE

El
Deseo
TRIUNFÓ





Gerardo Valiente
DIRECTOR PRESIDENTE
BANCO G&T CONTINENTAL EL SALVADOR

Señores Accionistas
Banco G&T Continental El Salvador
Presente

El trabajo de un consolidado equipo de profesionales nos permite presentar con mucha satisfacción la presente Memoria de Labores, cuyas páginas reflejan el seguimiento de una progresiva estrategia de innovación y enfoque de nuestros colaboradores para robustecer el liderazgo de una entidad financiera sólida e integral.

En un año sin precedentes para el mundo y sumamente retador para todos los sectores de la economía, en Banco G&T decidimos apostar con firmeza a cuatro grandes perspectivas: Clientes, Talento Humano, Procesos y Financiera. En cada una asumimos el compromiso de establecer objetivos estratégicos desafiantes, basados en la premisa de que el aprendizaje acumulado por nuestros equipos nos llevaría al cumplimiento de cada meta; y como resultado comparto con satisfacción los resultados del ejercicio 2020.

Al cierre del 2020, el banco contaba con un fondo patrimonial de USD \$58.2 millones. El respaldo del mismo sobre activos, pasivos y capital social fue de 20.5%, 15.1% y 112.8%; superior a lo que demanda la Superintendencia del Sistema Financiero de 12.0 %, 7.0 % y 100 % respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020, el 92.1 % de la cartera de préstamos fue calificada con categoría A y B1, de acuerdo con la clasificación de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). Se posee una cobertura de la cartera de créditos vencida de 254.8% manteniendo la constitución de reservas voluntarias para este fin, aun cuando lo anterior en este año haya significado sacrificar niveles de rentabilidad para fortalecer al Banco ante la situación derivada de la pandemia por Covid19.

Al comparar los gastos acumulados anuales, de diciembre de 2018 a diciembre de 2020, se observa una clara y sostenida tendencia de reducción, siendo en el último año del -10.97% derivado la implementación de estrategias de eficiencia para apoyar los resultados del Banco ante el entorno que se vivió en el país.

La utilidad del banco para el 2020 fue de \$1.3 millones, lo cual fue un logro ante la situación global por la pandemia de Covid19 considerando el cierre económico que se tuvo en El Salvador con afectación a muchos sectores, lo cual repercutió en las comisiones generadas por los Bancos y la constitución de reservas adicionales para tener una cobertura más sólida. Los esfuerzos fueron redirigidos en ayudar a los clientes en la reestructura de sus operaciones apoyados en la normativa de alivio NPBT-01 emitida por el Banco Central de Reserva de El Salvador con bajo enfoque en el crecimiento de la cartera.

Mantenemos el paso firme en el enfoque de nuestro Servicio al Cliente: mejora continua de procesos y satisfacción de nuestros clientes. Por lo que continuamos una medición, tanto del cliente interno como del externo, que nos permita determinar con más precisión las acciones a realizar. Estas mediciones se realizaron con la metodología NPS para el cliente externo y la metodología ICSI para el cliente interno cada tres meses durante los últimos dos años.

Adicionalmente, fortalecimos nuestra cultura de servicio interno para motivar a nuestros colaboradores a vincular la satisfacción de los clientes como uno de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

Alcanzar la plena satisfacción de los clientes va de la mano con el desarrollo y crecimiento de nuestro talento humano. En 2020 apostamos por crear nuestra "Universidad GTC", un centro de gestión del conocimiento interno que avanza paralelo a los objetivos, valores y estrategias de la organización. La Oficina de Cumplimiento impartió por primera vez su capacitación anual en línea, un logro que seguramente traerá grandes resultados para el conglomerado financiero.

Banco G&T Continental El Salvador se siente orgulloso de todos los avances logrados en el tema de fortalecimiento de prevención de lavado de dinero en aspectos tan importantes como la certificación FIBA AML de miembros de la alta gerencia y funcionarios claves del banco, la promoción permanente de una cultura de cumplimiento sólida y transparente y un enfoque de prevención de LD/FT en la ejecución de negocios para el conglomerado financiero.

De vital importancia también ha sido la implementación de las pruebas DRP del Centro de Datos Alterno con un 100% de éxito; pruebas que garantizan la seguridad y disponibilidad de las operaciones a todos nuestros clientes.

Finalmente, la Gerencia de Riesgos reportó grandes avances en la implementación del programa "Zona CERO", el cual busca crear una conciencia en todos los colaboradores sobre los riesgos en su día a día. En 2020 se lograron mejoras en la gestión de prevención de fraude en tarjeta de débito, incrementando el porcentaje de detección temprana, fortalecimiento de los procesos de seguridad lógica e implementación del Plan de Recuperación de Desastres para tecnología por mencionar algunos.

Cerramos el 2020 como un año donde pudimos demostrar nuestra amplia capacidad de resiliencia y superación constante, agradeciendo en todo momento la firme confianza que nuestros accionistas han depositado en esta gestión.

A nuestro equipo gerencial, un enorme agradecimiento por garantizar que la estrategia establecida rindiera los frutos alcanzados. A nuestro talento humano, siguen siendo las piezas activas clave para la implementación de la mejor planeación y estrategia que nos permitirá ser el grupo financiero líder en servicio, soluciones ágiles y eficientes. Sin importar la posición que desempeñemos en el banco, no olvidemos que todos somos piezas fundamentales y contribuimos día a día para hacer crecer nuestra institución. Juntos sigamos fortaleciendo lo que hasta ahora hemos conquistado.

Y no olvidamos agradecer a nuestros accionistas por haber depositado su confianza en nosotros para el manejo de esta institución.



MENSAJE DE
LA GERENCIA
GENERAL

‘La Sabiduría’ PROSIGUIÓ



Christian Tomasino
GERENTE GENERAL

Señores Accionistas
Banco G&T Continental El Salvador
Presente

Banco G&T Continental El Salvador robusteció en el 2020 su pensamiento estratégico, resumido en su más noble propósito: “ayudamos a alcanzar las metas y sueños de las personas y las empresas”; logrando avanzar en la modernización de nuestros servicios financieros con tecnología de primer nivel para facilitar las inversiones y las operaciones financieras.

El escenario que enfrentamos nos reafirmó que seguimos en un área de negocios donde los cambios son la única constante y el futuro podemos recibirlo más y mejor preparados. De allí la importancia del proceso de transformación digital que inició en el 2020 y que se fortalecerá en el 2021 transversalmente en todo el banco.

En este sentido, me complace informarles que impulsamos a la Oficialía de Cumplimiento con una inversión de USD \$700,000.00 para la ejecución de una estrategia tecnológica que incluye la implementación de mejoras al Sistema Solx, nuevos y mejores controles para web banking y, próximamente, para nuestra aplicación. Este proyecto nos permitirá alcanzar un nuevo peldaño de calidad, pues logramos la automatización

del 100 % de los procesos de aperturas de nuevos productos pasivos, buscando agilidad y sobre todo seguridad para nuestros clientes.

Alineados con nuestro propósito de brindar eficiencia y agilidad en el servicio a nuestros clientes, continuamos con la metodología de medición de satisfacción NPS, en la cual obtuvimos en el segundo semestre del año, un crecimiento de 13% comparado con el período anterior.

Bajo este mismo propósito de enfoque en nuestros clientes, alcanzamos la certificación bajo la Norma ISO 9001-2015 y activamos el Sistema de Gestión de Calidad, una serie de actividades coordinadas para lograr la calidad, agilidad y eficiencia de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Finalmente quiero agradecer al motor más importante que hizo posible mantener la eficiente atención a nuestros clientes en un año extremadamente retador a nivel mundial, nuestro dedicado equipo de colaboradores y líderes, quienes con su compromiso y tenacidad fueron un pilar relevante en los resultados financieros positivos del banco para el año.



JUNTA DIRECTIVA

GERARDO VALIENTE ÁLVAREZ
Director Presidente

MARIO ROBERTO GRANAI FERNÁNDEZ
Director Vicepresidente

RUY CÉSAR VIRGILIO ANTONIO
MIRANDA GONZALEZ
Director Secretario

SILVIA LUCRECIA CANELLA NEUTZE
Primer Director

JOSÉ SALVADOR ANTONIO
VILANOVA NOLTENIUS
Segundo Director

ENRIQUE ANTONIO JOSÉ
RODRÍGUEZ MAHR
Primer Director Suplente.

ANA LUCRECIA MONTES
GRANAI DE GONZÁLEZ
Segundo Director Suplente

HAROLD ESTUARDO TOWNSON RODRÍGUEZ
Tercer Director Suplente

JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ
Cuarto Director Suplente

VACANTE.*
Quinto Director Suplente



ALTA GERENCIA

CHRISTIAN RICARDO TOMASINO REYES
Gerencia General

ENRIQUE ALEJANDRO MORALES RODRÍGUEZ
Gerencia de Auditoría Interna

JOSÉ MARÍA MONTERREY SUAY
Gerencia de Negocios

KARLA JOANNA HUEZO ANDRADE
Gerencia de Riesgos

LILL ELIONOR MARAVILLA CAMPOS
Gerencia Financiera y Administración

BORIS EMERSON BONILLA VILLATORO
Gerencia Legal

EDWIN ALEXANDER PEÑA SANDOVAL
Gerencia de Operaciones

CLAUDIA MARÍA COLOCHO GAVIDIA
Gerencia Oficialía de Cumplimiento

JOSÉ LUIS COLOCHO ROMERO
Dirección de Tecnología

CLAUDIA GUZMÁN DE BLANDÓN
Dirección de Recursos Humanos



GESTIÓN
ADMINISTRATIVA

El Saludo SE SUSTITUYÓ

CERTIFICACIÓN ISO 2020



En el 2019 se inició la idea con un proceso de planificación para la certificación bajo la Norma ISO 9001:2015 e implementar un Sistema de Gestión de Calidad.

Es en el año 2020 donde toma un mayor auge el proyecto, culminando con el alcance de la meta con la auditoria de otorgamiento de la certificación, en la cual se confirma la certificación ISO 9001:2015.

El Sistema de Gestión de la Calidad en el Banco G&T Continental es una herramienta enfocada a la mejora continua de la calidad y a la satisfacción del cliente como eje principal del negocio, y está conformado por cada colaborador como principal ejecutor, así como la alta dirección con un alto compromiso de enfoque alineado fehacientemente a los principios y valores institucionales.

El Sistema, apoya con una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos, para lograr la calidad de los procesos, productos y servicios que el Banco ofrece a los clientes. Esto influye en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo, contando siempre con el compromiso y liderazgo de la alta dirección y su staff.

Entre algunos beneficios que incluye la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 se pueden nombrar:

- Calidad en la ejecución de Procesos
- Procesos y actividades Ágiles
- Orden en la ejecución de los procesos internos
- Mejores Prácticas hacia la mejora continua
- Mayor compromiso del colaborador de cara al cliente
- Confianza de los clientes
- Prestigio reputacional a nivel local e internacional
- Conciencia y compromiso con el Sistema

15



Bajo la perspectiva de procesos y en búsqueda de una mejor adecuación, digitalización y mejora continua de los procesos internos, para ofrecer un mejor servicio de manera ágil y eficiente a todos los clientes de Banco G&T Continental El Salvador, se desarrolló un proceso de implementación a gran escala.

Entre los meses de enero a julio, se logró la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad contando con un compromiso que orgullosamente la institución reconoce el esfuerzo, sacrificio y dedicación de cada uno de sus colaboradores que participaron como usuarios expertos, gerentes y directores impulsando actividades de implementación y gestión de la calidad como responsable de la ejecución, logrando el 100% de la implementación en un tiempo record.



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:

BANCO G&T CONTINENTAL EL SALVADOR, S.A.

Centro Financiero: Calle La Reforma, No. 206, Col. San Benito, San Salvador, El Salvador
Véase el alcance del sistema de gestión para cada una de las sedes diferentes a la sede principal cubiertas por la certificación en el anexo

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been audited and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2015

Este Certificado es applicable al siguiente alcance:
This certificate is applicable to the following scope:

Prestación de servicios
financieros de captación y
colocación.
No aplica: 83

Provide financial services in
credits and deposits.

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con
los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC.

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
specified requirements, which will be verified by ICONTEC.

Certificado: SC-CER796065
Certificate

Fecha Última Modificación: 2020 10 26

Fecha de Restauración:

Fecha de Aprobación: 2020 10 16

Fecha de renovación:

Fecha de Vencimiento: 2023 10 15



Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo

Tal y como lo
menciona nuestra
política de
calidad
“**Estamos
comprometidos
con la excelencia
y la mejora
continua, para
el cumplimiento
y sostenibilidad
de nuestros
servicios**”
en la búsqueda
diaria del
cumplimiento de
la misma.

Es en julio 2020 que se establece una relación bilateral comercial y de servicio entre Banco G&T Continental e ICONTEC quien es el ente certificador adjudicado para la auditoria de otorgamiento y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. ICONTEC es una entidad que goza de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional y está avalada por organismos internacionales como ente certificador.

Para Banco G&T Continental es un orgullo haber logrado el máximo galardón de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado en ISO 9001:2015 por dicha entidad tan reconocida mundialmente.



17



GERENCIA DE NEGOCIOS

El año 2020 representó un año de muchos retos dada la pandemia de COVID19, por lo que una de las estrategias y el enfoque de las Unidades de Negocio fue el mantener la cartera de créditos sana, y acomodar los diferentes arreglos financieros de nuestros clientes. Por lo que, se creó un equipo de trabajo multidisciplinario en conjunto con las Unidades de Riesgos, Análisis y Recuperación para el mejor manejo de estos casos.

Al mismo tiempo, se implementaron acciones para cambiar el enfoque de los equipos de negocio, uno es el cambio en sus Balance Scorecard, para enfocarlos al cuidado y mejoramiento de la cartera, y en vista de un nuevo entorno de mercado, se está presentando mayor atención en el desarrollo de estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos de cobranza fundamentalmente basados en dos razones:

- 1 Mayor concentración en actividades de promoción y análisis de créditos en sectores claves y objetivos del Banco y mantener controlados los incrementos en los niveles de morosidad institucionales.
- 2 Los equipos de las diferentes bancas de negocios están trabajando de manera continua para que nuestro enfoque al cliente perciba la gestión de negocio como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza y reestructura por los diversos participantes de la gestión.



Además, se establecieron reportes con periodicidad mensual a presentar dentro de los que se incluyeron: Reportes de llamadas a clientes, Reportes de casos remitidos al equipo multidisciplinario y Reportes de reestructuras realizadas.

De la misma manera y alineado a este proceso, se contrató un sistema CRM de control de ventas y ejecución de ventas el cual busca un mejor control de los contactos y visitas que se hacen a los clientes y mejorar el control del Pipeline de negocios.

Los equipos de la Gerencia de Negocios, están concentrados en el crecimiento adecuado de la cartera pasiva, buscando un mejor mix de transacciones de bajo costo, en la parte activa se están concentrando en la definición de clientes apegados en un apetito de riesgo para el Banco, establecido por la Gerencia de Riesgos para industrias y segmentos claves.

Para finalizar, se ha trabajado en reforzar a los equipos en mejores prácticas de atención al cliente, como en mejores controles a la hora de la presentación de casos en Comité y seguimiento en gestiones.



CUMPLIMIENTO



TODOS SOMOS CUMPLIMIENTO

El COVID fue durante el año 2020 el más grande impulsor de cambios en todos los sentidos, desde el ámbito personal hasta en nuestra forma de hacer negocios. Esta “nueva realidad” exige a las instituciones financieras realizar modificaciones en sus procesos, sistemas y en algunos casos, también en sus estrategias. Ciertamente, para las Oficinas de Cumplimiento, la pandemia significó también un reto muy grande y requirió que los equipos de adaptaran a situaciones que antes parecían imposibles y hasta impensables en algunos casos. Para nosotros, significó realizar por primera vez nuestro trabajo a distancia; el teletrabajo del 90% de los miembros del equipo de Cumplimiento nos hizo plantearnos nuevas formas de organizarnos y seguir ejecutando nuestras funciones lo más parecido a lo que veníamos haciendo pues a pesar que el mundo entró en confinamiento, las legislaciones y exigencias de las leyes y normativas permanecieron intactos.

El confinamiento, los cierres parciales y totales de nuestros clientes, la disminución del personal en el Banco y las nuevas disposiciones gubernamentales, hicieron que se incrementara de manera exponencial el uso de herramientas digitales, entrevistas y visitas a distancia, dificultades en el acceso a la información y la imposibilidad de desarrollar nuestro programa de capacitaciones de manera presencial. En consecuencia, se realizaron modificaciones a políticas, procedimientos y gestión de monitoreo de operaciones a fin de que el Banco pudiera continuar operando de manera segura, adaptándose a las nuevas circunstancias, pero, sobre todo, sin incumplir la normativa vigente.

20

Asimismo, se establecieron nuevas condiciones en los procesos que permitieron que todos los requisitos documentales y de información se cumplieran con la misma precisión, pero con metodologías nuevas y diferentes; es así como el enrolamiento de clientes resurgió como medida para respaldar de manera ordenada e íntegra las transferencias internacionales y regionales, hemos establecido un equipo de trabajo y cooperación con nuestra Casa Matriz a fin de que el proceso de transferencias regionales sea más expedito y coordinado. Se realizó un proceso de Debida Diligencia Ampliada a nuestros clientes del segmento de Banca de Segundo Piso más relevantes y finalmente, se integró la Unidad de Remediación de Expedientes como una iniciativa de apoyo a las áreas de negocios en la actualización de expedientes de clientes de alto riesgo.

Nuestras áreas de negocios fueron capacitadas en temas actuales relacionados a esta nueva forma de hacer negocios, los riesgos y nuevas responsabilidades como primera línea de defensa en tiempos de pandemia. Nuestra Dirección Internacional fue especialmente capacitada sobre las nuevas formas de ejecutar el delito de lavado de dinero, conductas y comportamientos sospechosos y el funcionamiento de la herramienta Lexis Nexis. Ocho funcionarios obtuvieron la certificación AMLCA de FIBA, el 100% de nuestro personal se capacitó a través del curso de inducción de la Universidad G&T y nuestro equipo de Cumplimiento, pudo continuar su preparación y especialización también a distancia, todo lo anterior en complemento al resto de actividades consideradas en nuestro programa de capacitaciones 2020.



La pandemia también exigió una mejora a nuestros sistemas, siendo la razón por la que durante el año 2020 pudimos culminar y lograr grandes avances en el desarrollo de herramientas que colaborarán a nuestra mejora continua. A partir del año 2020, el Banco cuenta con un “sharepoint” que permite llevar un control automatizado sobre la respuesta de oficios de entes gubernamentales, la herramienta Lexis Nexis ha sido instalada con éxito y ahora contamos con una base de clientes depurada en listas de referencias y con áreas de negocios capacitadas sobre su uso. La implementación al 100% del módulo “Analytics” en nuestro sistema de monitoreo permitirá a la Oficialía de Cumplimiento, acortar los tiempos de análisis transaccionales de clientes y a la identificación de posibles operaciones sospechosas de manera automática y más especializada. Así mismo, se culminó con el desarrollo a la mejoras de la emisión de reportes regulados en lo referente a traslado de valores y nos encontramos en la etapa culminante de desarrollo del proyecto de pre- vinculación que permitirá que el proceso de vinculación de clientes y sus modificaciones sea integral traduciéndose en mejores tiempos de respuesta y atención al cliente así como su documentación y asignación de riesgos de cumplimiento.

Finalmente, durante el año 2020 y a pesar de la multiplicidad de cambios experimentados se mantuvo la regularidad en cuanto a nuestras responsabilidades normativas: Con el objetivo de que todos los colaboradores del Banco conocieramos nuestro rol en la gestión de prevención de lavado de dinero, se identificaron y comunicaron los riesgos de este tipo para el 100% de las posiciones del banco; se realizaron 24 informes de autocontrol que nos permitieron identificar importantes áreas de mejora en la gestión de productos, servicios, canales y sistemas, así como se implementó la nueva matriz de riesgo del Banco, lo cual permitió la identificación de riesgos de prevención de lavado de dinero de manera integral, se brindó respuesta a la totalidad de requerimientos institucionales recibidos y se continuó de manera estricta con la celebración de las sesiones del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y la presentación de reportes trimestrales a la Junta Directiva, cuyo apoyo incondicional fue un factor muy importante en la continuidad y efectividad de la toma de decisiones.

22

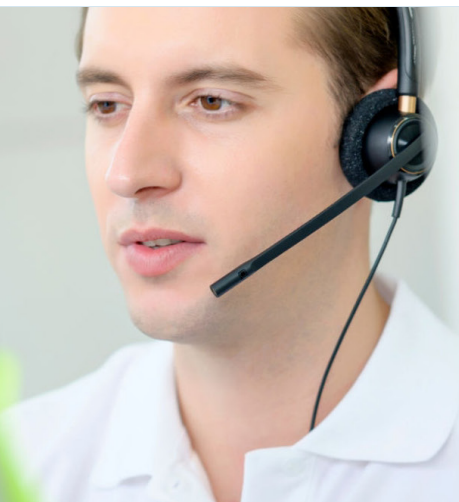
“

La pandemia trajo consigo muchas situaciones que cambiaron nuestra forma de vivir, trabajar y hacer las cosas, pero sin duda no fue obstáculo para que nuestra gestión continuara ejecutándose; posiblemente hoy, trabajamos de manera diferente, desde lugares diferentes y ante una realidad distinta, sin embargo, seguimos manteniendo los ojos y mente puestos en la tarea con el objetivo de cumplir con el compromiso adquirido, cual es, hacer de nuestro Banco una institución referente en la gestión de prevención de lavado de dinero.

”



GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE



Por tercer año consecutivo, realizamos el seguimiento y mejoras en cuanto a la medición del servicio con el objetivo de analizar, trabajar las oportunidades de mejora y reformar la experiencia del cliente a través de nuestros canales de atención con enfoque a procesos internos del banco.

A pesar del confinamiento de la pandemia Covid - 19 que nos dificultó continuar el plan de trabajo del 2020, no nos detuvo en ejecutar la medición del servicio ya que es fundamental la medición de la calidad de atención al cliente en las diferentes áreas y niveles de la organización para conocer la percepción del cliente interno y del cliente externo de la calidad percibida, es decir, la “experiencia del cliente”.

Las evaluaciones que se realizaron para el cliente externo dentro del Plan de trabajo 2020:

Cliente externo

- 1 NPS (NET PROMOTER SCORE)
 - 1.1 NES
 - 1.2 CSAT

Cliente interno:

- 2 ICSI (Índice de la Calidad del Servicio Interno)

METODOLOGÍA (NET PROMOTOR SCORE)

METODOLOGÍA (NET PROMOTOR SCORE)

Es una herramienta que mide la lealtad de los clientes del Banco en base a su nivel de recomendación con sus familiares y amigos. Al utilizar esta metodología se podrán obtener los siguientes indicadores:

- Indicador NPS (lealtad de los clientes con Banco G&T Continental SV)

- Identificación del porcentaje de clientes promotores, pasivos y detractores.

- Determinar Drivers de mejoras por tipo de experiencia.

Al último trimestre del año 2020, el indicador NPS total del Banco G&T Continental incrementó 21 puntos desde la última medición del cuarto trimestre del 2019. Obtuvimos un promedio anual de 61%. Hemos incrementado el porcentaje de promotores y nos sentimos comprometidos con la transformación digital hacia el cliente.

Al último trimestre del año 2020, el indicador NPS total del Banco G&T Continental incrementó 21 puntos desde la última medición del cuarto trimestre del 2019. Obtuvimos un promedio anual de 61%. Hemos incrementado el porcentaje de promotores y nos sentimos comprometidos con la transformación digital hacia el cliente.

RESUMEN COMPARATIVO POR TRIMESTRES 2019-2020

Cuarto trimestre 2020

	4T 2019	2T 2020	3T 2020	4T 2020
 MUESTRA TOTAL	505	500	441	463
 NPS	41	54	67	62
 PERSONAS / EMPRESAS	30% / 70%	35% / 65%	35% / 65%	32% / 68%



NES (NET EASY SCORE)

El indicador de Facilidad de Gestiones y Transacciones, mide la facilidad con la que los clientes interactúan con Banco G&T Continental a través de los diferentes productos y servicios de los canales tradicionales, digitales y uso de producto.

Al cierre del año 2020, el 94% de nuestros clientes consideran que es MUY FÁCIL realizar sus consultas y gestiones a través de nuestros canales de atención. Este resultado nos satisface ya que estamos brindando un servicio ágil a nuestros clientes.

CSAT (CUSTOMER SATISFACTION SCORE)

El indicador de la Satisfacción de cliente, mide precisamente la satisfacción del cliente con relación a la experiencia que ha recibido a través de nuestros canales de atención.

El indicador se calculó a través de la fórmula de Top TwoBox de las respuestas:

Muy Satisfecho y Satisfecho.

El 88% de nuestros clientes se encuentran muy satisfechos y todas las áreas del banco obtuvieron una calificación arriba de 90 puntos al finalizar el año 2020.

ÍCSI

Es la metodología de medición del Cliente Interno que mide la calidad del servicio brindado que las diferentes áreas proveen dentro del Banco G&T Continental. ICSI sirve como parámetro de referencia para comparar a las diferentes áreas de la organización, permite no sólo conocer el nivel de satisfacción, sino también identificar, de los criterios definidos, en donde se encuentran las principales áreas de oportunidad de mejora.

1. Contactabilidad
2. Conocimiento
3. Amabilidad
4. Seguimiento
5. Asesoría
6. Tiempos de atención
7. Calidad de entregables
8. Facilidad
9. Satisfacción

Gracias al compromiso de nuestros colaboradores en vivir a diario el valor de la Pasión por el Servicio, durante el año 2020, obtuvimos un promedio anual de 87 puntos. Esto refleja la satisfacción de nuestros clientes internos atendiendo sus requerimientos de manera ágil, amable y que genere valor para el Banco.

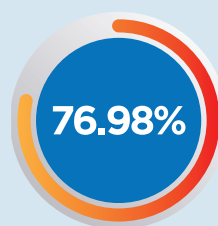
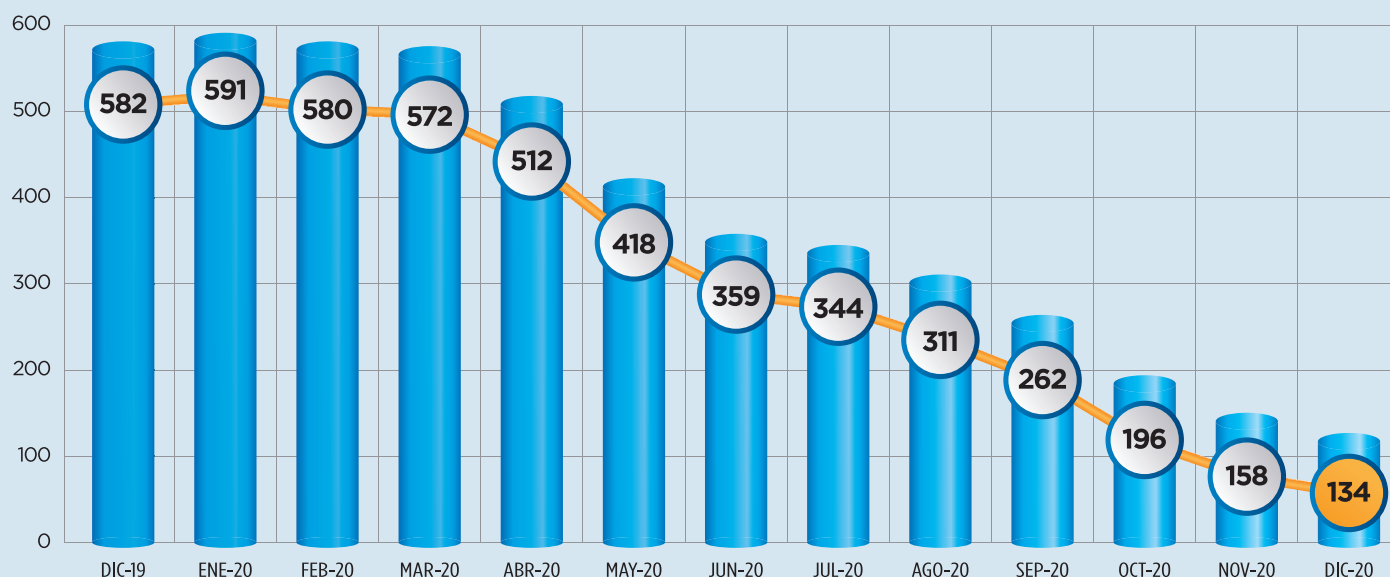
25

AUDITORÍA

El plan de trabajo de la Gerencia de Auditoría Interna, para el año 2020 constó de 63 actividades. Al 31 de diciembre de 2020, el plan de trabajo presenta un cumplimiento del 99.84%, siendo este el primer plan de trabajo ejecutado bajo la nueva metodología basada en riesgos y se encuentra alineada a la utilizada en casa matriz.

Adicionalmente, el inventario total de observaciones ha presentado una disminución del 76.98%, pasando de 582 a 134, lo que representa una disminución neta de 448 observaciones, las cuales han sido gestionadas en conjunto con los gerentes y directores de primera línea. A continuación, se muestra un gráfico con los cierres mensuales para el año 2020:

TOTAL DE OBSERVACIONES DEL BANCO



DISMINUCIÓN DE
OBSERVACIONES

DISMINUCIÓN NETA DE

448

OBSERVACIONES



TECNOLOGÍA



El año 2020 fue sin lugar a duda un año de retos y en Banco G&T Continental los enfrentamos estableciendo estrategias de teletrabajo de manera oportuna y con estándares de seguridad para garantizar la transparencia de las operaciones, manteniendo una comunicación permanente entre colaboradores y clientes, haciendo uso de tecnologías que apoyan dicha gestión y basadas en mejores prácticas que nos permiten adaptarnos a la situación actual y brindar a nuestros clientes la disponibilidad de los servicios financieros y a nuestros colaboradores la seguridad de preservar su salud durante la Pandemia COVID-19.

Se realizaron inversiones tecnológicas para poder mantener la continuidad del servicio en la institución, entre las que se destacan:

- Compra de 150 licencias de conexiones VPN y 100 licencias de protección ante fuga de información por un presupuesto aproximado de **\$ 13,000.00**,
- Compra de 40 equipos para teletrabajo con una inversión aproximada de **\$40,500.00**
- Preparación de 200 estaciones de trabajo para habilitar trabajo remoto de usuarios críticos y de apoyo en toda la institución.
- Ampliaciones de ancho de banda de internet para los servicios en línea.
- Implementación de herramienta colaborativa que permite realizar la comunicación y el trabajo entre equipos de manera más ágil y eficiente, la inversión realizada fue por un monto aproximado de **\$80,000.00**

El 80% de la capacidad instalada del equipo de tecnología se mantuvo en modalidad teletrabajo logrando mantener las gestiones a los usuarios en un 100%, disponibilidad de las aplicaciones en un 99.70% y los proyectos tecnológicos en tiempo, los proyectos destacados trabajados son compensación electrónica, ACH en línea, banca móvil, sistemas de pagos masivos; estos proyectos serán implementados en el año 2021 y forman parte de la estrategia digital de la institución.

27



TALENTO HUMANO

A pesar de los retos, el 2020 fue un año que nos permitió innovar con el manejo de los colaboradores, apoyando a cada uno según su necesidad y su modalidad de trabajo. Como Banco fuimos conscientes que, a pesar de no poder estar juntos en la oficina, sí podíamos fortalecer el compañerismo y el trabajo en equipo sin importar el lugar donde cada uno se desempeñaba en su trabajo (en casa u oficina), por lo que se llevaron a cabo acciones encaminadas para reforzar estos aspectos, algunas de ellas fueron:

Queremos cuidar de tí



¡Queremos Cuidar de tí!

Estimado Colaborador:

Por tu salud y bienestar te informamos que el Servicio de Transporte de Personal, seguirá vigente para que sigas haciendo uso de este beneficio, porque **#JuanitosSaldremosAdelante**



Es un programa impulsado desde el principio de la pandemia con el objetivo principal de salvaguardar la salud y el bienestar de cada colaborador. Acciones como poner a disposición de cada uno, el transporte gratis diario de su residencia a las oficinas y viceversa, reivindican el compromiso de G&T Continental con cada colaborador y sus familias.

Además, se incluyeron otras acciones, como la colocación de dispensadores de alcohol gel en cada centro operativo y agencias; la entrega de mascarillas de la más alta calidad a cada colaborador, la desinfección periódica de cada oficina de trabajo, y el envío de comunicados internos para reforzar la cultura de cuidado y prevención de todos los que formamos parte de esta gran familia, fueron sólo algunas acciones que se tomaron durante todo este tiempo.

Entrega de víveres



En julio 2020, Talento Humano llevó a cabo la iniciativa de recolección de víveres a nivel interno para ayudar a las familias que habían sido más afectadas por la pandemia. En total, y gracias al apoyo de nuestros colaboradores, se logró beneficiar a más de 35 familias con la entrega de esta ayuda.

29

GTC Contigo



ACOMPÁÑANOS CON TODA TU FAMILIA
EN ESTE ESPACIO PARA CONOCER Y
GESTIONAR NUESTRO MUNDO EMOCIONAL
EN TIEMPOS DE COVID19

- Pérdidas y ganancias personales durante la cuarentena.
- Conexión con mi fuerza interior.
- Gestión de las emociones ante un contagio cercano.
- Estilo de vida saludable.
- Síntomas de Alerta Emocional.

 **TODOS
LOS MIÉRCOLES**
18:00 horas

Enviaremos el link del tema de la semana cada lunes.

Vicepresidencia de Talento Humano

 **GRUPO FINANCIERO
G&T CONTINENTAL**

30

El programa nace con el objetivo de reforzar las emociones de nuestros colaboradores y su familia dentro de la pandemia y el confinamiento. Por lo anterior, cada cierto tiempo, se invitaba a los colaboradores a que con su familia se unieran a charlas que se impartían; lo único que tenían que hacer era conectarse por medio de un link de la plataforma Zoom, para poder tener acceso a tan importante información.

Temas como Gestionar nuestro mundo emocional en tiempos de COVID 19, Síntomas de alerta emocional, Gestión emocional ante un contagio cercano, fueron algunos de los temas que se impartieron; todos fuera de horario laboral para que las familias tuvieran ese espacio de informarse todos juntos.

Universidad G&T Continental



Queremos que seas parte de
nuestra transformación
Digital.

El aprendizaje estará a un
click de distancia.

¡Lanzamiento UGT!



Día: Jueves 25 de Junio 2020

Hora: 9:00 a.m. a 10:00 a.m.

Lugar: Via Webex

En junio 2020, se hace el lanzamiento a nivel interno de la UGT (Universidad G&T), un centro de gestión del conocimiento interno, alineado directamente con los objetivos, valores y estrategia del Banco y que tiene como principal objetivo desarrollar los conocimientos, las destrezas y las actitudes de los colaboradores para su crecimiento personal y profesional todo de una manera ágil e interactiva.

Todo lo anterior es sólo una muestra del compromiso de G&T Continental con cada uno de los colaboradores, y no solamente de ellos, sino también con cada una de sus familias. Somos conscientes que a pesar que nuestra realidad cambió seguiremos innovando todos los días para garantizar la salud y bienestar de todos los que hacemos parte directa e indirectamente de esta gran familia.

31



GESTIÓN
DE RIESGOS

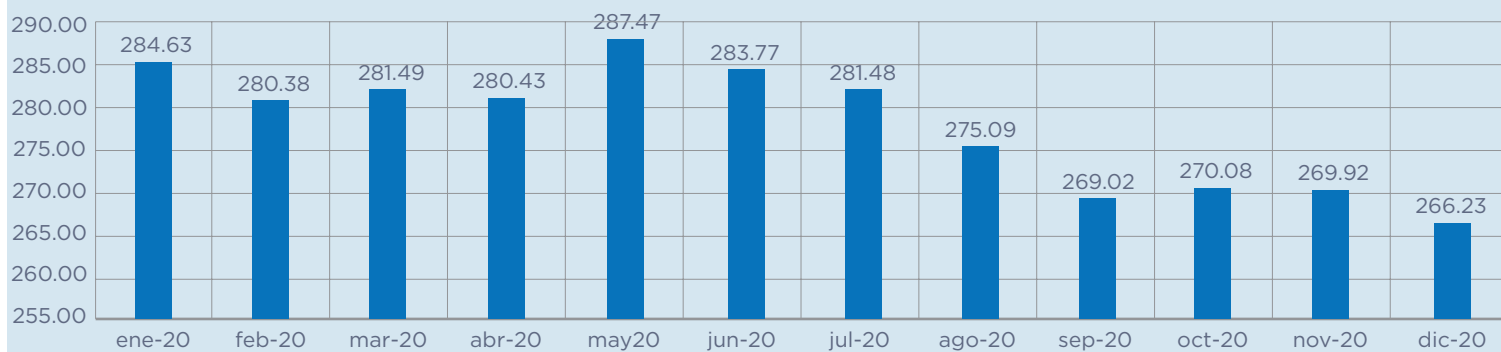
‘El
Comercio
SE ADAPTÓ’



PERFIL DE RIESGOS

Calidad de la Cartera de Préstamos:

Cartera total
(Millones USD\$)



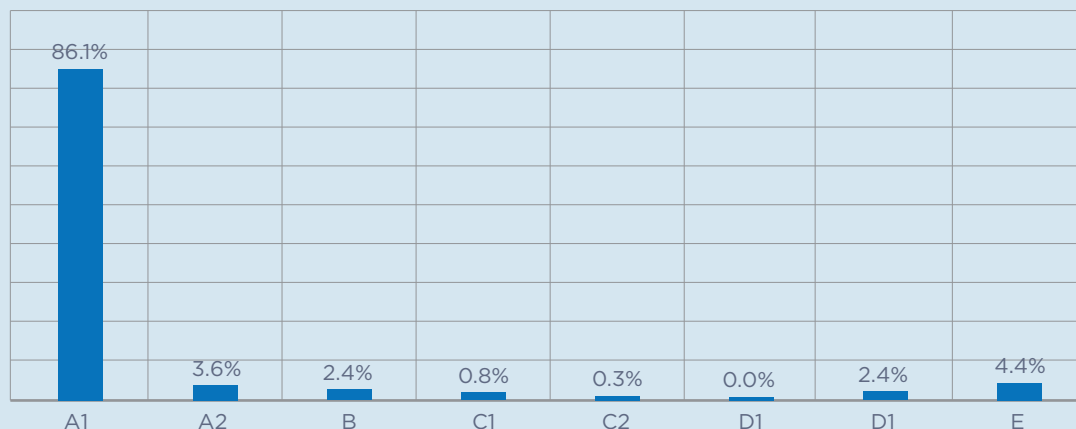
La cartera de préstamos del banco ha tenido una variación interanual de -9.75%, debido a la baja en colocación de créditos a raíz de la pandemia del COVID-19.

A diciembre 2020 la cartera del Banco está segmentada así: un 93.43% en Empresas, el 5.35% en vivienda y un 1.22% en consumo.

Se destaca que el Banco posee una cartera sana, lo cual se comprueba en la medida que los préstamos categoría "A1" y "A2" representan el 89.7% del total de la cartera de préstamos, según el siguiente detalle:

Composición de cartera por categorías de Riesgo:

Diciembre 2020

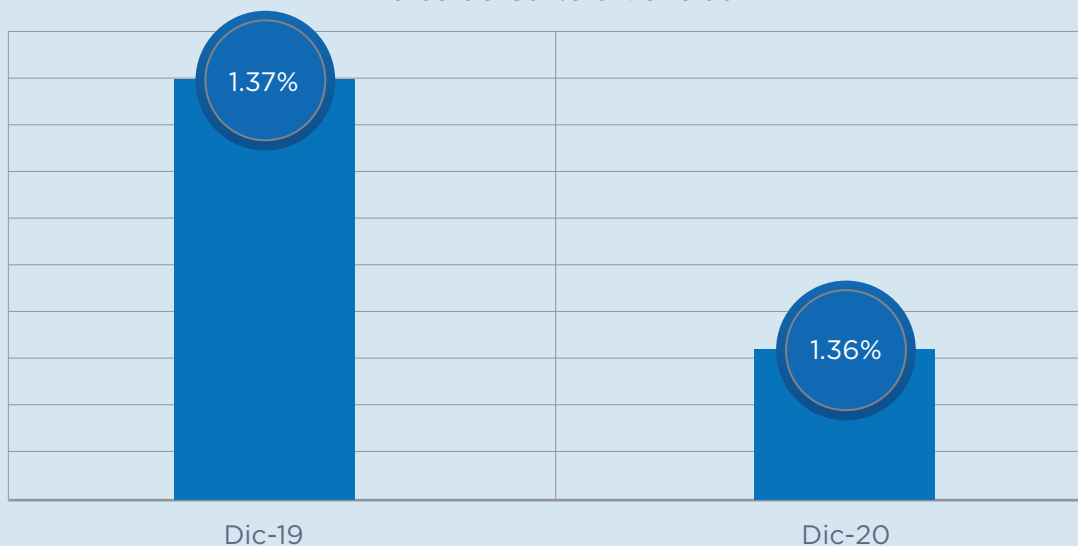


33



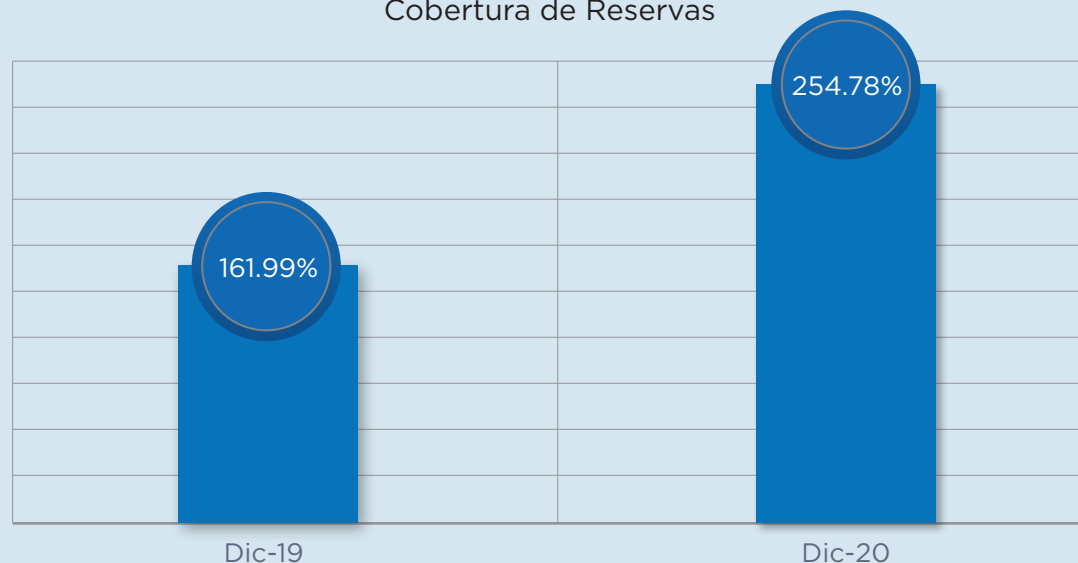
La buena calidad de la cartera se refleja en el índice de cartera vencida, ya que el Banco mantiene uno de los índices de vencimiento más bajos del sistema financiero, presentando un índice de cartera vencida del 1.36% inferior al parámetro máximo recomendado por la Superintendencia del Sistema Financiero, que es del 4%.

Indice de Cartera Vencida



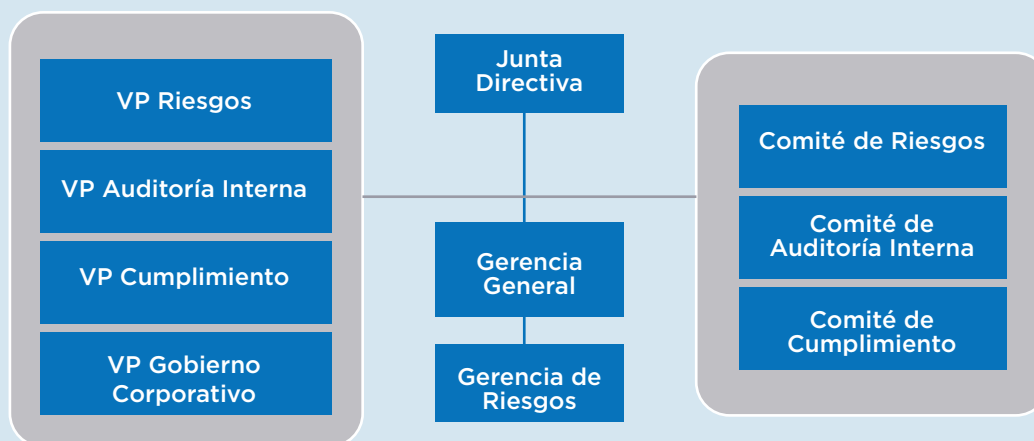
Además de tener uno de los índices de vencimiento más bajos de todo el sistema financiero, cabe destacar también que el banco tiene reservas por el 254.8% de sus préstamos vencidos, dato muy superior al del cierre del año anterior, donde presentaba una cobertura del 162.0%, esto debido a que el Banco ha reservado de manera precautoria más reservas de las requeridas, ante cualquier posible deterioro de clientes como consecuencia de la pandemia COVID-19.

Cobertura de Reservas



Gestión Integral de Riesgos

La estructura organizacional para la gestión integral de riesgos y los Comités de control de Banco G&T Continental El Salvador son los siguientes:



Cada una de las áreas funcionales encargadas de la gestión de riesgos dentro del banco tienen por objeto y como características las siguientes:

Gestión de Riesgos

Fomentar la Cultura de Riesgos en toda la Organización, en línea con los objetivos estratégicos establecidos y a su vez garantizar el cumplimiento de los lineamientos trazados para la mitigación de los riesgos del Banco.

Velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, políticas, manuales y recursos para la gestión de los Riesgos, así como el cumplimiento de límites a los riesgos asumidos.

Asegurarse de que el perfil de riesgo del Banco esté acorde con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva.

Desarrollar metodologías de identificación, medición, control y comunicación de todos los riesgos, apegada a las mejores prácticas internacionales.

Por otra parte, el Comité de Riesgos goza de la participación activa de dos miembros de Junta Directiva, uno de ellos funge como presidente del Comité, el Vicepresidente de Riesgos Regional, Gerencia General, Gerencia Legal, Gerencia de Riesgos y Jefaturas de Riesgos Financieros y Operacionales; dicho comité se reúne periódicamente, habiendo realizado durante el año 2020 un total de 11 sesiones, con el fin de velar por implantar la política de riesgos establecida por la Junta Directiva, garantizar la creación de una cultura corporativa de riesgos y enfocarse en que se logren de los objetivos estratégicos desde el punto de vista de la Gestión de Riesgos.

Importante destacar también que el Banco cuenta con Políticas para la gestión de los riesgos Financieros, Operacionales y Tecnológicos, mismas que le permiten identificar, medir, monitorear y comunicar oportunamente cada uno de los mismos.



Fomento de cultura de Gestión de Riesgos:

Durante el año 2020 se dio continuidad al fomento de la cultura de gestión de riesgos, adaptando las actividades a formatos no presenciales derivado de las condiciones de pandemia, entre las actividades realizadas están:

- Emisión mensual de boletines electrónicos fomentando el programa Zona Cero para la gestión de riesgos, así como medidas de ciberseguridad para el teletrabajo.
- En el mes de julio se realizaron talleres virtuales en materia de riesgo operacional para el personal de agencias.
- Durante el mes de agosto se realizaron sesiones virtuales de capacitación a todo el personal de la organización en materia de riesgo operacional y tecnológico.

Logros Relevantes de la Gerencia de Riesgos durante 2020:

- Pruebas exitosas al Plan de Recuperación de Desastres de TI, que apoya la estrategia de resiliencia operacional en la institución.
- Revaloración de los riesgos operacionales en función del esquema de procesos basado en la norma ISO 9001, logrando la participación de todos los líderes de procesos y usuarios expertos en la actualización de matrices de riesgo.
- Mejoras realizadas al portal web “Portal de Riesgos” que apoya la gestión de identificación y reporte de eventos de riesgo operacional y evaluación de controles.
- Mejoras a la metodología de autoevaluación de riesgos y controles por usuarios expertos en cada área organizacional.
- Fortalecimiento de los controles de Seguridad de Información, y medidas de seguridad para la modalidad de teletrabajo.
- Mejoras a metodología de pérdidas esperadas, incorporando en el modelo la estimación de la probabilidad de incumplimiento en base a factores cualitativos y cuantitativos para empresas.
- Implementación de calificación de riesgo interna para clientes de Empresas, la cual, considera una Probabilidad de Incumplimiento con factores cualitativos y cuantitativos.
- Mejora en la desconcentración de los 25 mayores depositantes, cumpliendo con la meta anual establecida para el año.
- Creación de política de medidas temporales para deudores afectados por COVID-19, así como la realización de escenarios de estrés de crédito y liquidez para dimensionar los efectos de la pandemia tanto en el portafolio de créditos como en la liquidez del Banco.
- Implementación del requerimiento de una reserva de liquidez adicional, como medida preventiva ante cualquier situación de iliquidez en el sistema a raíz de la pandemia.



GOBIERNO
CORPORATIVO

EL Trabajo SE TRANSFORMÓ

INTRODUCCIÓN

Durante el año 2020 Banco G&T Continental El Salvador S.A., ha continuado empleando sus mejores esfuerzos para robustecer su Gobierno Corporativo, el cual se rige por las mejores prácticas, respeto a la regulación local, políticas y procedimientos internos que regulan la toma de decisiones, así como la estructura y el funcionamiento de los órganos de control y administración, a efecto de fomentar la transparencia en la actuación de sus funcionarios y la confianza de nuestros clientes, accionistas y distintos grupos de interés.

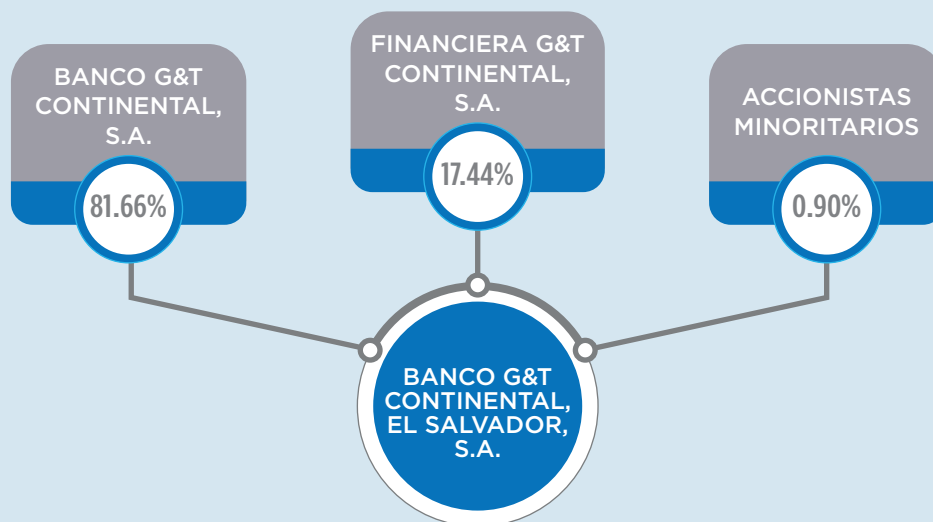
Banco G&T Continental El Salvador, S.A., está comprometido con la mejora continua y el desarrollo interno, así como con asegurar el bienestar de su personal, a efecto de contar con el genuino compromiso de sus colaboradores, brindar a sus clientes un servicio con los más altos estándares de calidad, salvaguardar los intereses de sus accionistas como una sólida entidad financiera y contar con el respecto de los supervisores.



I

INFORMACIÓN GENERAL

1. **Conglomerado Financiero local al que pertenece**
G&T CONTINENTAL
2. **Entidades miembros del Conglomerado Financiero local.**
 - i. Banco G&T Continental El Salvador, S.A.
 - ii. G&T Continental, S.A. DE C.V., Casa de Corredores de Bolsa
3. **Grupo Financiero Internacional al que pertenece**
Grupo Financiero G&T Continental (Guatemala)
4. **Estructura de la propiedad accionaria de la entidad**
La estructura de propiedad accionaria del Banco es la que se detalla a continuación:



II ACCIONISTAS

1 Número de Juntas Ordinarias y Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

Durante el año 2020 se celebraron las siguientes sesiones de Junta General de Accionistas:

Naturaleza de la sesión de Junta General de Accionistas	Número de sesión y fecha celebración	Quorum
Sesión Ordinaria	01/2020 - 20 de febrero de 2020	99.5395%
Sesión Ordinaria y Extraordinaria	02/2020 - 28 de octubre de 2020	79.1331%

III JUNTA DIRECTIVA

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

En sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas del día veinte de febrero de dos mil veinte, se reestructuró la Junta Directiva, quedando conformada de la siguiente manera:

NOMBRE	CARGO
Gerardo Valiente Álvarez	Director Presidente
Mario Roberto Granai Fernández	Director Vicepresidente
Ruy Cesar Virgilio Antonio Miranda González	Director Secretario
Silvia Lucrecia Canella Neutze	Primer Director
José Salvador Antonio Vilanova Noltenius	Segundo Director
Enrique Antonio José Rodríguez Mahr	Primer Director Suplente
Ana Lucrecia Montes Granai de González	Segundo Director Suplente
Harold Estuardo Townson Rodríguez	Tercer Director Suplente
José Federico Linares Martínez	Cuarto Director Suplente
Raúl Francisco Pimentel Mata*	Quinto Director Suplente

* En fecha 16 de marzo de 2020, se inscribió en el Registro de Comercio la renuncia presentada por Raúl Francisco Pimentel Mata, por lo que, a partir de dicha fecha, la posición de quinto director suplente se encuentra vacante.

2 Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de las mismas.

Durante el año 2020 se llevaron a cabo 13 sesiones, de acuerdo con el detalle siguiente:

Junta Directiva	Fecha en que se llevó a cabo
JD-01/2020	20/01/2020
JD-02/2020	19/02/2020
JD-03/2020	18/03/2020
JD-04/2020	22/04/2020
JD-05/2020	20/05/2020
JD-06/2020	18/06/2020
JD-07/2020	22/07/2020
JD-08/2020	19/08/2020
JD-09/2020	23/09/2020
JD-10/2020	22/10/2020
JD-11/2020	28/10/2020
JD-12/2020	18/11/2020
JD/13/2020	09/12/2020

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

- El nombramiento de los miembros de Junta Directiva se encuentra detallado en los siguientes documentos:
- Escritura de modificación al pacto social, el cual reúne en un solo texto todas las cláusulas que rigen a la sociedad, inscrita al número 72 del Libro 3797 del Registro de Comercio. En la cláusula XVII de dicho instrumento, se establece, entre otros, que los miembros propietarios y suplentes de la Junta Directiva serán electos oportunamente por la Junta General Ordinaria de Accionistas, quienes durarán en sus funciones dos años, pudiendo ser reelectos. Dicho instrumento contempla los requisitos para ser electos como miembros de Junta Directiva, lo cual es conforme con el artículo 33 de la Ley de Bancos
- El Código de Gobierno Corporativo establece, entre otros, la conformación de la Junta Directiva, condiciones requeridas para ser miembro de dicha Junta y el periodo de elección.
- La Política de Evaluación de Calidades de Miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia establece las calidades que los miembros de la Junta Directiva deben cumplir para ser nombrados como tales.

4 Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la entidad.

A 31 de diciembre de 2020 no se reportan operaciones realizadas por miembros de Junta Directiva con otras partes vinculadas.

5 Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros.

Los requisitos de permanencia, el período de ejercicio de los directores, su reelección y modo de proveer las vacantes, de los miembros de la Junta Directiva están contempladas en:

- Escritura de modificación al pacto social, el cual reúne en un solo texto todas las cláusulas que rigen a la sociedad, inscrita al número 72 del Libro 3797 del Registro de Comercio.
- El Código de Gobierno Corporativo establece las causales de remoción de los miembros de Junta Directiva.
- La Política de Evaluación de Calidades de Miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia. Dicha política establece las causales por las cuales los miembros de la Junta pueden cesar en sus cargos.

6 Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines

Durante el mes de julio de 2020, los miembros de Junta Directiva recibieron capacitación impartida por Berkeley Research Group con el tema de “El Gobierno Corporativo (Procesos AML) en tiempos COVID 19”.

Durante el mes de diciembre de 2020, los miembros de la Alta Gerencia recibieron capacitación impartida por Berkeley Research Group, referente a la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

7 Indicar que cuenta con Política de remuneración de la Junta Directiva

El Código de Gobierno Corporativo establece como una atribución de la Junta General Ordinaria de Accionistas fijar los emolumentos correspondientes a los administradores. La Junta General de Accionistas determina dicha retribución al momento de designar a los Directores, considerando sus funciones y atribuciones.

IV ALTA GERENCIA

1 Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.

Nombre	Cargo
Christian Ricardo Tomasino Reyes	Gerente General
Karla Joanna Huezo Andrade	Gerente de Riesgos
Boris Emerson Bonilla Villatoro	Gerente Legal
Edwin Alexander Peña Sandoval	Gerente de Operaciones
Jose María Monterrey Suay	Gerente de Negocios
Lill Elionor Maravilla Campos	Gerente de Finanzas
Enrique Alejandro Morales Rodríguez	Gerente de Auditoría Interna
Claudia María Colacho Gavidia	Gerente de Oficialía de Cumplimiento
José Luis Colacho Romero	Director de Tecnología de la Información
Claudia María Guzmán de Blandón	Directora de Talento Humano

Los cambios en la integración de los miembros de la Alta Gerencia durante el periodo 2020.

Cargo	Miembro saliente	Miembro entrante
Gerente General	Jochen Philipp Gandara Klopfer	Christian Ricardo Tomasino
Gerente Legal	Raúl Ernesto Pineda Merino	Boris Emerson Bonilla Villatoro

2 Política de selección de Alta Gerencia.

La Política de Evaluación de Calidades de Miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia, establece las calidades y requisitos que los miembros de Alta Gerencia deben cumplir para ser nombrados en sus cargos.

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

El cumplimiento de políticas y controles internos es verificado mediante procesos de Auditoría Interna. Los planes de trabajo de la Gerencia de Auditoría Interna son conocidos previamente por el Comité de Auditoría y aprobados por la Junta Directiva. Los informes de auditoría sobre la ejecución de los planes de trabajo y resultados de las verificaciones, se someten también al conocimiento de Junta Directiva de forma trimestral y anual en puntos de agenda específicamente determinado para el efecto de acuerdo a las convocatorias y sesiones celebradas por dicho organismo.

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

Nombre	Cargo
Gerardo Valiente Álvarez	Presidente del Comité
José Salvador Vilanova Noltenius	Director de Junta Directiva
Ana Lucrecia Montes Granai	Director de Junta Directiva
Christian Ricardo Tomasino Reyes	Gerente General
Vacante	Vicepresidente Senior de Cumplimiento
Juan Carlos Hernández Yol	Auditor Interno Corporativo
Boris Emerson Bonilla Villatoro	Gerente Legal
Enrique Alejandro Morales Rodríguez	Gerente Auditoría Interna
Vacante	Director de Auditoría de TI
René Alberto Arce Barahona	Consultor

Los cambios en la integración del Comité de Auditoría, durante el período 2020, fueron los siguientes:

Miembro saliente	Miembro entrante
Jochen Philip Gándara Klopfer	Christian Ricardo Tomasino Reyes
Raúl Ernesto Pineda Merino	Boris Emerson Bonilla Villatoro
-	Ana Lucrecia Montes Granai
Juan Manuel Frederich	-
Luis Pedro Plaza Per	-

2 Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron

Durante el año 2020 se llevaron a cabo doce sesiones, de acuerdo al detalle siguiente:

No. de sesión	Fecha de celebración
CA-01/2020	17/01/2020
CA-02/2020	14/02/2020
CA-03/2020	13/03/2020
CA-04/2020	17/04/2020
CA-05/2020	22/05/2020
CA-06/2020	12/06/2020
CA-07/2020	09/07/2020
CA-08/2020	14/08/2020
CA-09/2020	11/09/2020
CA-10/2020	22/10/2020
CA-11/2020	25/11/2020
CA-12/2020	16/12/2020

3 Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- Conocer y evaluar los procesos de información financiera y los sistemas de control interno del grupo Financiero G&T Continental.
- Realizar seguimiento de las observaciones emitidas por la Gerencia de Auditoría Interna, Auditoría Externa y la Superintendencia del Sistema Financiero, con el fin de tomar las acciones correctivas sobre los riesgos que afecten al banco.
- Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- Evaluar la calidad de la labor de la Gerencia de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo.
- Proponer a la Junta Directiva y ésta a su vez a la Junta General de Accionistas el nombramiento de los auditores externos y del auditor fiscal.
- Revisar y aprobar el Plan de Trabajo de la Gerencia de Auditoría Interna, así como el Cumplimiento Trimestral del mismo.
- Conocer y analizar el Plan de Trabajo de los Auditores Externos, así como los respectivos avances.
- Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de Junta General, Junta Directiva, y las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y Banco Central de Reserva.

4 Temas corporativos conocidos en el periodo.

- Propuesta, a la Junta Directiva, del Plan de Auditoría Interna para el año 2021.
- Seguimiento a los planes de trabajo de auditoría interna y externa.
- Seguimiento a observaciones de auditoría interna, externa y Superintendencia del Sistema Financiero.
- Conocimiento de estado de controles sobre los procesos revisados por auditoría interna y externa.
- Conocimiento y recomendación de informes trimestrales de auditoría interna.
- Conocimiento y recomendación de estatuto de auditoría interna.
- Conocimiento sobre medidas y recomendaciones COVID-19
- Conocimiento de protocolo de trabajo de auditoría interna
- Evaluación de auditoría interna y auditoría de calidad ISO 9001:2015

VI COMITÉ DE RIESGOS

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

Nombre	Cargo
Ruy Cesar Virgilio Antonio Miranda Gonzalez	Presidente
Jochen Philipp Gándara Klopfer	Miembro
Christian Ricardo Tomasino	Miembro
Ana Lucrecia Montes	Miembro
José Miguel Ortega	Miembro
Mónica Elizabeth Olano	Miembro
Boris Emerson Bonilla Villatoro	Miembro
Karla Joanna Huevo Andrade	Miembro
Julio Alberto Calderón	Miembro
Gabriela María Manzur	Miembro

Durante el periodo 2020 se presentaron los siguientes cambios:

Miembro saliente	Miembro entrante
-	Christian Ricardo Tomasino Reyes
Raúl Ernesto Pineda Merino	Boris Emerson Bonilla Villatoro
-	Ana Lucrecia Montes
Claudia María Colocho	-
José Ignacio Soto	José Miguel Ortega

2 Número de sesiones en el período.

Se celebraron 11 sesiones de Comité de Administración de Riesgos en 2020.

No. de sesión	Fecha de celebración
CR-01/2020	15/01/2020
CR-02/2020	12/02/2020
CR-03/2020	11/03/2020
CR-04/2020	15/04/2020
CR-05/2020	13/05/2020
CR-06/2020	11/06/2020
CR-07/2020	20/07/2020
CR-08/2020	18/08/2020
CR-09/2020	16/09/2020
CR-10/2020	21/10/2020
CR-11/2020	04/12/2020

3 Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- Velar que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, políticas, manuales y recursos para la gestión integral de riesgos.
- 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, así como de sus acciones correctivas.
- Informar a la Junta Directiva sobre el resultado de los informes elaborados por la Unidad de Riesgos.
- Informar a la Junta Directiva la ejecución de las políticas aprobadas, velando por que la realización de las operaciones de la entidad se ajuste a las políticas y procedimientos definidos para la gestión de los riesgos.
- Seguimiento a límites establecidos y planes de acción para el control y mitigación de riesgos.
- Aprobación y Actualización de políticas y procedimientos para la gestión de riesgos.

4 Temas corporativos conocidos en el período.

Riesgo de Crédito

- a. Límites de concentración por destino Económico, 25 mayores deudores y grupos económicos, así como los definidos en el marco de apetito de riesgos.
- b. Revisión y actualización del apetito de riesgo de crédito.
- c. Seguimiento a los indicadores de calidad de cartera.
- d. Activos de Riesgo y sus Reservas de Saneamiento.
- e. Seguimiento a las Pérdidas Esperadas de la Cartera de Crédito.
- f. Seguimiento a pruebas de estrés y backtesting de pérdidas esperadas.
- g. Seguimiento análisis de cartera de préstamos y cosechas crediticias.
- h. Actualización del manual, política y metodología de riesgo de crédito.
- i. Aprobación de Política de medidas temporal a deudores afectados por COVID-19
- j. Seguimiento a la cartera COVID
- k. Actualización de políticas para el otorgamiento de créditos

Riesgo de Liquidez

- a. Límites de concentración de depósitos, así como los definidos en el marco de apetito de riesgos de liquidez
- b. Revisión y actualización del apetito de riesgo de liquidez.
- c. Calce de Liquidez.
- d. Actualización del Manual y Política de Riesgo de Liquidez
- e. Seguimiento a Acciones Correctivas para el cumplimiento de límites.
- f. Volatilidad de Depósitos y su indicador de cobertura.
- g. Seguimiento a cobertura de activos líquidos.
- h. Seguimiento al Plan de desconcentración de depósitos.
- i. Establecimiento de requerimiento de reserva de liquidez adicional, debido a pandemia COVID.

Riesgo de Mercado

- a. Gap de Duración
- b. VAR de Portafolio de Inversiones.
- c. Pruebas de estrés y backtesting
- d. Actualización del manual y política de riesgos de mercado.
- e. Revisión y actualización del apetito de riesgo de mercado.

Riesgo Operacional

- a. Envío de Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional del período a Superintendencia
- b. Presentación de Riesgos Identificados durante el período.
- c. Seguimiento a planes de acción para la mitigación de riesgos.
- d. Actualización del Manual y metodología de Riesgos Operacionales.
- e. Seguimiento al indicador de pérdidas por Riesgo operacional.
- f. Seguimiento a indicador de riesgo legal
- g. Seguimiento a indicadores de riesgo reputacional y cumplimiento normativo.
- h. Seguimiento a proyectos tecnológicos que impactan al negocio.
- i. Presentación plan de continuidad del negocio por Emergencia COVID-19.
- j. Presentación del informe anual de Gestión de Riesgo operacional
- k. Presentación de matriz de riesgos para el Banco

Generales

- a. Presentación del informe anual de Gestión integral de Riesgos Presentación de Riesgos Identificados durante el período.
- b. Aprobación del Manual Integral de Gestión de Riesgos
- c. Presentación del plan de trabajo de la Gerencia de Riesgos
- d. Actualización del Reglamento del Comité de Riesgos

VII GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

En sesión de Junta Directiva del mes de febrero de 2020, se aprobó la modificación al Código de Gobierno Corporativo, respecto a incluir como una de las responsabilidades de la Junta Directiva, la de autorizar el otorgamiento de poderes para atender asuntos contenciosos administrativos y judiciales.

En sesión de Junta Directiva del mes de julio de 2020, la Junta Directiva de Banco aprobó la modificación del Código de Gobierno Corporativo a efecto de especificar que el periodo de elección de los miembros de Junta Directiva será el establecido en el pacto social.

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

No hubo cambios durante el periodo de 2020 en el contenido del Código de Ética.

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

El Código de Ética comprende el tratamiento de conflictos de interés que puedan presentarse en la entidad. Además, se cuenta con un registro de eventos que puedan constituir un conflicto de interés.

Durante 2020 se presentaron un total de 4 eventos reportados por miembros de Junta Directiva y Alta Gerencia de conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos, los cuales fueron debidamente controlados de acuerdo a las disposiciones internas.

De conformidad con la Ley de Bancos se prohíbe que los bancos, otorgar préstamos, créditos, garantías y avales a personas naturales o jurídicas relacionadas directa o indirectamente con la propiedad o en forma directa con la administración de la entidad, ni adquirir valores emitidos por éstas en un monto global superior al cinco por ciento (5.0%) del capital pagado y reservas de capital de cada una de las entidades consolidadas.

El capital social y reservas de capital del Banco al 31 de diciembre de 2020 es de US\$55,351.1 miles. El total de créditos relacionados es de US\$1,399.3 al 31 de diciembre de 2020 y representa el 2.5% del capital social y reservas de capital de la entidad. Dicho monto está distribuido entre 9 deudores al cierre del 2020, por lo que, durante el período reportado, el Banco dio cumplimiento a las disposiciones sobre créditos relacionados.

VIII TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1 Atención de los clientes: se deberá indicar los mecanismos con los que la entidad cuenta para atención de los clientes, así como de la atención de quejas y reclamos

Atención al Cliente:

- Call Center
- Correo Institucional
- Agencias
- Asesores de Negocios Banca Empresarial y Corporativo.
- Redes Sociales
- Página Web

Atención a Quejas y Reclamos:

- Call Center
- Agencias
- Correo Institucional
- Redes Sociales

2 Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.

- En Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco celebrada el día veinte de febrero del dos mil veinte, se acordó nombrar al tercer directo suplente de la Junta Directiva, la cual quedó estructurada de la forma indicada en el apartado III JUNTA DIRECTIVA del presente informe.
- Banco G&T Continental El Salvador, S.A. tiene contratos de arrendamiento de locales que ocupan sus agencias. Las erogaciones por arrendamiento se registran como gastos del período correspondiente. Durante el período terminado al 31 de diciembre de 2020 el Banco registró como gasto por este concepto un total de US\$908.5 miles.
- En sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 20 de febrero de 2020 se acordó distribuir utilidades por un total de US\$5,000.0 dólares de los Estados Unidos de América; acuerdo que fue ejecutado a junio de 2020.
- Durante el periodo reportado, se cerraron operaciones de cinco agencias a nivel nacional.
- Durante el año 2020, se registró cambios en la administración como se describe a continuación:

Cargo	Miembro saliente	Miembro entrante
Gerente General	Jochen Philipp Gandara Klopfer	Christian Ricardo Tomasino
Gerente Legal	Raúl Ernesto Pineda Merino	Boris Emerson Bonilla Villatoro

- En el mes de marzo de 2020, el Gobierno de El Salvador adoptó medidas de cuarentena domiciliar, con el propósito de contener la propagación del virus COVID 19, afectando la libre circulación en el país y provocando que la mayoría de las empresas dejaran de operar con normalidad. Ante tal situación, el Banco Central de Reserva emitió normas temporales, tanto para la reserva de liquidez, que conllevó a disminuir coeficientes de encaje legal e invertir en títulos valores del Estado, así como para evitar incumplimientos contractuales de los deudores, brindando facilidades para cumplirlas.

Por otra parte, la institución adoptó protocolos de bioseguridad en cada uno de los centros donde operan, en cumplimiento con las medidas dictadas por el gobierno a través del Ministerio de Salud, tanto para la atención de los clientes como de los colaboradores, a fin de evitar contagios al interior de la institución. Asimismo, se realizó la revisión de los procesos con el objetivo de garantizar la continuidad del negocio, permitiendo que una parte de los colaboradores atendieran sus actividades bajo la modalidad de trabajo remoto.

El Banco, con base a los planes que definió y ejecutó para la continuidad de sus operaciones y que se han detallado anteriormente, ha tenido impactos importantes en la disminución de sus saldos de Balance, como disponibilidades, principalmente por el comportamiento de la cartera activa y pasiva por medidas precautorias derivadas de la pandemia, provocando de igual forma, un impacto en los diferentes rubros del Estado de Resultados, incluyendo un incremento en la constitución de reservas de saneamiento para atender posibles afectaciones. También, se realizaron ajustes operativos, como la modificación de los horarios de atención en la red de agencias y cierres temporales en algunas de ellas. La Administración estima que estos efectos no tendrán un impacto significativo en la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha.

- Que como producto de las Normas Técnicas Temporales para el Tratamiento de Créditos Afectados por COVID-19 emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, y la Política de Medidas Temporales para Deudores Afectados por la Pandemia del COVID-19 aprobada por la Junta Directiva, el Banco atendió diversas solicitudes de diferimiento de pagos, las cuales han sido sometidas a consideración de las diferentes instancias de autorización dentro del Banco. En ese sentido, con la finalidad de estar preparados para afrontar los efectos derivados del COVID-19 en los diferentes sectores de la economía, la Junta General de Accionistas consideró pertinente adoptar medidas contables y financieras que permitan preservar la estabilidad del Banco, protegiendo así los intereses de sus accionistas y de sus clientes, siendo así que en sesión de Junta General de Accionistas celebrada en el mes de octubre del año 2020, se acordó constituir reservas especiales de carácter voluntario frente a incumplimientos por parte de los distintos deudores a los compromisos que previamente hubieren adquirido, por la cantidad de US\$1,849,463.11, provenientes de reservas voluntarias de capital y utilidades pendientes de distribuir.
- Al 31 de diciembre de 2020 se han realizado ventas de activos fijos y activos extraordinarios, obteniéndose en dicho periodo una ganancia en venta de activos fijos de 0.2 miles, y una utilidad (pérdida) en venta de activos extraordinarios de 121.1 miles.

1 Cualquier otra información o aclaración relacionada con sus prácticas de gobierno corporativo que considere relevante para la comprensión de su gobierno corporativo.

En el año 2020 el Banco obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad con la norma internacional ISO 9001:2015, cuyo galardón compromete a la organización a brindar un servicio eficaz hacia el cliente, así como administrar de manera eficiente y mejorar continuamente los productos y servicios. Desde la perspectiva de procesos y alineado con los objetivos estratégicos de la organización, contribuye en los procesos de gobernanza corporativa con controles internos implícitos en manuales, políticas y procedimientos, que garantizan eficiencia en las actividades y procesos, a la vez que aporta a generar confianza con los clientes, proveedores, entes reguladores y otras partes interesadas



GESTIÓN
FINANCIERA

La Creatividad FLUYÓ

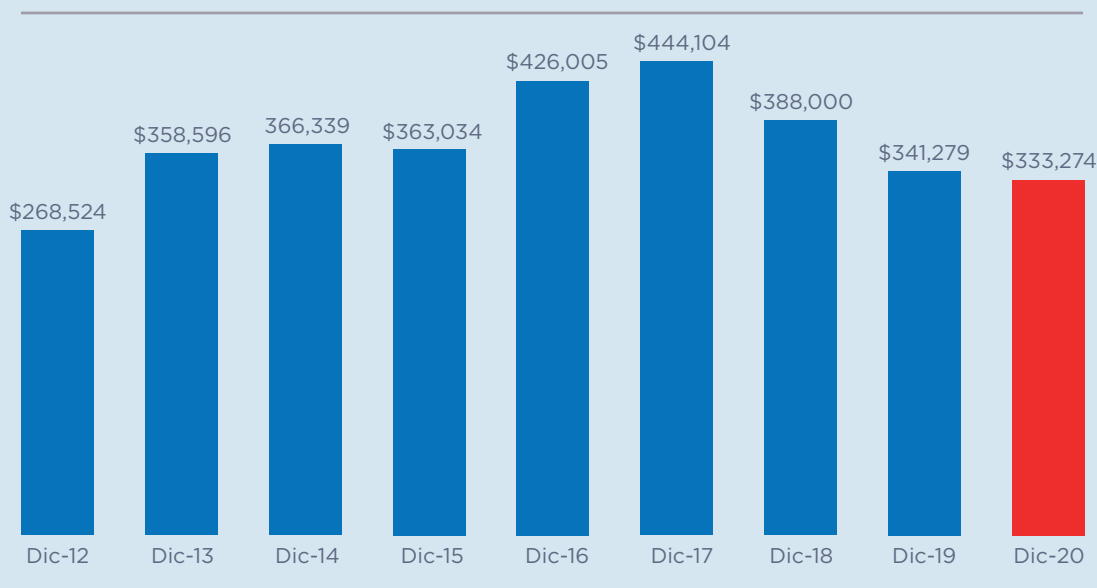


El 2020 representó para toda la banca un año lleno de retos, no fue la excepción para Banco G&T Continental El Salvador, S.A. El trabajo y estrategia fueron reenfocados a mantener la sanidad de la cartera y seguir atendiendo a sus clientes ante un entorno con muchas incertidumbres derivado principalmente por la crisis sanitaria; pese a lo anterior los resultados continuaron siendo positivos y el Banco registro una utilidad de \$1.9 MM antes de impuestos aún con la constitución de reservas extraordinarias y reducción de ingresos que la pandemia trajo consigo.

Cartera de Depósitos

La cartera de Depósitos cierra 2020 con un total de \$333.27 millones de dólares, de los cuales el 52% corresponde a Depósitos a la Vista y un 48% a Depósitos a Plazo, manteniendo el mix de depósitos en relación a 2019.

Banco G&T Continental El Salvador, S.A.
Evolución de la Cartera de Depósitos
(En Miles de US\$)



54

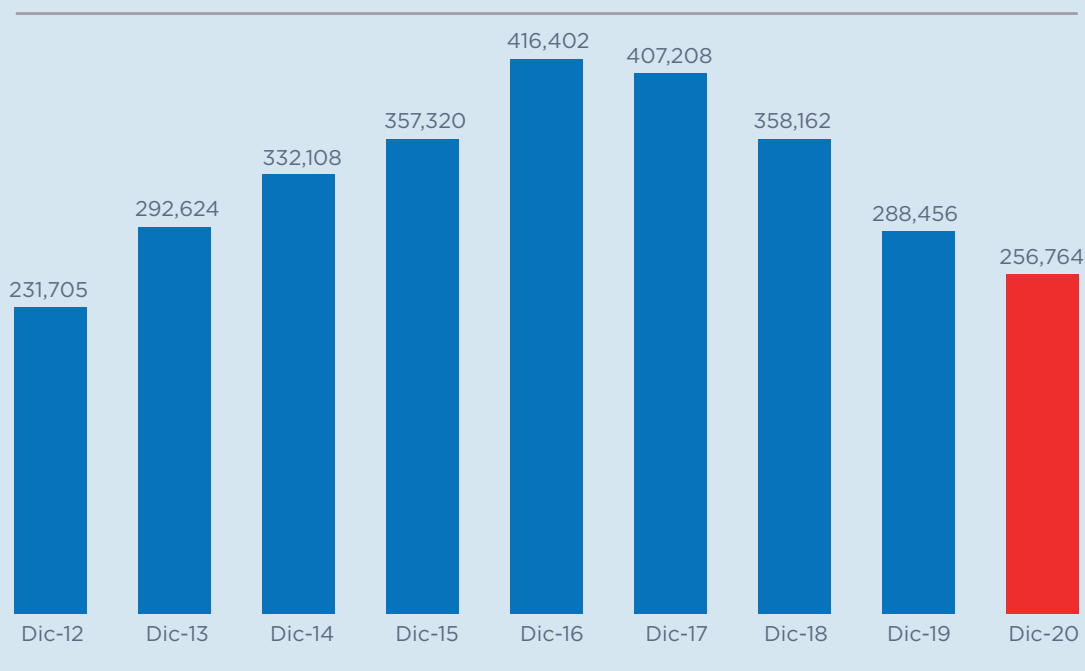
La principal fuente de fondeo de la institución continúa siendo los Depósitos provenientes del público.



Cartera de Préstamos

Banco G&T Continental El Salvador, S.A. enfoca su modelo de negocio en la atención de clientes del segmento empresarial, sobre todo, a la mediana empresa, basando su atención en el conocimiento de dicho segmento. Al cierre de 2020 cuenta con una cartera de préstamos neta de \$256.76 millones de dólares.

Banco G&T Continental El Salvador, S.A.
Evolución de la Cartera de Depósitos
(En Miles de US\$)



Resultados

El Costo Financiero pasa de un 3.54% en 2019 a 3.34% al cierre de 2020, derivado de un mayor control y mejora de las tasas pasivas, resultando en un Margen Financiero al cierre del 2020 del 3.24%

Como parte de la estrategia en el control de Gastos Operativos, se tuvo un enfoque basado en administrar de forma eficiente los recursos con los que cuenta el Banco, es por ello, que durante todo el año se implementó una cultura de ahorro, que se ha traducido en beneficios para la institución con una reducción del 11% en Gastos Operativos comparándolo contra el año 2019.

El Rendimiento sobre los Activos (ROA) es del 0.30% y el Rendimiento Patrimonial (ROE) es del 2.18%, inferiores al 2019 debido principalmente a la estrategia de la Institución de crear reservas para fortalecer las coberturas ante posibles deterioros de la cartera y la reducción en comisiones por el cierre de la economía.

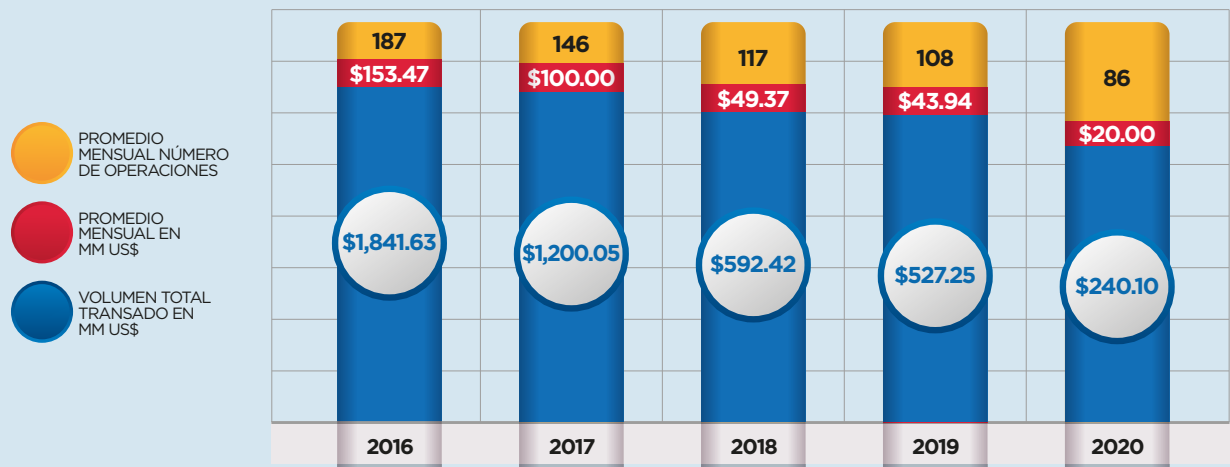


CASA CORREDORES
DE BOLSA

La Distancia, NOS ACERCÓ

Cifras Relevantes

Al cierre del año 2020, el volumen negociado por G&T Continental, Casa de Corredores de Bolsa fue de un total de valor transado de US\$240,103,547.43 obteniendo como promedio mensual US\$20,008,628.95 realizando 86 operaciones como promedio mensual al cierre del ejercicio.



Diálogo con el Sistema Financiero

En el mes de noviembre de 2020 participamos, de forma virtual y como miembros del gremio bursátil, en el “2° Diálogo Público-Privado con el Sistema Financiero”, organizado en conjunto por el Banco Central de Reserva y la Superintendencia del Sistema Financiero, con el fin de conversar sobre el rol de la regulación en el marco de la pandemia por COVID-19 y sobre la inclusión financiera, entre otros temas relevantes para el sistema financiero nacional.





PRODUCTOS Y
SERVICIOS

La Vida
CONTINUÓ

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



- Líneas Rotativa
- Líneas No Rotativa
- Crédito Decreciente
- Cupos de Endeudamiento No Comprometido
- Cupos Multidestinos No Comprometidos
- Fianzas Bancarias Individuales
- Cartas de Crédito de Importación o exportación
- Stand By Letter
- Líneas de Sobregiro
- Liberación de Fondos
- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorro
- Cuenta de Ahorro Programado
- Cuenta G&T Conviene Plus
- Depósito a Plazo
- Tarjeta de Débito
- Servicio de alerta SMS
- Transferencias Internacionales
- Web Banking
 - Consulta de cuentas
 - Traslados entre cuentas propias
 - Traslados a terceros
 - Pago de Colectores
 - Pago de Impuestos
 - Pago de Planilla
 - UNI Transfer
 - Softoken



AGENCIAS Y PUNTOS DE SERVICIO

AGENCIAS

Centro Financiero	Paseo General Escalón
Santa Elena	Metrocentro Sonsonate
Metrocentro San Salvador	Santa Ana
Plaza Mundo	San Miguel
Santa Tecla	

PUNTOS DE SERVICIO

Punto de Servicio CNR San Salvador	Punto de Servicio CNR Santa Tecla
Punto de Servicio CNR Santa Ana	Punto de Servicio CNR San Miguel
Punto de Servicio BODESA	Punto de Servicio TROPIGAS
	Punto de Servicio EL GRANJERO

60



ATM'S

Centro Comercial Metrocentro 5a Etapa	Centro Comercial Las Cascadas
Centro Comercial La Gran Vía	Centro Comercial Metrocentro Sta. Ana
Paseo General Escalon 4319	Centro Comercial La Joya Market Place
Centro Comercial Plaza Mundo 4a etapa	Centro Comercial Metrocentro Sonsonate
Centro Comercial Multiplaza	Centro Comercial Galerías
Edificio World Trade Center Torre 2	Centro Comercial Plaza Centro
Centro Financiero G&T Continental	Centro Comercial El Encuentro
Centro Comercial Aventura Plaza	Centro Comercial Metrocentro Lourdes
Hotel Tropico Inn, San Miguel	Centro Comercial Plaza Malta
Centro Comercial Plaza Merliot	Centro Comercial Santa Rosa
Agencia Santa Ana	Supermercado El Rodeo
	UNIVO, Universidad de Oriente

61



AGRADECIMIENTO



El
Amor
PERDURÓ



Este año 2020 en G&T Continental El Salvador, se nos permitió superar los retos que se nos presentaron tanto en lo financiero como con nuestros clientes, permitiendo a nuestro talento humano superar cualquier adversidad.

Como equipo asumimos el compromiso desafiante de nuevas estrategias y como resultado obtuvimos un aprendizaje el cual nos llevó al cumplimiento de cada meta establecida, manteniendo el firme enfoque en nuestro Servicio al Cliente.

Agradecemos a nuestros colaboradores, quienes son piezas fundamentales en nuestra institución, por ayudarnos a fortalecer nuestra cultura interna y transmitirla a nuestros clientes con quienes compartimos cada logro alcanzado.

