

Más conectar





Propósito organizacional, objetivos 5Cs y valores

Mensaje del Presidente

Junta Directiva

- Comité Ejecutivo
- Presidencia, Gerencias de Control y Corporativas
- Vicepresidencias

Gestión Financiera

- Recursos ajenos
- Recursos propios
- Intermediación financiera
- Liquidez
- Clasificadoras de riesgo
- Participación de mercado

Gobierno Corporativo

Experiencias del cliente (voz del cliente)

- Canales de atención
- Plataformas digitales
- Momentos Online, Ruge Local

Reconocimientos

Sostenibilidad

Nuestro talento humano

Anexos

- Dictamen de auditor externo

Contáctanos



Propósito organizacional

Trabajamos de una manera ágil, simple e innovadora cultivando relaciones leales y duraderas con nuestros clientes, de manera sostenible a través de todos los productos y servicios digitales, dejando una huella positiva en cada uno de los países donde operamos.



Objetivos estratégicos

- Crecimiento con innovación
- Control operativo
- Control del riesgo
- Canales digitales
- Clientes y sostenibilidad



Valores

- Integridad
- Respeto
- Excelencia
- Innovación
- Responsabilidad

Mensaje del Presidente

Lic. Fernando González Paz

Esta memoria de labores tiene un carácter muy especial. El 2020 fue un año único que nos ha traído grandes aprendizajes. Y es a través de este mensaje que trataré de resumir la mayoría de las acciones que nuestro equipo de trabajo realizó para poder salir adelante en una situación que no estaba escrita en ningún manual.

A inicios de febrero, comprendimos que la epidemia que se había originado en China y se estaba expandiendo por todo el mundo, tarde o temprano nos afectaría también a nosotros. En ese momento era muy difícil dimensionar la magnitud de esta, pero decidimos prepararnos e iniciar actividades en diferentes frentes que nos permitieran mitigar los posibles impactos de este escenario del que no teníamos ningún precedente.



El primer frente tuvo como objetivo, **garantizar la salud de nuestros colaboradores y clientes**. Para ello, iniciamos con una campaña de comunicación interna enfocada en fomentar una cultura de prevención y cumplimiento de medidas de bioseguridad, como la importancia del uso de mascarillas, alcohol gel y distanciamiento físico. Dotamos a todas nuestras unidades con los insumos sanitarios necesarios para cumplir esta estrategia; rápidamente modificamos nuestras sucursales usando mamparas acrílicas y señalización, con el fin de poner barreras protectoras que disminuyeran las posibilidades de contagio de clientes y colaboradores; asignamos personal sanitario en todas las entradas de nuestros edificios y agencias para evitar el ingreso de personas con síntomas del virus. Finalmente, diseñamos un sistema de monitoreo de la salud de todo el personal y contratamos un servicio de telemedicina para brindar asistencia gratis a todos nuestros colaboradores.

Ante el inminente cierre de algunas de nuestras facilidades y la necesidad de garantizar el cumplimiento de protocolos de seguridad en las oficinas, definimos un segundo frente, cuyo objetivo fue la **continuidad del negocio**. Para cumplir con esta finalidad fue necesario anticipar algunas decisiones de inversión que ya habíamos aprobado, pero que llevaría algún tiempo para su implementación. Aceleramos la adopción de Microsoft 365, la instalación de herramientas de seguridad de la información remota y la compra de más de mil laptops que pudimos adquirir en el mercado, con lo que logramos, en pocos días, enviar al 70% de nuestros colaboradores a trabajar desde sus casas. Herramientas como Teams nos permitieron estar conectados con nuestros colaboradores y clientes, sin afectar la productividad. Enfocamos nuestros esfuerzos en servicios críticos que por su naturaleza requerían presencia física de personal en las oficinas, a quienes les brindamos transporte privado para minimizar el riesgo de contagio. Providencialmente, en el mes de marzo, pudimos finiquitar la compra del edificio San Marcos con capacidad para albergar a más de mil colaboradores, lo que nos permitió, en tiempo récord, instalar físicamente nuestros contact centers, cumpliendo con creces los requisitos de distanciamiento.

Garantizar el servicio, considerando la reducción obligada de nuestras sucursales físicas y horarios de atención fue un reto que enfrentamos en el tercer frente, cuyo objetivo fue impulsar la **digitalización**. Decidimos profundizar el uso de la herramienta WhatsApp como sustituto de la atención telefónica, esto permitió una mayor supervisión de las gestiones, ampliar los horarios de servicio remoto y mejorar significativamente nuestro indicador de NPS (Net Promoter Score) que mide la satisfacción. Con relación al año 2019, pasamos de 160 mil usuarios digitales a más de 208 mil, y las transacciones electrónicas casi se duplicaron pasando de 2.7 millones a casi 5 millones. Fue interesante ver cómo, por un buen tiempo, BAC Credomatic fue el único en ofrecer a sus comercios afiliados una plataforma de e-commerce que les permitiera rápidamente reconvertir sus negocios. En poco tiempo, logramos apoyar en su transformación a más de 1,500 comercios que adoptaron Compra Click como su plataforma de pagos en línea. De igual forma, crecieron las transacciones contactless, siendo BAC Credomatic el único Banco que a la fecha ya había migrado todas sus tarjetas de crédito y débito a tecnología chip para esta modalidad. Y finalmente, fue muy satisfactorio ver cómo nuestros clientes de Pequeña y Mediana Empresa, se adaptaban con mucha facilidad a la nueva modalidad en línea de capacitación de nuestro Centro de Desarrollo Empresarial.

La incertidumbre generada al inicio de la pandemia nos llevó a definir un cuarto frente destinado a **fortalecer la posición de liquidez**, con el fin de preparar al Banco para una posible reducción de los depósitos, producto de la desaceleración económica, la inestabilidad generada por el cierre de los negocios, la demanda de liquidez de nuestros clientes y las necesidades de fondos del Gobierno. Fortalecimos nuestra posición con bancos corresponsales, buscamos nuevos clientes y limitamos las líneas de crédito que podrían tener algún carácter especulativo. Con esto mejoramos nuestra ya prudente posición de liquidez y afrontamos sin ninguna dificultad las necesidades de todos los clientes.

El cierre de muchos negocios nos mostró una situación sin precedentes en nuestro Banco. Para el mes de abril, casi

el 45% de nuestros clientes no lograron cubrir sus obligaciones crediticias, lo que nos llevó a solidarizarnos con la situación y abrir un quinto frente, cuyo objetivo fue brindar **alivio financiero**. Nos llena de optimismo ver cómo poco a poco la situación se ha ido normalizando, y al mes de diciembre únicamente el 6% de clientes personales y ningún cliente empresarial solicitó alguna medida de alivio.

No obstante, todas las medidas tomadas para mitigar los impactos, definimos de vital importancia cuidar mucho nuestra **reputación y mostrar nuestro compromiso con la sostenibilidad**, y la primera acción solidaria fue contribuir con la alimentación de cien personas alojadas en un Centro de Cuarentena, durante 10 días. Luego nos sumamos al Fondo de la Solidaridad de FUSAL con una donación de \$100 mil dólares para comprar pruebas de detección del virus, las cuales eran escasas en el país; así como también, dotar de equipo médico de protección al personal sanitario que luchaba en primera línea salvando vidas. Promovimos activamente nuestra plataforma “YomeUno” como herramienta de recaudación de fondos para las ONG’s del país. Mantuvimos activo y de manera digital el Centro de Desarrollo Empresarial con énfasis en la reconversión de los modelos de negocio de nuestros pequeños empresarios, dotándoles de herramientas de e-commerce.

Recientemente firmamos un acuerdo con el BID Invest por \$60 MM para apoyar a las mujeres líderes de Pequeñas y Medianas Empresas a través de nuestro programa Mujer Acelera. Gracias a las plataformas MiPromo y Ruge Local, promovimos el emprendimiento, conectando a nuestros empresarios con nuestra base de consumidores. Comprendimos la necesidad de llevar nuevas experiencias a los clientes e iniciamos Momentos On-line, un programa de entretenimiento digital en los momentos más duros de la pandemia.

Durante el 2020 continuamos con la estrategia de poner a las personas al centro de nuestras decisiones, potenciando a través de herramientas especializadas la escucha activa de la voz de clientes y colaboradores, con el propósito de mejorar cada vez más sus experiencias.

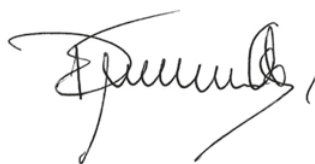
Finalmente, estas acciones, en especial el fortalecimiento de la **digitalización**, nos permiten ser mucho más eficientes en la administración de nuestros costos y gastos, y afrontar eficazmente el impacto en la disminución de ingresos, producto de la reducción de la actividad económica.

Todas estas iniciativas hicieron posible que nuestros equipos continuaran trabajando en modo “business as usual” enfocados siempre en el crecimiento de los negocios, la innovación, la simplificación de procesos y mejora constante de los niveles de servicio.

Este ha sido un año muy duro, nos ha retado, pero nos ha demostrado de lo que somos capaces. Nuestros resultados de crecimiento y rentabilidad hablan muy bien de la forma en que afrontamos la crisis.

Quiero expresar un profundo agradecimiento a nuestros accionistas, clientes, colaboradores, corresponsales, reguladores y proveedores por su apoyo, resistencia, resiliencia, valentía y capacidad de adaptación al cambio. Su confianza en nosotros ha sido lo más importante para sacar adelante este año que difícilmente se borrara de nuestra memoria.

Un atento saludo,



Lic. Fernando González Paz
Director Presidente
BAC Credomatic El Salvador

Junta Directiva



Lic. Juan José Borja
Director Suplente



Lic. Ricardo Hill Argüello
Director Secretario



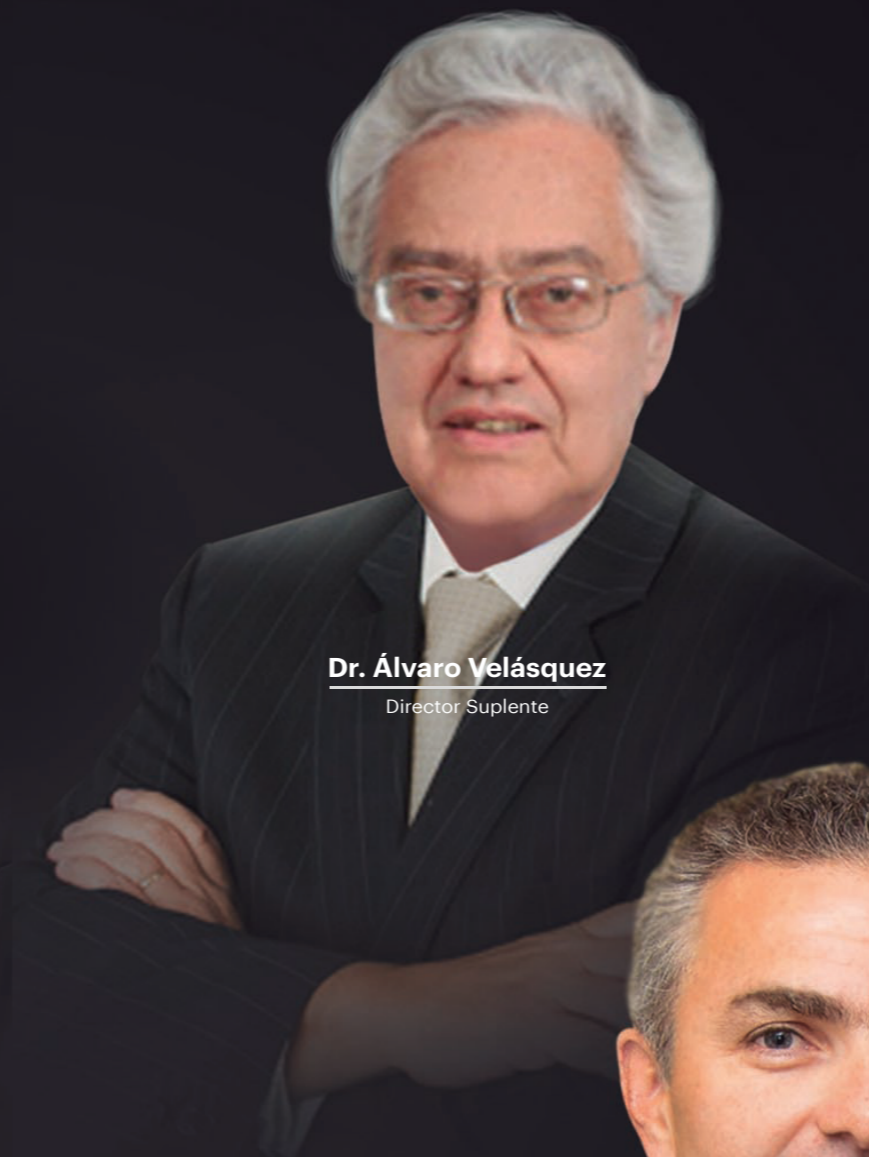
Lic. Herbert Blandón
Director Propietario



Lic. Roberto Soler
Director Propietario



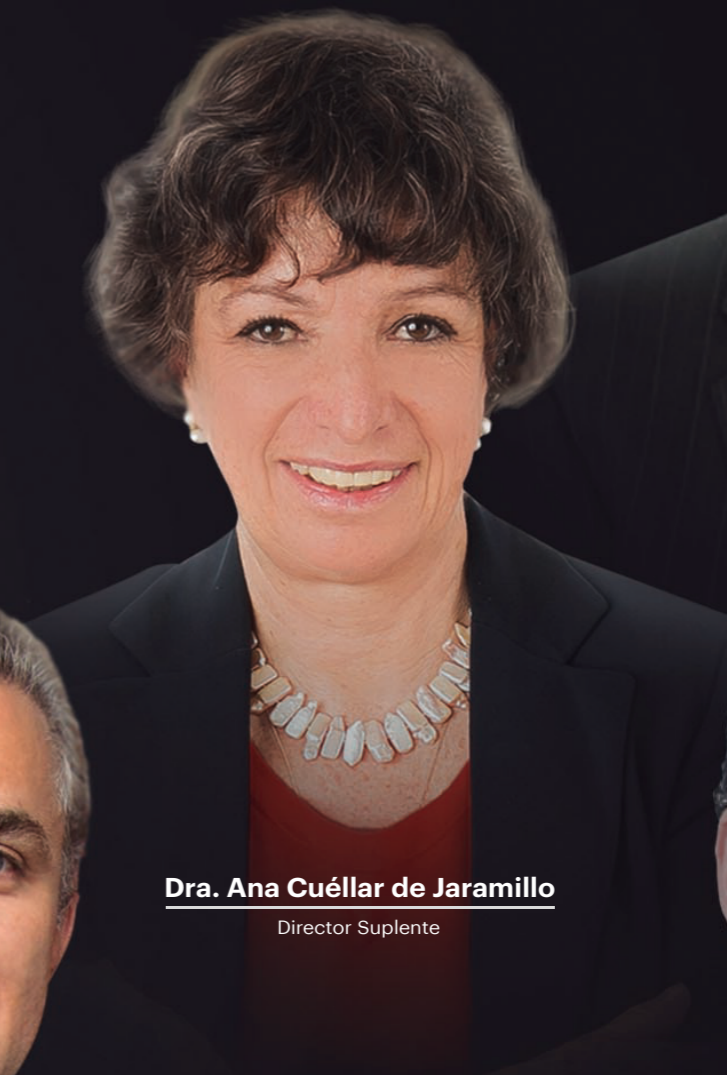
Lic. Fernando González
Director Presidente



Dr. Álvaro Velásquez
Director Suplente



Lic. Rodolfo Tabash
Director Vicepresidente



Dra. Ana Cuéllar de Jaramillo
Director Suplente



Lic. Daniel Pérez
Director Suplente



Dr. German Salazar
Director Suplente

Presidencia

Gerencias de Control y Corporativas

Lic. Javier Aguilar

Gerente Legal

Lic. Fernando González

Director Presidente

Lic. Evelyn Portillo de Aguiñada

Gerente de Auditoría Interna

Lic. Francis Girón

Gerente Tesorería e Inversiones

Lic. Osmín Menéndez

Gerente de Administración y Finanzas

Lic. Mario Orellana

Gerente de Gobernanza

Lic. Martha de Bellegarrigue

Gerente de Mercadeo Corporativo

Lic. Julio Kellman

Gerente de Cumplimiento

Lic. Rocío de Menjívar

Gerente de Riesgo Integral

Lic. Wilfredo Discua Larios

Gerente Recursos Humanos



Comité Ejecutivo

Lic. Fernando González

Director Presidente

Ing. Gerardo Ruiz

Vicepresidente Senior
Experiencia al Cliente,
Canales y Operaciones

Lic. Carlos Artiga

Vicepresidente de Personas

Lic. Rodrigo Menéndez

Vicepresidente de Empresas



Vicepresidencia Experiencia Cliente Canales y Operaciones

Lic. Leonel González
Gerente Experiencia del Cliente

Lic. Miguel Ángel Córdova
Gerente de Canales de Servicio
y Operaciones

Ing. Gerardo Ruiz
Vicepresidente Senior
Experiencia al Cliente,
Canales y Operaciones

Lic. Benjamín Díaz
Gerente Banca Privada

Ing. Saúl De León
Gerente de Tecnología
e Información

Lic. Dora Alicia Ocampo
Gerente de Contact Center
y Transformación Digital



Vicepresidencia de Empresas

Ing. Luis Parker

Gerente Banca Corporativa
y Comercial

Lic. María José DeLeón

Gerente de Servicios
Empresariales

Lic. Rodrigo Menéndez

Vicepresidente de Empresas

Lic. René Ramos

Gerente de Créditos
Empresas

Ing. Miguel Jacobo

Gerente Propemi



Vicepresidencia de Personas

Lic. Ericka de Zuleta

Gerente de Banca de Personas

Lic. Carlos Artiga

Vicepresidente de Personas

Lic. Ana Babi Santamaría

Gerente Estrategia y Productos

Lic. Yanira Escobar

Gerente de Créditos y Cobros
Personas



Gestión Financiera

Recursos ajenos:

La fuente principal de financiamiento del Banco proviene del público, bajo la figura de depósitos en sus diferentes modalidades, préstamos de bancos extranjeros, bancos de desarrollo e inversión y de instrumentos financieros en el mercado de capitales, por lo tanto, la confianza en la imagen o marca de la institución guarda especial relevancia al momento de levantar recursos financieros en el mercado.

CREDOMATIC

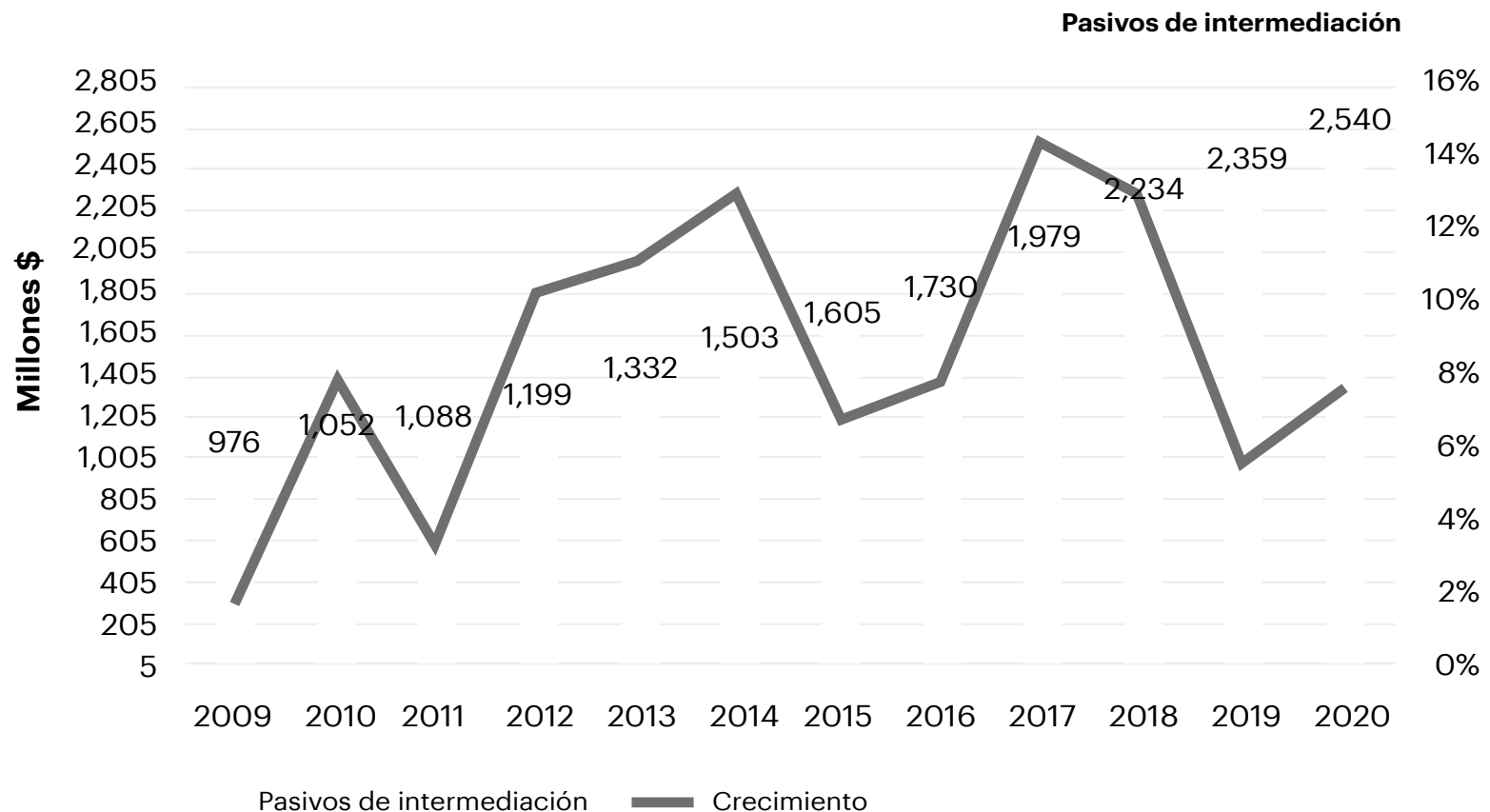
El Salvador
Cuenta
Conmigo

Al cierre de diciembre 2020, el Banco presentó un saldo de \$2,540 MM en pasivos financieros reflejando un incremento de \$181 MM equivalente al 8%, con respecto al cierre de diciembre 2019 de \$2,359 MM, por su parte el sistema financiero creció en pasivos financieros \$1,149 MM equivalente al 7%, con respecto a diciembre del año anterior.

El costo efectivo de la cartera de pasivos financieros es de 2.9% integrando depósitos, préstamos de bancos extranjeros y certificados de inversión.

Cifras en miles de USD

Depósitos de clientes	\$ 2,185,919	86%	\$ 1,969,824	83%	\$ 216,095	11%
Préstamos de otros bancos	\$ 205,401	8%	\$ 148,759	6%	\$ 56,642	38%
Títulos de emisión propia	\$ 136,129	5%	\$ 221,720	9%	\$ (85,591)	(39%)
Diversos	\$ 12,816	1%	\$ 18,953	1%	\$ (6,137)	(32%)
Totales	\$ 2,540,265	100%	\$ 2,359,256	100%	\$ 181,009	8%



En forma específica al analizar los gustos y preferencias de los clientes del Banco, en las diferentes modalidades de depósitos, se observa una fuerte preferencia en depósitos a la vista con respecto al depósito a plazo fijo, eso nos llena de mucha satisfacción saber que tanto las empresas y familias manejan su capital de trabajo así como su demanda transaccional de efectivo con el Banco, posicionándolo en primer lugar en depósitos en cuenta corriente.

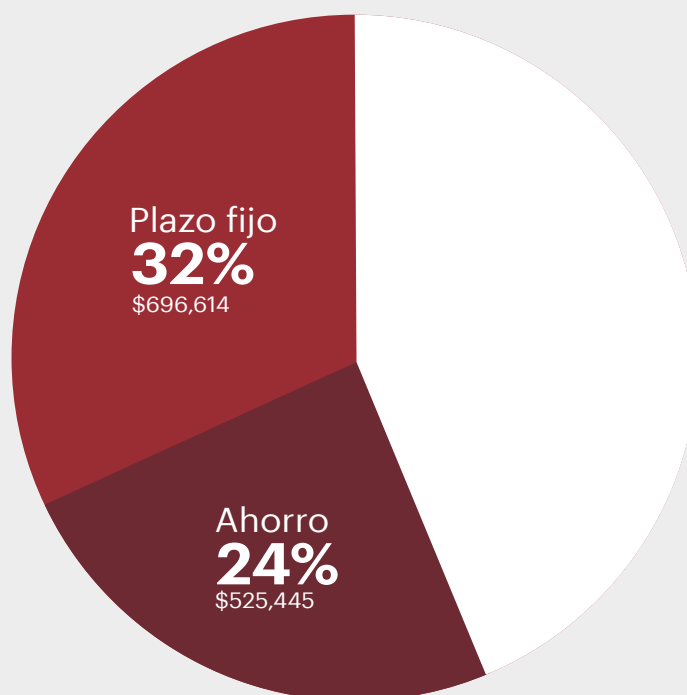
Al cierre de diciembre 2020, el Banco presenta un saldo de \$2,186 MM en la cartera de depósitos, experimentando un crecimiento de \$216 MM equivalente al 11%, cuando el sistema financiero reflejó un crecimiento de \$1,571 MM equivalente al 11%.

El costo financiero de la canasta de depósitos es de 2.1% integrando depósitos en cuenta corriente, depósitos de ahorro y depósitos a plazo fijo.

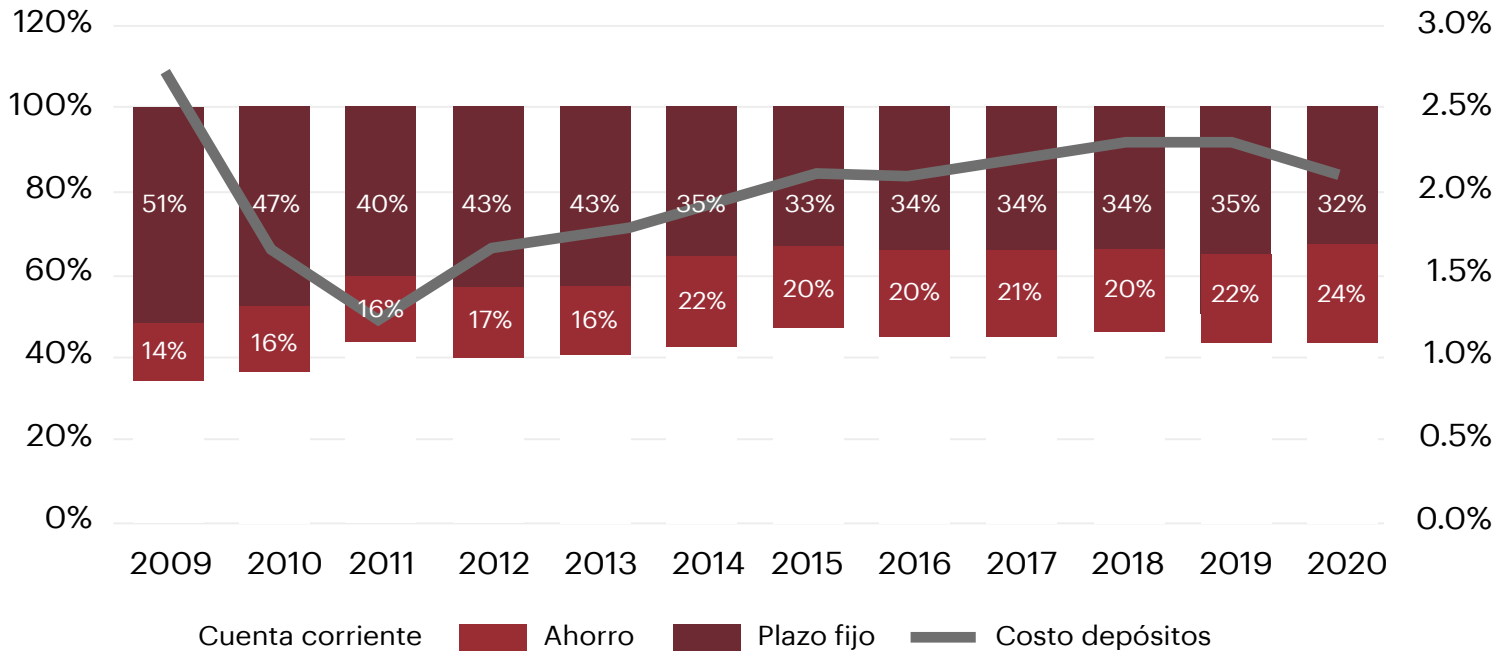
Cifras en miles de USD

Cuenta corriente	\$ 963,860	44%	\$ 862,995	44%	\$ 100,865	12%
Ahorro	\$ 525,445	24%	\$ 424,786	22%	\$ 100,659	24%
Plazo fijo	\$ 696,614	32%	\$ 682,043	35%	\$ 14,571	2%
Totales	\$ 2,185,919	100%	\$ 1,969,824	100%	\$ 216,095	11%

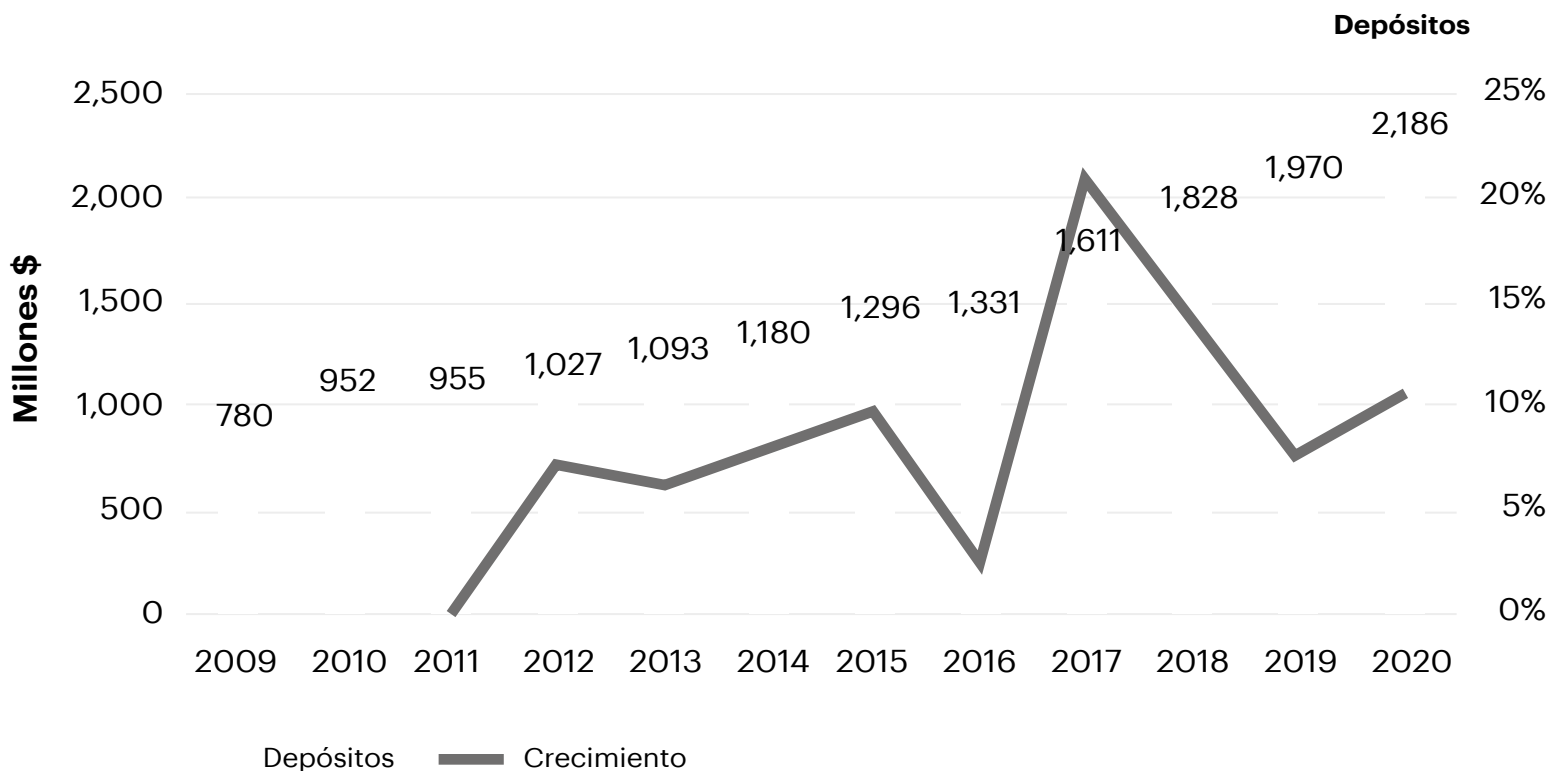
Depósitos del público



Estructura de los depósitos



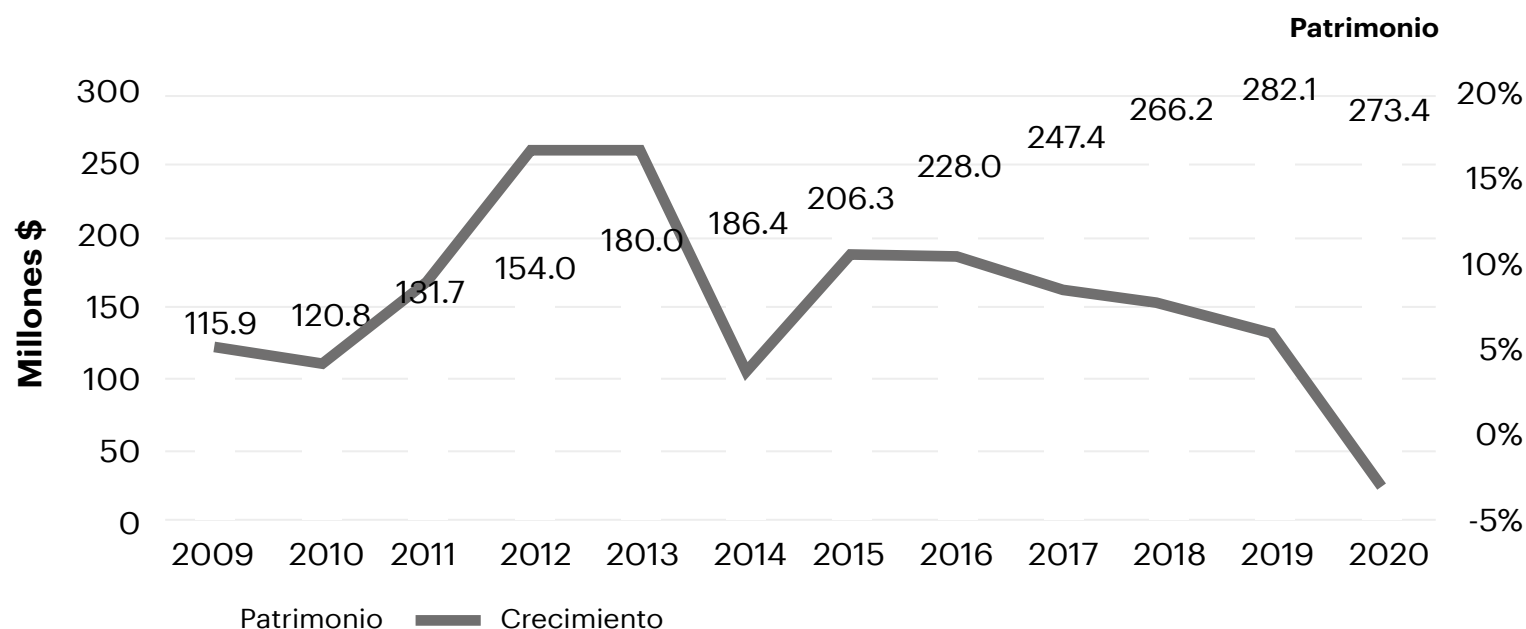
El promedio de crecimiento experimentado por la cartera de depósitos del Banco durante los últimos 10 años ha sido de 6.1%, muy superior al crecimiento del sistema financiero, demostrando así la preferencia del público hacia los productos y servicios que se ofrecen, consolidando de esta forma el crecimiento constante que presenta la institución cada año.



Recursos propios:

Una parte fundamental en la asunción de riesgos es contar con un patrimonio adecuado al nivel de activos que se están administrando, en ese sentido el Banco cuenta con un capital social de \$161 MM que, al integrar las reservas de capital, los resultados por aplicar, utilidades no distribuibles y utilidades corrientes al cierre de diciembre de 2020, el patrimonio neto llega a \$274 MM.

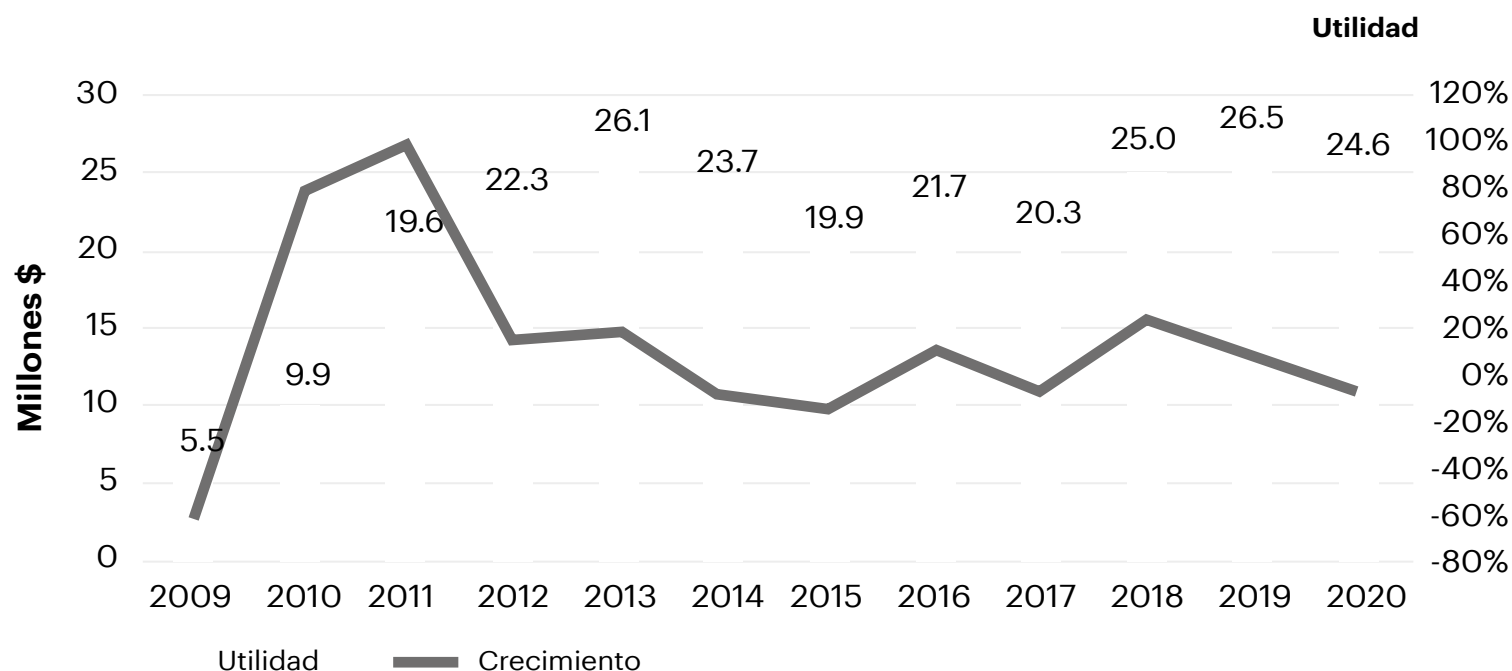
De acuerdo con la Ley; los Bancos deben mantener una relación de fondo patrimonial igual o superior a 12% entre su patrimonio y los activos ponderados de riesgo, en ese sentido el Banco tiene un coeficiente de fondo patrimonial de 13.2% muy superior al requerimiento de 12%, situación que le permite en el corto plazo un crecimiento en activos ponderados de riesgo por un valor de \$210 MM. En cuanto a sus pasivos la Ley obliga a mantener una relación de 7%, el Banco presenta un coeficiente de 10%, a este nivel de solvencia le permite también aceptar o captar pasivos financieros en los mercados de dinero y de capital por \$1,149 MM.



En cuanto a la gestión financiera del año 2020, el Banco obtuvo una utilidad neta de impuestos de \$24.6 MM, que comparativamente con la obtenida el año anterior de \$26.5 MM refleja un decremento de \$1.9 MM (7.2%) principalmente por el impacto del COVID-19.

Cifras en miles de USD

Cifras en miles \$	2020	2019	Absoluta	Porcentual
Ingresos de operación	\$ 228,894	\$ 230,912	\$ (2,018)	(0.9%)
Costos de operación	\$ 62,011	\$ 65,815	\$ (3,804)	(5.8%)
Margen de intermediación	\$ 166,883	\$ 165,097	\$ 1,786	1.1%
Reservas de saneamiento	\$ 48,348	\$ 43,998	\$ 4,350	9.9%
Margen financiero	\$ 118,535	\$ 121,099	\$ (2,564)	(2.1%)
Gastos de operación	\$ 90,098	\$ 87,956	\$ 2,142	2.4%
Margen operativo	\$ 28,436	\$ 33,143	\$ (4,706)	(14.2%)
Otros ingresos y gastos	\$ 4,789	\$ 5,004	\$ (215)	(4.3%)
Utilidad antes de impuesto	\$ 33,225	\$ 38,146	\$ (4,921)	(12.9%)
Impuesto sobre la renta	\$ 8,627	\$ 11,636	\$ (3,009)	(25.9%)
Utilidad neta	\$ 24,599	\$ 26,510	\$ (1,912)	(7.2%)



Si relacionamos la utilidad neta con el patrimonio, el activo total y el activo productivo (préstamos), obtenemos una medición cuantitativa más objetiva del desempeño de la institución.

Retorno sobre patrimonio	9.0%	9.4%
Retorno sobre activos totales	0.9%	1.0%
Retorno sobre activos productivos	1.3%	1.4%

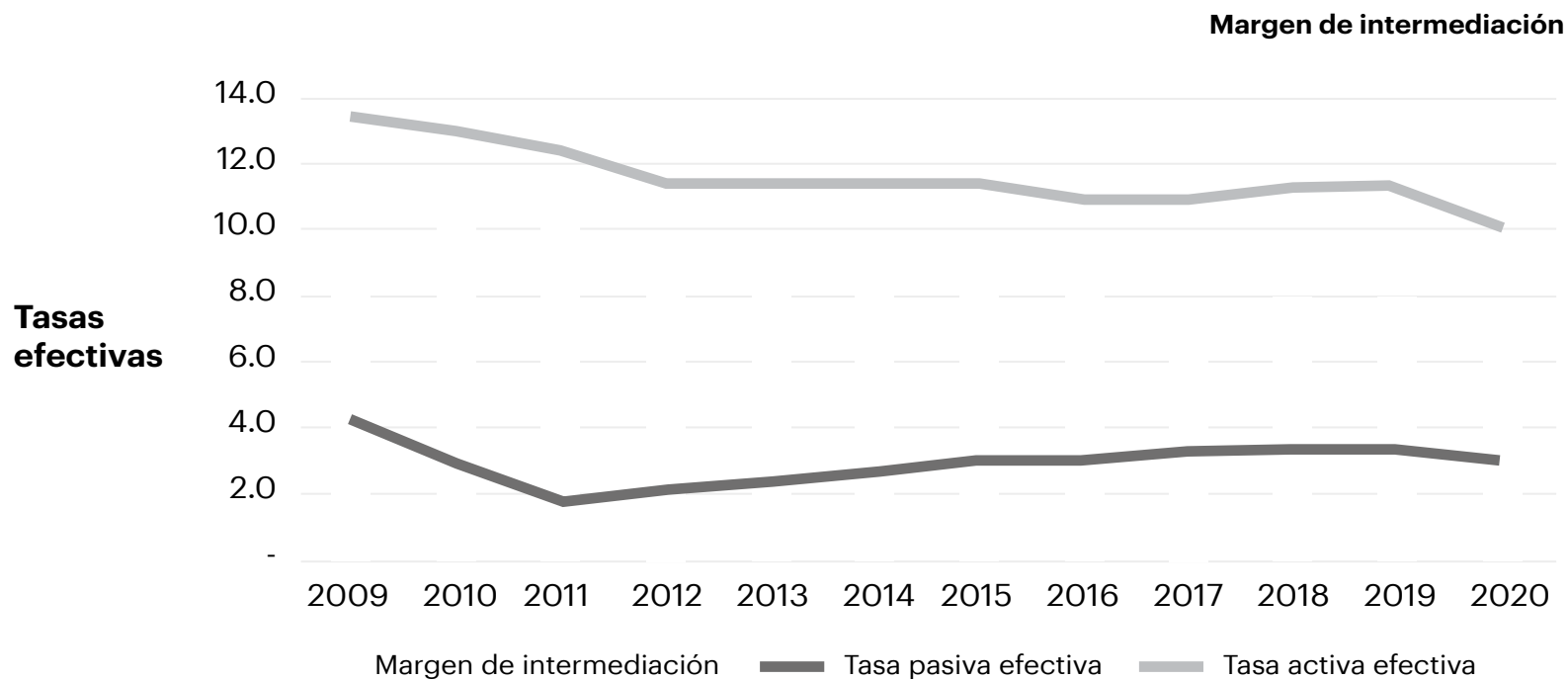
Intermediación Financiera:

Cifras en miles de USD

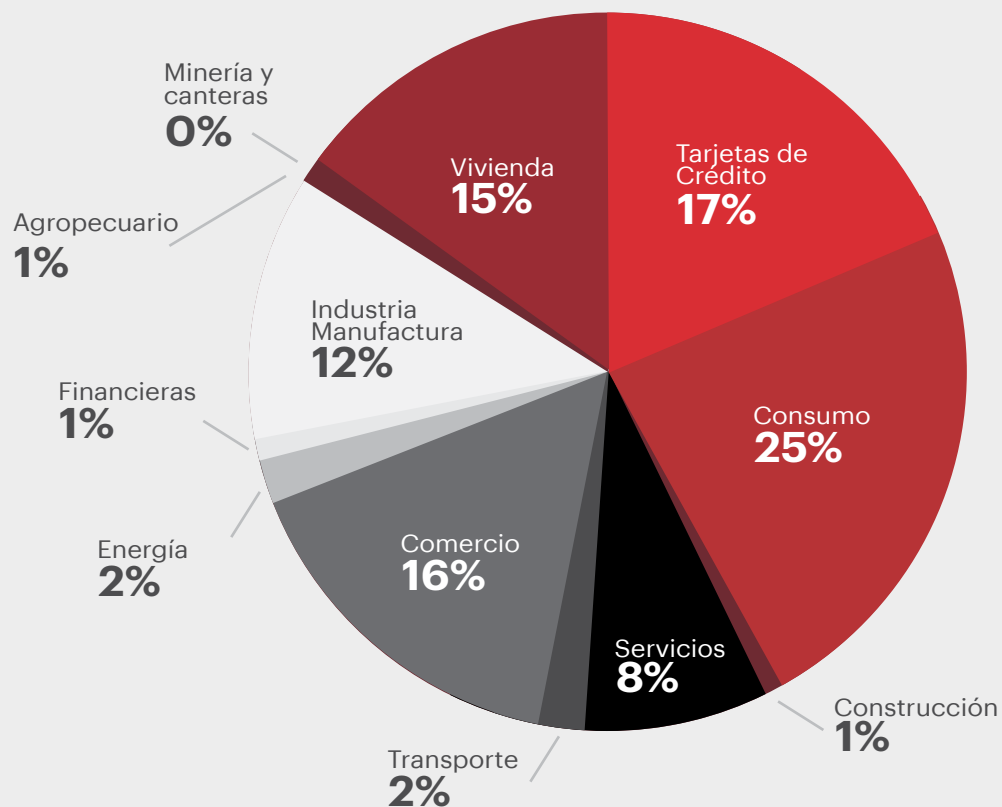
Depósitos de clientes	\$ 2,185,919	76%	\$ 1,969,824	74%	\$ 216,096	11%
Préstamos de otros bancos	\$ 205,401	7%	\$ 148,759	6%	\$ 56,642	38%
Títulos de emisión propia	\$ 136,129	5%	\$ 221,720	8%	\$ (85,591)	(39%)
Diversos	\$ 12,816	0%	\$ 18,953	1%	\$ (6,137)	(32%)
Otros pasivos	\$ 46,456	2%	\$ 33,629	1%	\$ 12,827	38%
Patrimonio	\$ 273,398	10%	\$ 282,085	11%	\$ (8,686)	(3%)
Totales	\$ 2,860,120	100%	\$ 2,674,969	100%	\$ 185,151	7%

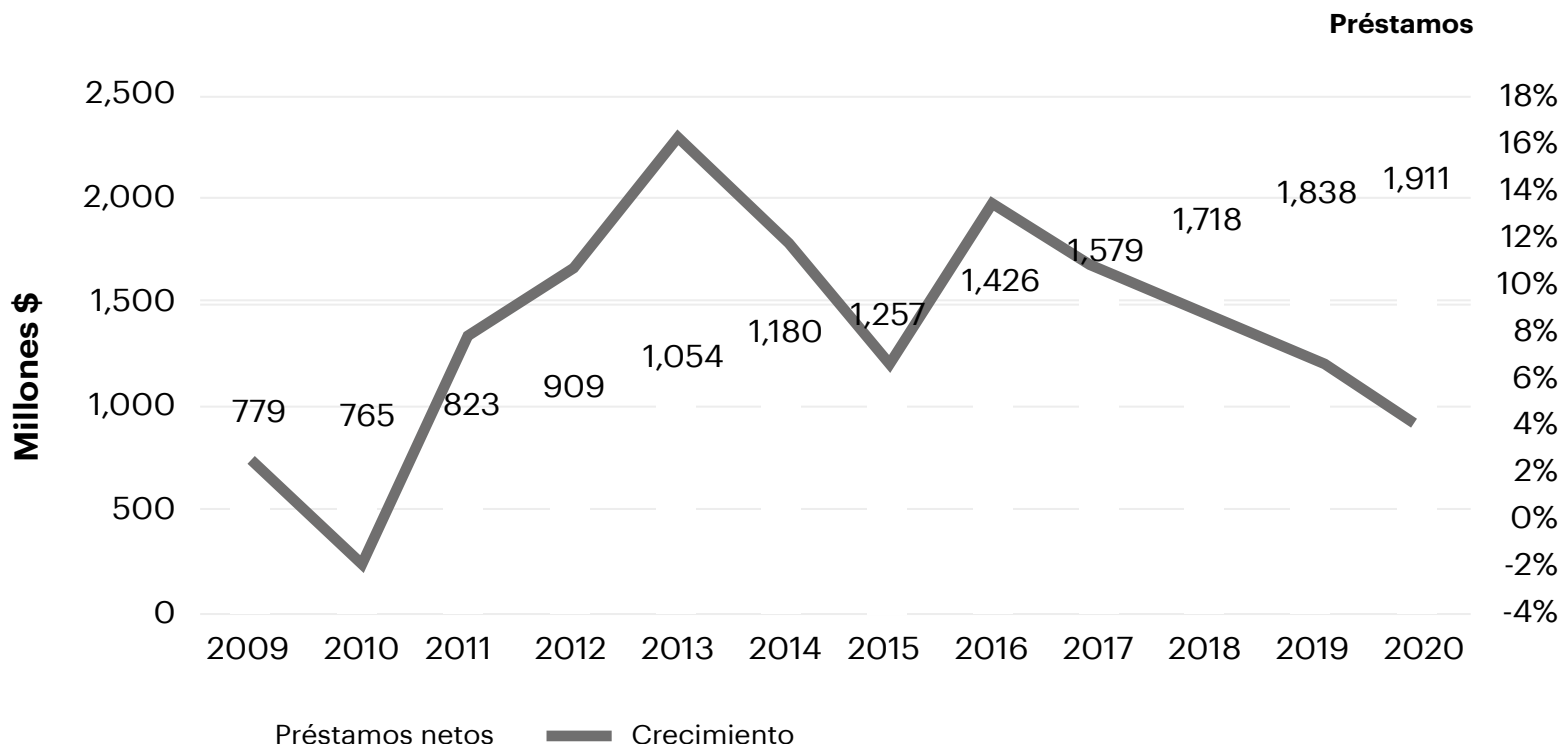
Caja y bancos	\$ 597,852	21%	\$ 681,023	25%	\$ (83,171)	(12%)
Inversiones financieras	\$ 297,774	10%	\$ 87,214	3%	\$ 210,560	241%
Cartera de préstamos netos	\$ 1,910,593	67%	\$ 1,838,060	69%	\$ 72,533	4%
Activos fijo neto	\$ 29,614	1%	\$ 24,813	1%	\$ 4,802	19%
Otros activos	\$ 24,287	1%	\$ 43,859	2%	\$ (19,572)	(45%)
Totales	\$ 2,860,120	100%	\$ 2,674,969	100%	\$ 185,151	7%

La función principal de la banca es la intermediación financiera, en ese sentido el Banco reflejó al cierre de 2020, una participación de 76% en depósitos del público en el total de fuentes de financiamiento y 67% en cartera de préstamos del total de activos, lo que refleja su alto grado de colocación de recursos. Esta intermediación financiera dio como resultado una tasa activa efectiva de 10.2% y una tasa pasiva efectiva de 2.9% resultando un margen de intermediación de 7.3% que sirvió para cubrir otros componentes de la intermediación.



Al cierre de diciembre 2020, el Banco presentó una cartera de créditos neta de reservas por \$1,911 MM que al compararse con el año anterior reflejó un crecimiento de \$73 MM equivalente a 4%, siendo los sectores más beneficiados manufactura, comercio, servicios y consumo. Con esto se contribuye de buena forma al desarrollo económico y social del país.





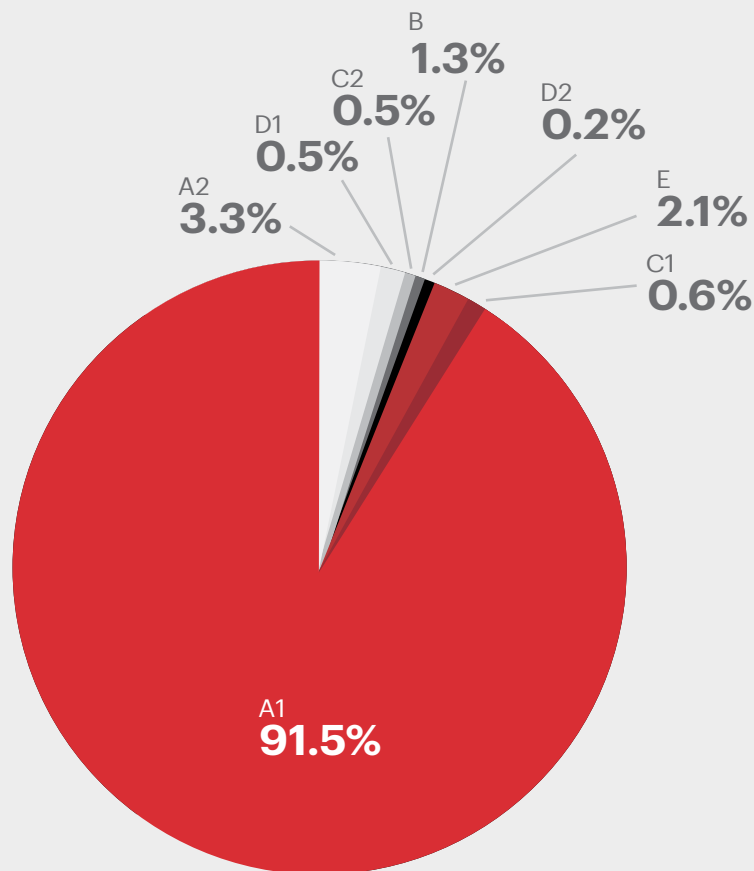
Como una medida prudencial al momento de asumir riesgos, el Banco hace una evaluación exhaustiva de la calidad de su cartera de crédito, con la finalidad de obtener de este portafolio las pérdidas esperadas que deben ser cubiertas con las utilidades corrientes, mediante la creación de reservas de saneamiento y las pérdidas inesperadas que deben ser cubiertas con el patrimonio de la institución.

En ese sentido el Banco a través del tiempo ha mantenido una cobertura de reservas de saneamiento a cartera vencida arriba del 100% y la gestión de su fondo patrimonial, muestra eficientemente una solvencia de capital adecuada, otorgándole la categoría de Banco solvente en temas de gestión de riesgo.

Cifras en miles de USD

Cartera vencida	\$ 31,395	\$ 22,849
Reservas	\$ 49,476	\$ 28,220
Cobertura	158%	124%

A consecuencia de esto al cierre del año 2020, la cartera de créditos refleja una proporción de 95% en categoría A1 y A2, consideradas las categorías de más alto desempeño, reflejando el grado de cumplimiento que muestra la cartera del Banco.



Liquidez:

La liquidez bancaria es el riesgo principal que enfrentan los Bancos en el desempeño normal de operaciones, para tal fin el Banco está preparado para enfrentar este riesgo desde tres perspectivas:

A. La reserva de liquidez constituida por un depósito en efectivo en el Banco Central de Reserva de El Salvador, equivalente a un porcentaje aproximado del 10% de la cartera de depósitos, a este nivel se tiene la práctica de tener una cobertura por encima del 100% de este requerimiento en todo momento.

B. La disponibilidad inmediata en la red de canales de distribución tales como agencias, cajas empresariales y cajeros automáticos, para atender la demanda de efectivo de nuestros clientes.

C. La disponibilidad suficiente para atender la volatilidad del 100% de la cartera de depósitos y atender los requerimientos imprevistos y demanda extraordinaria de nuestros clientes.

Como una medida prudencial y de carácter contingencial, se cuenta además con un portafolio de inversiones financieras, para diversificar la cartera de activos productivos y mantener un respaldo en caso de ser necesario. Este portafolio está integrado por títulos valores soberanos y títulos valores de corporaciones extranjeras, libres de todo gravamen.

Cifras en miles de USD

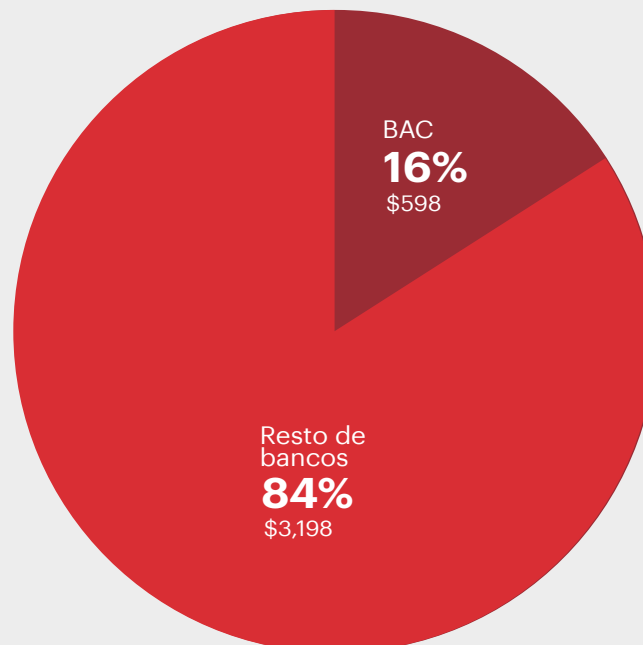
	Cartera	Estructura	Cartera	Estructura	Cartera	Variación
Inversiones financieras	\$ 297,774	100%	\$ 87,214	100%	\$ 210,560	241.4%
Totales	\$ 297,774	100%	\$ 87,214	100%	\$ 210,560	241.4%

En términos generales al cierre de 2020, el Banco mantiene el 16% de las disponibilidades de todo el sistema financiero y representan el 27% de su cartera de depósitos, porcentaje superior al mercado financiero del 24%.

Cifras en millones de USD

Resto de bancos	\$ 3,198	24%
BAC	\$ 598	27%
Totales	\$ 3,796	
Participación		16%

Participación de mercado Disponibilidad MM\$



Clasificadoras de riesgo

Con la finalidad de emitir certificados de inversión en la Bolsa de Valores local y tener una nota de clasificación de riesgo se han contratado a dos empresas clasificadoras, siendo Fitch Rating y Zumma Ratings. Estas empresas revisan al Banco desde la perspectiva cuantitativa y cualitativa, evaluando la diversidad de riesgos, entre estos: la adecuación del capital, la calidad de los activos, la gerencia, estabilidad de los retornos, riesgos de mercado, liquidez y riesgo reputacional entre otros.

Como resultado de esta evaluación el Banco ha obtenido la nota de AAA en ambas clasificadoras, consideradas notas aceptables en la gestión y manejo de riesgos en el mercado salvadoreño.

Participación de mercado:

El año 2020, estuvo caracterizado por un crecimiento modesto del sistema financiero en las variables importantes, los préstamos y depósitos mostraron un crecimiento de 0.0% y 11.5% respectivamente, la disponibilidad bancaria estuvo marcada por un decremento importante de \$601 MM equivalente a 13.7%, por su parte la cartera de inversiones mostró un incremento de \$1,626 MM equivalente a 126.6%, convirtiéndose en un soporte importante del disponible que viene a robustecer la cobertura del riesgo de liquidez. Las utilidades del sistema mostraron en esta oportunidad una disminución de 58 MM equivalente al 29.4%.

Cifras en millones de USD

Activos	\$ 20,944	\$ 19,958	\$ 986	4.9%
Préstamos	\$ 12,864	\$ 12,864	\$ 1	0.0%
Depósitos	\$ 15,250	\$ 13,679	\$ 1,571	11.5%
Disponibilidades	\$ 3,796	\$ 4,396	\$ (601)	(13.7%)
Inversiones	\$ 2,910	\$ 1,284	\$ 1,626	126.6%
Utilidades	\$ 138	\$ 196	\$ (58)	(29.4%)
Pasivos financieros	\$ 17,809	\$ 16,660	\$ 1,149	6.9%

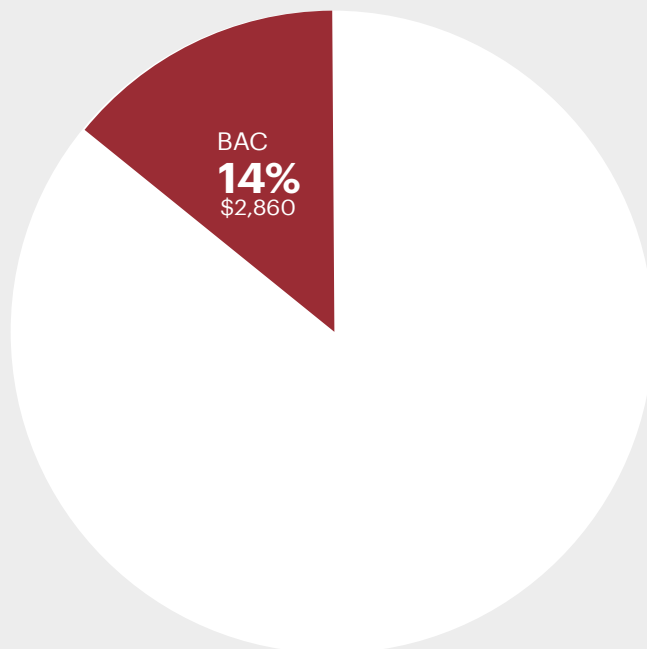
Bajo este contexto el Banco muestra un desempeño relativamente mejor que el sistema y continúa consolidando su posicionamiento de mercado, ubicándose entre los primeros bancos del sistema con una participación de 14% en activos, préstamos 15%, depósitos 14% y utilidades 18%.

Cifras en millones de USD

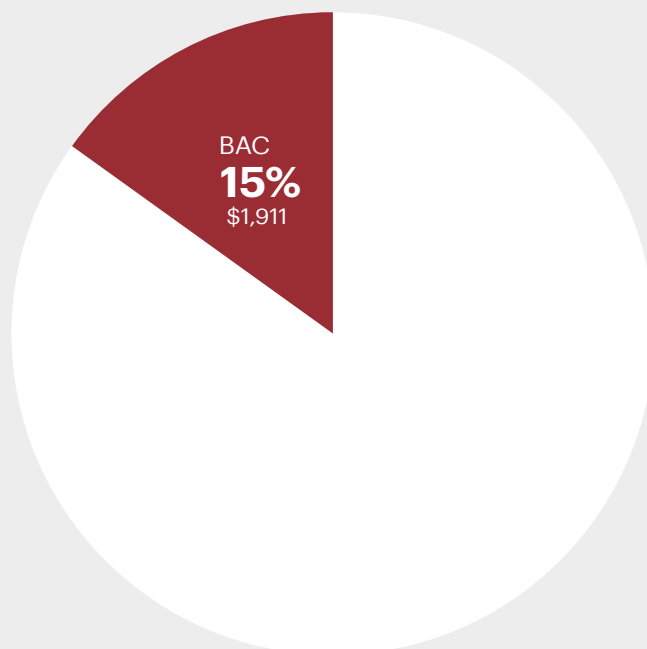
Resto de bancos	\$ 18,084	\$ 10,954	\$ 13,064	114
BAC	\$ 2,860	\$ 1,911	\$ 2,186	25
Totales	\$ 20,944	\$ 12,864	\$ 15,250	138
Participación	14%	15%	14%	18%

Los siguientes gráficos muestran el posicionamiento del mercado que tiene el Banco en el sistema financiero al cierre de diciembre 2020

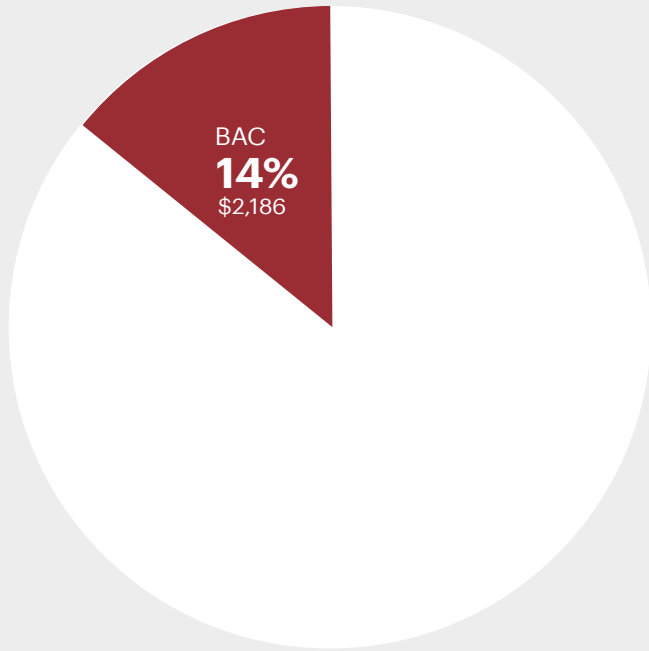
**Participación de mercado
Activos MM\$**



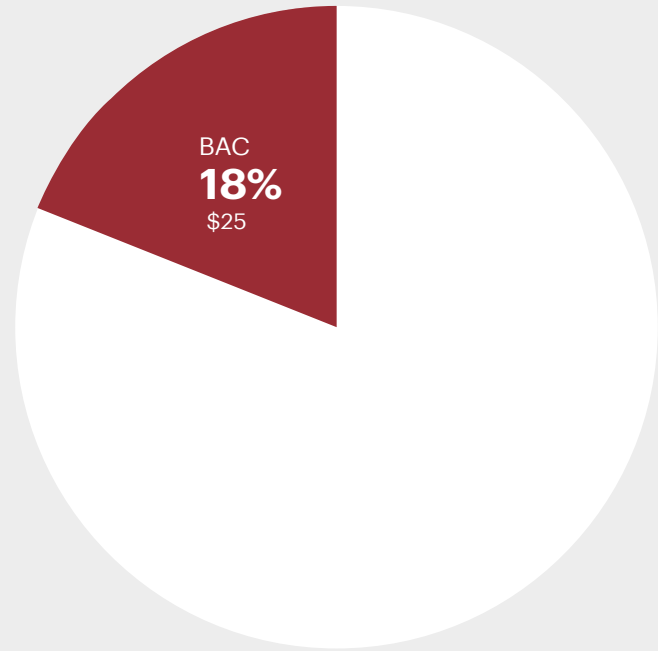
**Participación de mercado
Préstamos MM\$**



Participación de mercado-Depósitos MM\$



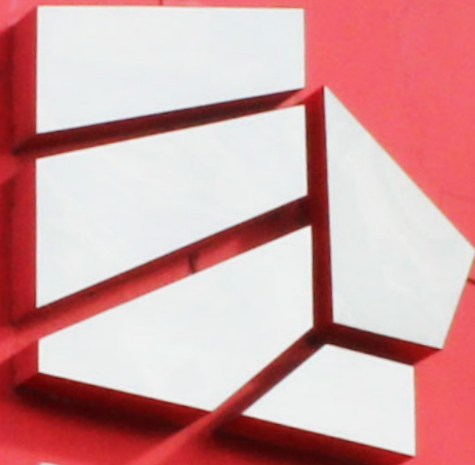
Participación de mercado-Utilidades MM\$



Cifras en millones de USD



Gobierno Corporativo



BAC
CREDOMATIC

Gobierno Corporativo

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2020 BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Conglomerado Financiero local al que pertenece

CONGLOMERADO FINANCIERO GRUPO FINANCIERO BAC CREDOMATIC

2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local y principal negocio.

Entidad miembro	Principal negocio
Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva "Inversiones Financieras Banco de América Central, S.A."	Invertir en más del cincuenta por ciento (50%) del capital de un banco constituido en el país y una o más entidades del sector financiero, tales como sociedades de seguros, instituciones administradoras de fondos de pensiones, casas de corredores de bolsa, sociedades especializadas en el depósito y custodia de valores, emisoras de tarjetas de crédito, casas de cambio de moneda extranjera, sociedades de arrendamiento financiero, almacenes generales de depósito, incluyendo a sus subsidiarias.
Banco de América Central, S.A.	Actuar como intermediaria en el Sistema Financiero, a través de actuaciones habituales en el mercado financiero, haciendo llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos, la emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva de crédito. Emitir tarjetas de crédito
Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	Operar y emitir tarjetas de crédito. Promover y prestar al público servicios relacionados con tarjetas de crédito. Prestar el servicio de afiliación a terceros que posean negocios comerciales y que deseen aceptar en sus establecimientos tarjetas de crédito. Actuar como representante de las compañías propietarias de marcas internacionales, marcas privadas o marcas propietarias de tarjetas de crédito. Establecer relaciones contractuales con una o más Empresas de Transferencia de Dinero, que realizan operaciones de envío o recepción de dinero, sistemática o sustancialmente, por cualquier medio, a nivel nacional e internacional.
BAC Leasing, S.A. de C.V.	A la fecha de este informe, la sociedad se encuentra liquidada, habiéndose otorgado la escritura pública correspondiente en el mes de diciembre de 2020, la cual a la fecha de emisión de este informe se encuentra en proceso de inscripción en el Centro Nacional de Registros. La sociedad tuvo como principal negocio, la prestación del servicio de arrendamiento financiero de bienes muebles e inmuebles, mediante la concesión del uso y goce de éstos; así como administrar y procesar a terceros, carteras de créditos, transacciones en línea o por teléfono, cuyo origen sea la prestación de servicios de arrendamiento financiero.
Inversiones Bursátiles Credomatic, S.A. de C.V., Casa de Corredores de Bolsa	A la fecha de este informe, la sociedad se encuentra liquidada, habiéndose otorgado la escritura pública correspondiente en el mes de diciembre de 2020, la cual a la fecha de emisión de este informe se encuentra en proceso de inscripción en el Centro Nacional de Registros. La sociedad tuvo como principal negocio, ejercer la intermediación en el mercado bursátil a través de la Bolsa de Valores de El Salvador, mediante la negociación de valores de renta fija o variable, del sector público y privado, que se encuentren asentados en el Registro Público Bursátil de la Superintendencia del Sistema Financiero.

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece

GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES

4. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

Principal accionista	Porcentaje de acciones
Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva "Inversiones Financieras Banco de América Central, S.A."	99.999922%

II. ACCIONISTAS

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

Juntas Generales celebradas	Fecha	Acta No.	Quórum
Se celebraron dos sesiones de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas	7 de enero de 2020 18 de febrero de 2020	47 48	Ambas sesiones fueron celebradas con la representación del 100% de las acciones
Se celebraron dos sesiones de Junta General Ordinaria	1 de septiembre de 2020. 22 de diciembre de 2020.	49 50	Ambas sesiones fueron celebradas con la representación del 100% de las acciones

2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

Además de las dos (2) sesiones relacionadas en el ítem anterior, no se celebraron otras sesiones de Junta Extraordinaria de accionistas en el período informado.

Gobierno Corporativo

III. JUNTA DIRECTIVA

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

JUNTA DIRECTIVA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	
Nombre	Cargo
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente
Rodrigo Tabash Espinach	Director Vicepresidente
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Secretario
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Propietario
Herbert Mauricio Blandon Tevez (1)	Director Propietario
Juan José Borja Papini	Director Suplente
Daniel Pérez Umaña	Director Suplente
Ana María Cuellar de Jaramillo	Director Suplente
Germán Salazar Castro	Director Suplente
Álvaro de Jesús Velásquez Cock	Director Suplente

Cambios en el período:

(1) En Sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas llevada a cabo a las diez horas del día siete de enero de dos mil veinte, según punto SEGUNDO de carácter ordinario del acta número CUARENTA Y SIETE, asentada en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas, se acordó la reestructuración de la Junta Directiva, incorporando como Director Propietario al Señor Herbert Mauricio Blandón Tevez. El período de vigencia de la Junta Directiva continúa sin cambios, mismo que vence el tres de junio de dos mil veintiuno.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2020)
14 sesiones de Junta Directiva celebradas durante el año 2020	20 de enero
	10 de febrero
	17 de febrero
	16 de marzo
	20 de abril
	18 de mayo
	15 de junio
	06 de julio
	20 de julio
	19 de agosto
	16 de septiembre
	19 de octubre
	16 de noviembre
	14 de diciembre

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

La política de la organización sobre el nombramiento de los miembros de Junta Directiva se encuentra regulada de acuerdo a lo que establece el Pacto Social vigente de Banco de América Central, S.A., su Código de Gobierno Corporativo, así como de conformidad a lo establecido en la legislación y normativa vigente de El Salvador. Particularmente, los miembros de Junta Directiva son nombrados por la Junta General de Accionistas, teniendo siempre presente que los Directores tanto propietarios como suplentes, deberán ser personas mayores de treinta años, de reconocida honorabilidad, con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera y administrativa, contar con disponibilidad de tiempo para ejercer su cargo y no estar comprendidos dentro de las inhabilidades que señala la Ley de Bancos o cualquier otra Ley aplicable. El Director Presidente o quien lo sustituya deberá acreditar como mínimo cinco años de experiencia en cargos de dirección o administración superior en instituciones bancarias y financieras.

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

De conformidad con los Artículos N° 203, 204, 205 y 206 de la Ley de Bancos, se prohíbe que los bancos, así como sus subsidiarias, otorguen 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%) del capital pagado y reservas de capital de cada una de las entidades consolidadas. Al 31 de diciembre 2020, el Banco reportó los siguientes indicadores en cumplimiento de la normativa aplicable:

Tipo de crédito	Saldo computable (miles de USD)	Número de créditos
Empresa	886.2	3
Sobregiros	32.4	8
Hipoteca	1,841.5	16
Prendario	143.7	3
Consumo	375.3	19
Contingencia	18.7	6
Tarjeta de Crédito	147.2	57
Otros	10.5	1
Total General	3,456.1	113

Capital más reservas	201,250.5
% límite	5.00%
% utilizado	1.72%

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

Los aspectos relacionados a la permanencia, rotación y modo de proveer las vacantes de miembros de Junta Directiva, se encuentran regulados de acuerdo al Pacto Social vigente de Banco de América Central, S.A., Código de Gobierno Corporativo, así como de conformidad a lo establecido en la legislación y normativa vigente de El Salvador. En ese sentido, el Pacto Social establece, entre otros aspectos, los siguientes:

Es obligación de la Junta General de Accionistas nombrar y remover a los administradores de la entidad.

Los miembros de Junta Directiva Propietarios y Suplentes serán electos oportunamente por la Junta General de Accionistas, permanecerán en sus funciones por un período de cinco años y podrán ser reelectos en sus cargos.

La Junta Directiva está integrada por un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y dos Directores Propietarios.

Habrán cinco Directores Suplentes para llenar las vacantes de los Propietarios. En caso de ausencia temporal o definitiva de cualquiera de los Directores Propietarios, la Junta Directiva designará, de entre cualquiera de sus miembros Suplentes, quien deba sustituirlo en el cargo durante la ausencia temporal o definitiva.

Gobierno Corporativo

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

En sesión de Junta Directiva celebrada el día catorce de diciembre de dos mil veinte, la Junta Directiva recibió por parte del Gerente de Gobernanza de Banco de América Central, una capacitación sobre la Gestión de Gobierno Corporativo, con el propósito de reforzar la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo y la adopción de un marco adecuado de transparencia y protección de los intereses de los accionistas, clientes de la entidad y demás partes interesadas, de conformidad con las leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales en la materia.

Así mismo, en sesión de Junta Directiva celebrada el día catorce de diciembre de dos mil veinte, la Junta Directiva recibió Capacitación y Actualización Anual en el tema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo por parte de del Director Regional de Cumplimiento, Daniel Bañados. En la capacitación se aprovechó para reforzar temas en la materia, enfocándose la misma en: 1) Actualización del Entorno Internacional; a) COVID-19: Impacto en la Criminalidad Internacional, b) Indicadores Internacionales; 2) Seguimiento Evaluaciones Mutuas GAFI; 3) Gestión Corporativa; y 4) Desafíos 2021.

Como parte del compromiso de capacitación a los miembros de Junta Directiva, la Gerente de Riesgo Integral de Banco de América Central, en el mes de enero 2021 realizó la capacitación sobre Gestión Integral de Riesgos, en la cual se reforzaron los temas relacionados al marco regulatorio al cual responde las gestiones de riesgos, líderes propietarios de los riesgos principales, metodologías implementadas para la adecuada gestión y los principales indicadores de riesgos. Lo anterior a fin de los miembros de dicho Órgano tengan presente la conducción de la debida diligencia que se ejerce en la Organización en materia de prevención de los riesgos asociados.

7. Política de remuneración de la Junta Directiva.

Se cuenta con una política de remuneración para los miembros de la Junta Directiva, la cual consiste en el pago de dietas únicamente a los Directores que no forman parte de la administración de Banco de América Central, S.A. Las dietas son el único componente retributivo aprobado para los miembros, y su pago aplica solamente para las sesiones en las que el Director participe.

IV. ALTA GERENCIA

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

Presidencia	
Presidente	Raúl Luis Fernando González Paz
Gerente de Administración y Finanzas	Osmin Enrique Menéndez
Gerente de Mercadeo	Martha Eugenia Bolaños de Bellegarrigue
Gerente de Gobernanza	Mario Antonio Orellana Martínez
Gerente Legal	Javier Ernesto Aguilar Franco
Gerente de Recursos Humanos	Wilfredo Antonio Discua Larios <i>Alvaro Valentín Flamenco Parada (2)</i>
Gerente de Tesorería e Inversiones	Francis Eduardo Girón

Vice Presidencia Senior Experiencia del Cliente, Canales y Operaciones (1)

Vicepresidente Senior Experiencia del Cliente, Canales y Operaciones (1)	Gerardo Armando Ruiz Munguía
Gerente de Contact Center y Transformación Digital	Dora Alicia Ocampo Valdivieso
Gerente de Banca Privada	José Benjamín Díaz Bonilla
Gerente de Canales de Servicio y Operaciones	Trinidad Miguel Ángel Córdova
Gerente Excelencia Operacional y Experiencia del Cliente	José Leonel González Trujillo
Gerente de Tecnología e Información	Saúl Adonay de León Escobar

Vice Presidencia de Banca Empresas

Vicepresidente de Banca Empresas	Rodrigo Antonio Menéndez Aguilar
Gerente Créditos Empresas	José René Ramos Bonilla
Gerente Propemi	Miguel Ernesto Jacobo Menjívar
Gerente Banca Corporativa y Comercial	Luis Carlos Parker
Gerente Servicios Empresariales	María José de León Esteves

Vice Presidencia de Personas

Vicepresidente de Personas	Carlos Humberto Artiga López
Gerente Créditos y Cobros Personas	Yanira Lissette Escobar Quevedo
Gerente de Ventas de Tarjeta	Vacante (3)
Gerente de Banca de Personales	Ericka Alexandra Guerra de Zuleta
Gerente Estrategia y Productos	Ana Babi Santamaría Bolaños

Gerencias de Control (Gobierno Corporativo)

Gerente de Auditoría Interna	Evelyn Hildaora Portillo de Aquilada
Gerente de Cumplimiento	Julio Cesar Kellman Rodríguez
Gerente de Riesgo Integral	Rocío Griselda Arriola de Menjívar

Cambios en el periodo:

- (1) En sesión de Junta Directiva de fecha 15 de junio de 2020, se autorizó modificar el nombre de la posición: Vicepresidente Senior de Canales de Servicio, Operaciones y Experiencia del Cliente, por lo que, a partir de esa fecha se denomina Vicepresidente Senior Experiencia del Cliente, Canales y Operaciones, y adicionalmente se ratificó la estructura organizacional de la Alta Gerencia.
- (2) El licenciado Wilfredo Antonio Discua Larios tomó cargo como Gerente de Recursos Humanos, a partir de enero 2021, sustituyendo al licenciado Alvaro Valentín Flamenco Parada, quien fungió como Gerente de Recursos Humanos hasta el mes de diciembre de 2020.
- (3) A partir del 23 de junio de 2020 la Gerencia de Ventas de Tarjetas se encuentra vacante.

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

En conformidad con lo que establece el Pacto Social y Código de Gobierno Corporativo de la organización, el nombramiento y/o ratificación de la Alta Gerencia es atribución de la Junta Directiva. Los Gerentes deben de cumplir con los requisitos de idoneidad y capacidad que para cada posición se requiera, y los que establecen las Leyes y regulaciones vigentes.

Gobierno Corporativo

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

Banco de América Central, en apego a la normativa aplicable, permanentemente da efectivo cumplimiento a sus políticas y controles internos. Esta situación es verificada continuamente por nuestras áreas de control. Los informes rendidos por la Administración a la Junta Directiva durante el periodo 2020, se presentan a continuación:

Fecha de sesión de Junta Directiva (año 2020)	Informe presentado
20 de enero	Informe de la oficina de Cumplimiento para el 4to trimestre del 2019 Informe semestral del Comité de Cumplimiento Informe a la Junta Directiva sobre la Gestión de Conflicto de Interés
10 de febrero	Recomendación del Comité de Auditoría sobre la aprobación de los Estados Financieros, nombramiento de Auditor Externo Financiero y Fiscal.
17 de febrero	Informe Comité de Gestión Integral de Riesgos del periodo de julio a diciembre 2019 Informe Comité de Riesgos Operacionales del periodo de julio a diciembre 2019 Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría Principales indicadores de la Gestión de Riesgos – IV trimestre 2019
16 de marzo	Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2019 Informe de Evaluación Técnica de la Gestión de Riesgo Operacional 2019 Aprobación de créditos relacionados y ratificación de créditos saneados Informe semestral de aspectos importantes del Comité de Tecnología
20 de abril	Informe de la oficina de Cumplimiento para el 1er trimestre del 2020 Informe anual de labores de Organos de Gobierno Corporativo Informe de Gestión de la Política Corporativa ABAC -2do semestre 2019
18 de mayo	Informe semestral hechos relevantes Comité de Activos y Pasivos Informe Semestral hechos relevantes Comité de Créditos Principales indicadores de la Gestión de Riesgos – I Trimestre 2020
15 de junio	Presentación de cartera crediticia (Incluye ratificación de créditos saneados y relacionados). Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría.
06 de julio	Informe semestral del Comité de Cumplimiento Informe de la oficina de Cumplimiento para el 2do trimestre del 2020.
20 de julio	Recomendación del Comité de Auditoría sobre la aprobación de los Estados Financieros
19 de agosto	Informe Comité de Gestión Integral de Riesgos GIR 1er semestre 2020 Informe Comité de Riesgos Operacionales 1er semestre 2020 Principales indicadores de la Gestión de Riesgos – II Trimestre 2020
16 de septiembre	Informe Semestral del Comité de Activos y Pasivos -2do semestre 2020 Informe Semestral Aspectos Relevantes del Comité de Tecnología
19 de octubre	Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría Informe de Oficina de Cumplimiento para el 3er trimestre 2020 Informe de Gestión de la Política Corporativa ABAC -1er semestre 2020 Informe Semestral aspectos relevantes del Comité de Créditos
16 de noviembre	Informe de Cartera Crediticia. Ratificación Créditos Saneados Principales Indicadores de la Gestión de Riesgos – III Trimestre 2020 Evaluación de la Administración Integral de Riesgo 2020
14 de diciembre	Informe de los principales temas abordados en Comité de Auditoría

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

Nombre de Funcionario	Cargo en la entidad	Cargo en el Comité de Auditoría
Roberto Ángel José Soler Guírola	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Presidente del Comité
Evelyn Hildauro Portillo de Aguiláada	Auditor Interno	Secretaria del Comité
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Secretario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente	Miembro del Comité

Cambios en el periodo: No se reportan cambios en el periodo.

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

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2020)
11 sesiones del Comité de Auditoría celebradas durante el año 2020	10 de febrero
	12 de febrero
	22 de mayo
	10 de junio
	20 de julio
	27 de julio
	29 de septiembre
	19 de octubre
	27 de octubre
	25 de noviembre
	11 de diciembre

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Conocer y evaluar los procesos de información financiera y los sistemas de control interno de la entidad
Velar por el cumplimiento de los acuerdos de Junta General, Junta Directiva, y las disposiciones de SSF y BCR.
Revisar el seguimiento a los informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa, y de las Superintendencia del Sistema Financiero, para corregir las observaciones y recomendaciones que formulen, e informar con regularidad a la Junta Directiva.
Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
Revisar, entender y aprobar el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna, así como cualquier modificación que se le haga durante el ejercicio vigente.
Opinar ante la Junta Directiva sobre cualquier diferencia entre la Gerencia y los Auditores Externos, respecto a políticas y prácticas contables (durante 2020 no se presentaron diferencias); el informe final de Auditoría Externa; el análisis realizado desde el punto de vista técnico para contratar al auditor externo.

Gobierno Corporativo

Evaluar la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo.
Conocer y evaluar el plan de trabajo de los Auditores externos, avances, y resumen de Cartas de Gerencia.
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.
Presentar Trimestralmente a Junta Directiva, informe/resumen de los aspectos más importantes conocidos por el Comité.
Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.

4. Temas corporativos conocidos en el periodo.

Informes de Auditoría Interna generados como resultado de evaluaciones de gestión de riesgo, financieras, y de cumplimiento regulatorio, realizadas durante el periodo a las diferentes sociedades del Grupo.
Seguimiento a los hallazgos reportados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Entes Reguladores.
Resultados de las auditorías realizadas para verificar efectividad de los controles y procedimientos de revelación que soportan la certificación de control interno sobre reportes financieros, requerido en la Sección N°302 de la Ley Sarbanes Oxley (SOX) de los Estados Unidos de América. Los controles evaluados, se relacionan con procesos claves como: Cartera Corporativa y Personales; Depósitos, Tarjeta de Crédito, Adquirencia, Tesorería, Procesos Contables, Controles Generales Tecnología, y Gobierno Corporativo, entre otros. Reportes de Fraude Externo e Interno y Resultados de investigación de denuncias por medio de la "Línea Ética".
Principales comunicaciones con Reguladores registradas durante el periodo.
Seguimiento sobre el avance del Plan de Trabajo Auditoría Interna 2020, y aprobación del Plan de Trabajo 2021.
Evaluación del desempeño de Auditoría Interna y Autoevaluación Comité de Auditoría.
Informes de Auditores Externos, avances al plan de trabajo, resultados de auditorías y resumen de Cartas de Gerencia.

VI. COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (COMITÉ DE RIESGOS) (1)

1. Miembros del Comité de Gestión Integral de Riesgos y los cambios durante el periodo informado.

Nombre de Funcionario	Cargo en la entidad	Cargo en el Comité
Ricardo Damián Hill Argüello	Director Propietario, con calidad de Director Externo	Presidente del Comité
Rocío Grisel Arriola de Menjívar	Gerente de Riesgo Integral	Secretaria del Comité
Roberto Ángel José Soler Guirola	Director Secretario, con calidad de Director Externo	Miembro del Comité
Raúl Luis Fernando González Paz	Director Presidente	Miembro del Comité
Gerardo Armando Ruiz Munguía	Vicepresidente Senior Experiencia del Cliente, Canales y Operaciones (2)	Miembro del Comité
Rodrigo Antonio Menéndez Aguilar	Vicepresidente de Banca Empresa	Miembro del Comité
Carlos Humberto Artiga López	Vicepresidente de Personas	Miembro del Comité

Cambios en el periodo:

- (1) En sesión de Junta Directiva del 20 de enero de 2020, se autorizó modificar el nombre del Comité, por lo que, a partir de esa fecha, el mismo se denomina Comité de Gestión Integral de Riesgos.
- (2) En sesión de Junta Directiva del 15 de junio de 2020, se autorizó modificar el nombre de la posición: Vicepresidente Senior de Canales de Servicio, Operaciones y Experiencia del Cliente, por lo que, a partir de esa fecha se denomina Vicepresidente Senior Experiencia del Cliente, Canales y Operaciones.

2. Número de sesiones en el periodo.

Número de sesiones	Fecha de sesión (año 2020)
8 sesiones de Comité celebradas durante el año 2020	24 de enero 07 de febrero 30 de abril 22 de mayo 31 de julio 18 de septiembre 30 de octubre 20 de noviembre

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.

Reportar a la Junta Directiva al menos trimestralmente sobre la exposición de los riesgos asumidos por la entidad, los cambios sustanciales de tal exposición, su evolución en el tiempo, las principales medidas correctivas adoptadas, el cumplimiento de límites, los resultados de las pruebas de estrés y de cualquier otro aspecto relacionado con la gestión de riesgos.
Velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
Supervisar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas;
Recomendar a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo;
Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos; y
Dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.

4. Temas corporativos conocidos en el periodo.

a) Informes de Gestión:

Resultados de revisiones efectuadas por Auditoría Interna sobre la gestión de riesgos.
Resultados de principales indicadores de la Gestión de Riesgos del año 2020.
Informe anual de Gestión Integral de Riesgos

b) Recomendaciones para aprobación

Aprobación y/o ratificación de políticas de riesgo
Plan de Capacitación de la Gestión de Riesgos
Metodología CAMELS
Matriz de Riesgos Relevantes

Gobierno Corporativo

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

En sesión de Junta Directiva celebrada en fecha 16 de diciembre de 2019, se aprobó una nueva versión de Código de Gobierno Corporativo, el cual fue reformado en todas sus partes en virtud de la entrada en vigencia de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17, emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, vigentes desde mayo de 2019.

Durante el año 2020 el Código de Gobierno Corporativo ha tenido 5 modificaciones, las cuales se detallan a continuación, mismas que fueron comunicadas oportunamente a la Superintendencia del Sistema Financiero, en cumplimiento a la regulación vigente:

- a. En sesión de Junta Directiva de fecha 20 de abril de 2020 se adicionó un nuevo Comité de apoyo denominado Comité de Compensación y Nombramientos, el cual tiene como propósito principal establecer el marco de actuación para el nombramiento de los miembros de Junta Directiva, de los Comités de Gobierno Corporativo, de la Alta Dirección y de los responsables de los Órganos de control, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las calidades de los candidatos.
- b. En sesión de Junta Directiva de fecha 15 de junio de 2020, se ratificó la estructura organizacional del Banco, y por ello fue necesario actualizar en el Código de Gobierno Corporativo el nombre de una de las Vicepresidencias de la administración del Banco, quedando a partir de esa fecha denominado como Vicepresidente Senior Experiencia del Cliente, Canales y Operaciones.
- c. En sesión de Junta Directiva de fecha 6 de julio de 2020, se eliminó uno de los invitados permanentes del Comité de Gestión Integral de Riesgos; además, se agregó como invitado permanente al Gerente de Gobernanza en los Comités de Cumplimiento, Tecnología, Riesgos Operacionales y Gestión Integral de Riesgos.
- d. En sesión de Junta Directiva de fecha 19 de octubre de 2020 se actualiza el Código de Gobierno Corporativo, específicamente en la sección "c) Establecimiento de Comités de Gobierno Corporativo" incorporando un texto que posibilita que las actas de las sesiones de los Comités de Gobierno Corporativo puedan ser firmadas electrónicamente.
- e. Con el propósito de mantener actualizado la estructura de los Comités de Gobierno Corporativo, en sesión de Junta Directiva de fecha 16 de noviembre de 2020, se autorizó incorporar un nuevo invitado permanente al Comité de Gestión Integral de Riesgos, al Comité de Activos y Pasivos y al Comité de Tecnología.

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

Durante el año 2020 se generaron dos cambios al Código de Integridad y Ética, los cuales fueron ratificados por la Junta Directiva según se detalla a continuación:

- a. En sesión de Junta Directiva de fecha 20 de abril de 2020 se autorizó modificar el Código de Integridad y Ética, actualizando la definición de conflicto de interés, y además se incorporaron otras definiciones al documento, los cuales tenían como finalidad ampliar los criterios de los análisis en casos de Integridad y Ética.
- b. En sesión de Junta Directiva de fecha 19 de agosto de 2020 se autorizó modificar el Código de Integridad y Ética, específicamente en el apartado "Conflicto de Interés en relación familiar". El propósito de este cambio es adecuar dichas definiciones del Código de Integridad y Ética para mantener consistencia con otras políticas corporativas.

3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

Durante el periodo informado, se ha dado estricto cumplimiento a la Política de Gestión y Control de conflictos de interés, se ha mantenido el monitoreo de los empleados de la organización, miembros de los órganos de Gobierno Corporativo, a través de los procesos previamente establecidos; no existiendo a la fecha ningún tipo de evento que sea de preocupación para la administración.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Atención de los clientes

Mecanismos para atención de clientes

Para BAC Credomatic construir una experiencia de atención integral por medio de todos nuestros canales es prioridad, por ello, toda nuestra red de sucursales físicas está disponible a nivel nacional para atender consultas y/o solicitudes de nuestros clientes, adicional a nuestra amplia red de canales digitales.

Conoce nuestros Canales Digitales

Para BAC Credomatic construir una experiencia de atención integral por medio de todos nuestros canales es prioridad, por ello, toda nuestra red de sucursales físicas está disponible a nivel nacional para atender consultas y/o solicitudes de nuestros clientes, adicional a nuestra amplia red de canales digitales.

-  WhatsApp
-  Chat
-  Email Servicio al Cliente
-  Consulta 7/24 por medio de nuestra Banca en Línea
-  Banca Móvil
-  Página WEB

Mecanismos para la atención de quejas y reclamos

Adicional a los canales detallados anteriormente, contamos con nuestra Oficina de Protección BAC, especialista en atención de quejas y reclamos. Durante el 2020 atendiendo las disposiciones decretadas ante la emergencia COVID-19 mantuvimos el servicio y atención de forma 100% digital de conformidad a las Regulaciones Locales en materia de Protección al Consumidor y buscando la mejor experiencia digital, a través de:

Oficina Protección al Consumidor BAC Credomatic
Cuidamos de ti cuando más nos necesitas
Atendiendo las disposiciones decretadas ante la emergencia COVID-19 informamos que estamos operando vía electrónica y garantizando el seguimiento a la retroalimentación de nuestros Clientes.

Puedes contactarnos:
Sitio WEB: www.baccredomatic.com
Banca en Línea: www.bancaservicioelectronica.com
Correo electrónico: proteccionconsumidorbac@baccredomatic.sv
Ingreso de felicitaciones, sugerencias y/o quejas en el siguiente link o escaneando el código QR.



<https://www.baccredomatic.com/es-es/quejas-y-sugerencias>



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

Con el propósito de enfocar mejor nuestros recursos para atender de mejor forma los negocios y brindar mejores servicios a nuestros clientes, durante el periodo informado, se otorgaron las correspondientes escrituras públicas mediante la cuales se declararon como "Liquidadas" las sociedades BAC Leasing, S. A. de C.V., e Inversiones Bursátiles Credomatic, S.A. de C.V., Casa de Corredores de Bolsa, quedando únicamente pendiente de completar el proceso de inscripción de las mismas en el Centro Nacional de Registros.

IX. OTROS

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

En sesión de Junta Directiva de fecha 20 de abril de 2020 se adicionó un nuevo Comité de apoyo denominado Comité de Compensación y Nombramientos, el cual tiene como propósito principal establecer el marco de actuación para el nombramiento de los miembros de Junta Directiva, de los Comités de Gobierno Corporativo, de la Alta Dirección y de los responsables de los Órganos de control, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las calidades de los candidatos. Este aspecto demuestra el esmero de BAC Credomatic, en fortalecer constantemente sus estándares de Gobierno Corporativo.

La Experiencia del Cliente en el centro de nuestras decisiones



Durante el 2020 continuamos una ruta de transformación que nos permitió mejorar la experiencia que viven nuestros Clientes diariamente a través de nuestros diferentes puntos de contacto, enfocados principalmente en atender las necesidades y retos que trajo consigo la situación de crisis mundial de salud. Nuestra forma de convivir y colaborar en las actividades del día a día cambió y para BAC Credomatic también significó la oportunidad de consolidarnos en una Banca Digital que permitiera continuar realizando transacciones de servicio y monetarias en línea de forma segura, ágil, oportuna y accesible.

En paralelo con nuestra transformación digital realizamos **cambios desde la voz del cliente para calibrar y mejorar los procesos, recibimos 280 mil encuestas** que nuestros clientes completaron al finalizar su experiencia en nuestros canales digitales (Banca en Línea y Página WEB) y canales tradicionales (WhatsApp, chat y sucursales físicas) convirtiéndonos en el primer Banco local en implementar un programa para mejorar la Experiencia del Cliente de forma integral y en tiempo real, gracias al fortalecimiento de tecnologías de clase mundial.

Los resultados 2020 nos dejan un indicador NPS (Net Promoter Score) para canales tradicionales (Sucursales físicas y Contact Center) del 70% y 60% para Banca en Línea. De cada 10 Clientes 7.7 es un promotor de la experiencia vivida con BAC Credomatic.

Nuestra filosofía de transformación y mejora de procesos está basada en **escuchar, priorizar y actuar a través de metodologías** de co-creación con Clientes y Colaboradores.

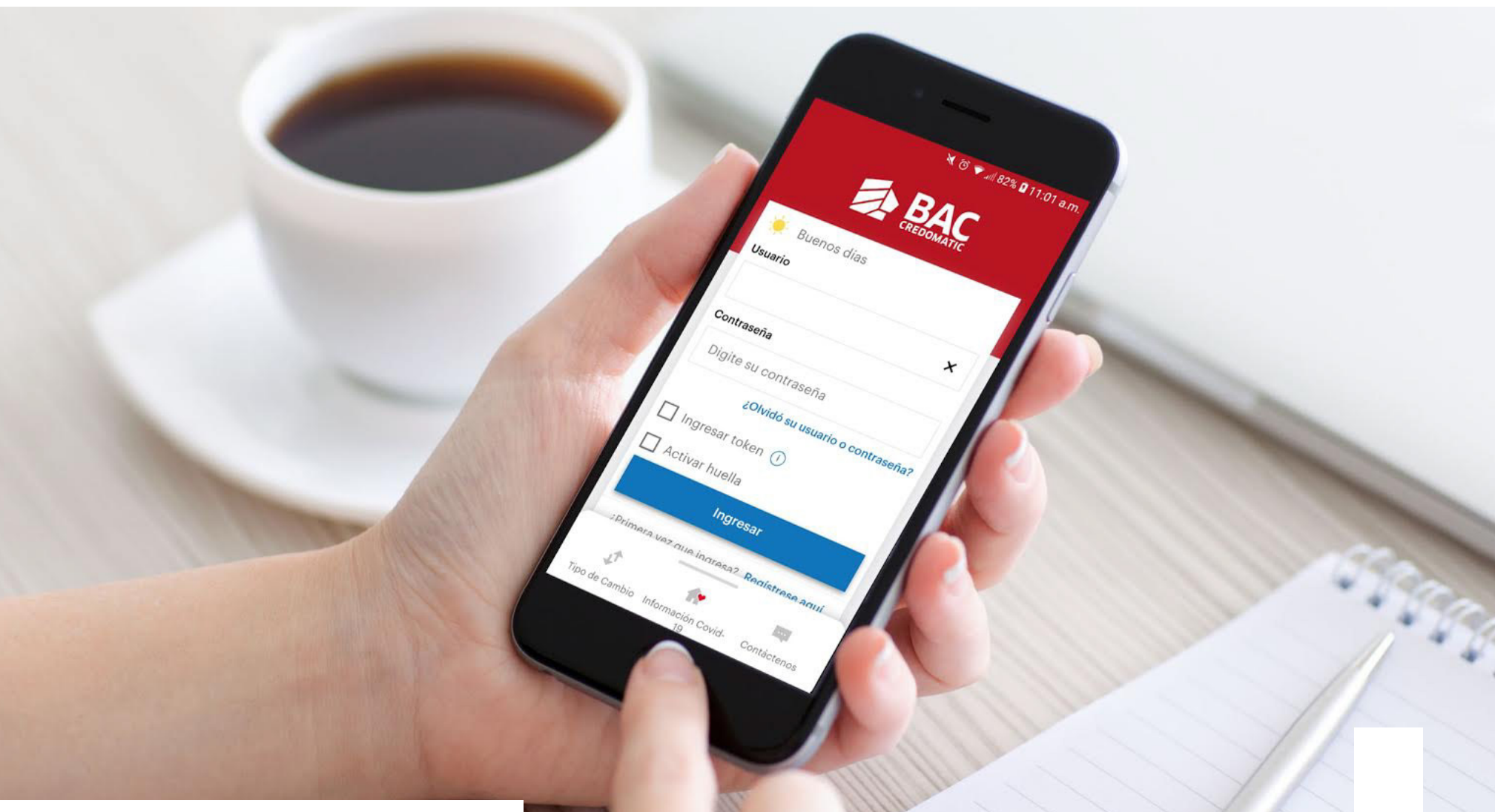
2020 en cifras que transformaron la experiencia de nuestros clientes

·Adaptamos la omnicanalidad para las soluciones de Alivio Financiero. Nuestros clientes podían elegir su canal de preferencia y vivir la misma experiencia al solicitar soluciones de apoyo. Co-creamos conjuntamente con los clientes ideas que nos permitieron adaptar los protocolos de atención en el proceso de Cobros según la necesidad de nuestros Clientes. Para BAC Credomatic estar conectados y de cerca con las necesidades durante el proceso de reapertura económica fue prioridad.

·Se implementó una evaluación para medir el cumplimiento de protocolos adoptados sobre medidas de bioseguridad en el 100% de nuestras sucursales físicas. Esta evaluación se envía en línea al finalizar su visita. 12 mil respuestas nos indican que **9 de cada 10 clientes que visitaron sucursales físicas se sintieron satisfechos con los protocolos de bioseguridad utilizados y el 95% indicó que se siente seguro al visitarnos.**

· Digitalizamos el 100% de atención telefónica migrando al canal WhatsApp. Los clientes que utilizaron este medio pudieron calificar la experiencia en tiempo real, y retomamos la opinión de **243 mil de ellos para mejorar las expectativas de este servicio**, lo que nos permitió cerrar con un NPS del 61.9% global anual.

- Como parte de las medidas de distanciamiento nos enfocamos en digitalizar la emisión de estados de cuenta de tarjeta de crédito para consulta y descarga de 12 meses (históricos) por medio de nuestra Banca en Línea sin necesidad de realizar gestiones
- Implementación de islas digitales en sucursales físicas para trámites rápidos evitando prolongar los tiempos de espera. Del 100% de gestiones atendidas en sucursales físicas el 45% fue por medio de este proyecto.
- Más de **208 mil** clientes digitales realizaron consultas, pagos, transferencias locales e internacionales por medio de nuestra banca en línea sin necesidad de trasladarse a una sucursal física. Nuestros usuarios digitales tienen la oportunidad de evaluar en línea la experiencia que viven permitiendo la mejora continua.
- Experimentamos un crecimiento del 31% de usuarios digitales en relación al año 2019.
- Atendimos 1.4 millones de interacciones por medio de nuestros canales digitales (WhatsApp, chat, robot, email y redes sociales) logrando una participación del 30% de atención en canales digitales (Transacciones atendidas entre canales digitales y sucursales físicas).
- Nuestro programa BAC +Simple nos permitió actuar de forma rápida implementando más de 490 ideas que nacen en el corazón de BAC Credomatic: Clientes y Colaboradores. Nuestro programa de escucha de clientes prioriza las mejoras al analizar las principales necesidades expuestas.



Se habilitaron 27 gestiones nuevas en Banca en Línea

- Programar cita para entrega de tarjeta
- Solicitar desbloqueo de tarjeta por renovación
- Reportar compras
- Trasladar puntos de cuenta a cuenta
- Solicitar devolución de saldo a favor
- Solicitar Ajustes de LifeMiles
- Solicitar cambio de nombre

- Solicitar liberación de saldo flotante por compras
- Solicitar desbloqueo de tarjeta por renovación
- Programar cita para entrega de tarjeta
- Solicitar reintegro de efectivo no entregado por cajero automático

- Cambiar cuota de ahorro programado
- Solicitar cambio de plan
- Actualizar información de contacto
- Solicitar chequera

- Solicitar cargo automático para pago de préstamo

- Reportar Transferencias UNI

- Solicitar transferencias internacionales
- Actualizar información de contacto
- Actualizar firmantes en cuenta corriente o ahorro
- Modifica adendum de transferencias manuales
- Solicitar chequera
- Solicitar cheques o giros bancarios
- Ingresar código promocional
- Solicitar información o realizar consultas generales
- Lobby de comercios afiliados
- Ingresar reclamo de páguelo y cargos automáticos

Esto nos llena de orgullo y fuerza para continuar transformándonos desde la voz del cliente, creando formas que nos mantengan más conectados a pesar de la distancia, pero sobre todo nos motiva a ser un socio estratégico en esta era de retos sin precedentes que nos impulsará a ser mejores.

Experiencias únicas a través de la plataforma “Momentos BAC Credomatic”

Debido al confinamiento de la pandemia muchas experiencias se vieron limitadas o canceladas.

Esta situación nos llevó a innovar la manera de crear experiencias a nuestros clientes y al mismo tiempo nos brindó la posibilidad de apoyar a emprendedores y artistas. Así nace, Momentos BAC Credomatic on-line, un espacio virtual que permitió llevar entretenimiento a miles de salvadoreños, quienes sin salir de sus hogares tuvieron la oportunidad de compartir momentos únicos con sus seres queridos.

Momentos BAC Credomatic desarrolló 23 cápsulas transmitidas a través de LIVEs con diferentes actividades como: teatro, baile, comedia, cocina, yoga, gimnasia, belleza, y más.

La música no podía faltar y contamos con la participación de reconocidos artistas musicales nacionales como: Prueba de Sonido, Shaka y Dres, Grupo Fuga, Frigüey, entre otros, y artistas internacionales de la talla de: Los Rabanes, Aleks Syntek y Beto Cuevas.



444,301

33,254



18,227

53,296

Ruge Local

La pandemia que inició el año pasado tuvo un fuerte impacto en la economía y en los empresarios a quienes les presentó retos impredecibles; sin embargo, con admiración vimos cómo muchos comercios respondieron a los cambios reinventándose, encontrando en soluciones digitales de pago la manera de transformarse para continuar operando y sacar adelante sus negocios, empleados y familias.

En BAC Credomatic decidimos apoyar e impulsar a esos empresarios, lanzando una campaña de comunicación y la plataforma en línea llamada Ruge Local para promover el consumo de diferentes servicios y productos locales que los comercios afiliados ofrecían en tiempos de confinamiento, asimismo, dimos a conocer soluciones de pago virtual que el banco ofrece para todos aquellos que quieran aprovechar las oportunidades que se abren al utilizar este tipo de herramientas digitales, como MiPOS, botón de pago, así como todas las ventajas de nuestra Banca en Línea.



Ruge Local

Los retos nos hacen recordar quiénes somos y de qué estamos hechos. Y si algo nos caracteriza es esa fuerza que nace de los momentos más difíciles. Para nosotros, la talla de tu negocio es tan grande como nuestros sueños...

Porque la pasión y la garra por lo que tanto anhelas no se calla, nosotros y todos los salvadoreños estaremos aquí para apoyarte, para que tu negocio ruja con más fuerza Compra Local Ruge Local

Comercios rugiendo



Conoce más sobre los comercios que están rugiendo por atenderte

Promociones que rugen



Aprovecha las promociones que nuestros comercios tienen para ti

Ruge con nosotros



Conoce los comercios que están rugiendo y pueden atenderte



Testimoniales



- Penetración producto Compra Click en total afiliados 17% en 2020. Se ha facturado más de **23.2 MM** por este canal.
- Canal E-commerce representa al cierre de diciembre 6.0% de la facturación total afiliados con una facturación acumulada de **125MM** vs el 2.3% que representó sobre la facturación 2019.
- Ventas digitales se han colocado más de 5,500 productos directamente desde la BEL.
- Contactless penetración de un 70% de transacciones sin contacto en POS tradicional cierre DIC 2020 vs 50% que representaba a esta fecha en el año 2019.

Soluciones Empresariales

Es tiempo de evolucionar

El 2020 ha sido un año atípico y sin precedente, que nos ha retado a reinventar e innovar para adaptarnos al cambio bajo esta “nueva normalidad.” En BAC Credomatic hemos asumido este desafío generando nuevas estrategias para adaptar nuestros productos y servicios a las nuevas necesidades y requerimientos de nuestros clientes.

Hoy más que nunca, nuestro enfoque es que los clientes pasen menos tiempo en el Banco y puedan administrar sus negocios remotamente y así garantizar su continuidad. Todo esto dirigido a migrar los pagos a nuestra Banca en Línea, así como también hacer más eficientes los procesos, permitiéndoles a nuestros clientes la activación de los servicios electrónicos con documentos digitalizados.

Nuestra Banca en Línea es una plataforma estandarizada a nivel regional, y les brinda a los clientes, soluciones específicas para el manejo de su tesorería haciendo la gestión de negocios más rentable, eficiente y amigable.

Se convierte en una oficina móvil con la conveniencia de tener el control de la empresa desde donde estén. Permite realizar de una manera eficiente y muy segura todas las obligaciones de pagos y tomar el control de las ventas, con nuestros productos de e-commerce para su colecturía.

Permite el uso personalizado, asignando distintos perfiles y reglas de firmas dependiendo de la operatividad de cada empresa. Reduce costos financieros y operativos, garantizando un menor precio en las transacciones en línea. Es fácil de utilizar y ahorra tiempo, permitiendo realizar todas las operaciones respaldadas por los controles más altos de seguridad y encriptación.

Gracias a nuestra visión y herramientas digitales, seguimos siendo líderes en empresa privada en productos de Medios de Pago, pago de nómina y pago de proveedores locales por medio de nuestra Banca en Línea. Mes a mes se han ido sumando clientes, realizando cada vez más operaciones digitales; más de 730 nuevas empresas migraron sus tesorerías de manual a digital.

Tuvimos un crecimiento del 38% de clientes que anteriormente realizaban sus pagos de proveedores de forma manual y ahora se migraron a realizarlos en línea, logrando un crecimiento del 124% en pagos de proveedores, brindándoles la ventaja de recibir notificaciones automáticas del pago realizado para conciliar sus cuentas.

Cada vez estamos más conectados con empresas sumándose al Servicio de Tesorería Corporativa Digital, el cual permite realizar las transacciones financieras de manera simple, segura y directa (nóminas, transferencias, pago de proveedores y estados de cuenta). TCD es un puente exclusivo entre la empresa y al banco, a través de una conexión punto a punto que permite el intercambio de archivos de pagos de forma automática y con los protocolos de mayor seguridad disponibles en el mercado.

Esto nos ha llevado también a acompañar a nuestros clientes con capacitaciones para su desarrollo de competencias, a través de la realización de diversos Webinars, y así facilitarles el camino de esa migración hacia las herramientas digitales.

En este 2021, seguiremos evolucionando. Nuestro compromiso es que desarrollemos junto a nuestros clientes estas herramientas innovadoras en el mercado, para garantizar el crecimiento de una forma segura y sostenida de manera exitosa.



Martes 27 de octubre 2020

11:00 a.m. **Cupo limitado**

BAC CREDOMATIC Banca Empresas BAC Credomatic

Martes 27 de octubre 2020

10:00 a.m. **Cupo limitado**

BAC CREDOMATIC Propemi BAC Credomatic

Miércoles 28 de octubre 2020

4:30 p.m. **Cupo limitado**

BAC CREDOMATIC Banca Empresas BAC Credomatic

Sigue tomando todas las medidas de bioseguridad para proteger tu vida y la de tu familia

Mantente en casa
¡Recuerda que cuidarnos es compromiso de todos!

BAC CREDOMATIC EN CASA

Propemi BAC Credomatic

El año 2020 dejó muchas lecciones, en nuestro país pudimos confirmar que las Pequeñas y Medianas Empresas son el motor de la economía, y que el combustible es sin duda el apoyo financiero y el acompañamiento en sus diferentes necesidades y estados de desarrollo. Esto exactamente es lo que hacemos en Propemi BAC Credomatic.

En tiempos de cambio, nuestro rol de asesor y las capacitaciones que ofrecemos, tomaron mayor relevancia, por lo que buscamos la manera de adaptarnos y llevar temas de gran interés como: “La transformación digital de las empresas”, “Construyendo redes de negocios exitosas”, “Mejora la experiencia de tus clientes con tu estrategia digital”, “¿Cómo conocer el comportamiento digital de tus clientes?”; de manera virtual llegamos a más de 1,700 clientes a través de más de 25 webinars impartidos y coordinados por nuestra propia escuela de negocios, el Centro de Desarrollo Empresarial; como otro valor agregado, la virtualización de las capacitaciones nos permitió contar con expositores internacionales que llevaron temáticas de actualidad a los empresarios de toda la región.

El compromiso por contribuir al desarrollo económico y social de nuestro país, a través del fortalecimiento del sector PYME continúa con más impulso que nunca, pues estamos motivados por la gran capacidad de respuesta y renovación que tienen nuestros clientes, quienes como parte de la transformación pudieron encontrar en nuestras soluciones digitales, respuestas a una nueva manera de hacer negocios.

Tenemos una gran cantidad de testimonios de cómo nuestro servicio integral, ha dado frutos en muchas empresas a lo largo y ancho de nuestro país. A la fecha la cartera de créditos sobrepasó los \$235 millones de dólares y la cartera de saldos pasivos a \$103 millones de dólares.

Reconocimiento Empresario del Año

El galardón "EMPRESARIO DEL AÑO" se otorga desde el año 2008. Este año totalmente atípico, debido a la crisis generada por el COVID-19, BAC Credomatic decidió continuar realizando este reconocimiento al sector de pequeñas y medianas empresas salvadoreñas, para homenajear a un miembro distinguido de este sector tan importante para la economía y sociedad.



Isaac Erazo y Alfonso Rodríguez

No podíamos dejar pasar la oportunidad de exaltar la labor de la PYME, mas aun cuando le ha correspondido demostrar su coraje y valentía, su creatividad y capacidad de innovación ante acontecimientos disruptivos, como que en el mundo entero estamos enfrentando, una crisis pandémica de salud sin precedentes.

Este evento por primera vez realizado de manera virtual, abrió mayores espacios a la audiencia, ya que se trasmitió por YouTube, permitiendo que centenares de personas y empresarios disfrutaran del mismo, causando mucha motivación al trabajo, al emprendedurismo, a la responsabilidad, al esfuerzo, a la digitalización e innovación, así como reconocimiento a BAC Credomatic como un verdadero aliado en el impulso a la productividad y competitividad de las pequeñas y medianas empresas.

La cobertura de prensa escrita y digital, radio, televisión y otros medios especializados fue muy amplia, asimismo la cantidad de entrevistas realizadas a personeros del banco, como al empresario del año.

La empresa distinguida con el más alto galardón que entrega BAC Credomatic, el Empresario del Año 2020, fue ERAZO Y RODRÍGUEZ INVERSIONES S.A. de C.V., fundada y liderada por sus accionistas Jose Alfonso Rodríguez e Isaac Erazo, quienes se dedican a la agroindustria.

En este acto, también se reconocieron 2 categorías adicionales, “Empresario Digital” galardonando a la empresa Inversiones Primavera S.A. de C.V., representada por Blanca Ester Blanco y Blanca Aracely Cárcamo. Y “Mujer Acelera” premiando a Farmoquímicos Salvadoreños S.A. de C.V., representada por Lilian Guardado Orellana.

106,533

26,215

5,217

3,964


14,348

Evento Virtual Empresario del Año 2020



Mujer Acelera

Propemi BAC Credomatic, a través de su Centro de Desarrollo Empresarial, impulsó por cuarto año consecutivo el programa Mujer Acelera. Este responde a la necesidad de atender los requerimientos financieros y técnicos de las pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres. De esa manera se busca: potenciar su papel como líderes y empresarias, fortalecer su autoestima, reforzar su capacidad empresarial y brindar un reconocimiento a la mujer dentro de la sociedad salvadoreña.

A woman with short, wavy, light brown hair is smiling and looking towards the camera. She is wearing a red, long-sleeved top with a ruffled neckline and a matching necklace. Her arms are crossed. The background is a light, neutral color. Overlaid on the lower left portion of the image is a semi-transparent, faded image of a factory interior, showing a worker in a white protective suit and mask operating machinery.

Lilian Guardado Orellana

Durante 2020 el programa trasladó experiencias de formación e información especialmente confeccionadas para atender el perfil e intereses de las mujeres empresarias. De esta manera, se realizaron 13 eventos exclusivos para mujeres, en diferentes modalidades tales como: conversatorios, talleres, webinars, etc. En ellos se contó con 790 participantes, concretando 76 oportunidades de negocio.

Entre los temas desarrollados destacan los siguientes:

1. “Construyendo redes de negocios exitosas”

2. “¿Cómo alcanzar el equilibrio entre la vida y el trabajo?”

3. “¿Cómo conocer el comportamiento digital de tus clientes?”

4. “Mejora la experiencia de tus clientes con tu estrategia digital”

Este programa de manera permanente ofrece financiamiento, educación e información empresarial, acceso a redes de contacto y reconocimiento a mujeres líderes de empresa.

Por tercer año consecutivo BAC Credomatic ha galardonado a una mujer empresaria, con el reconocimiento “MUJER ACELERA”, por su liderazgo y desempeño sobresaliente. La cliente destacada este año fue Doña Lilian Guardado Orellana, principal accionista, directora y representante legal de Farmaquímicos Salvadoreños S.A. de C.V.

Este programa es nuestro orgullo, es parte de nuestro compromiso de sostenibilidad y de negocios.

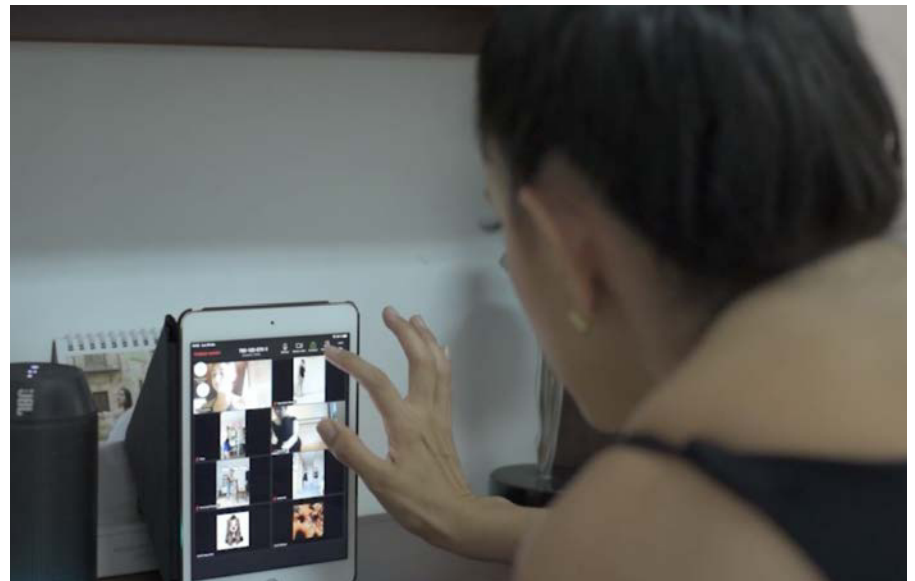
Operación con BID-INVEST

El Programa Mujer Acelera, único en el país por su integridad, ha sido reconocido por la Corporación Interamericana de Inversiones BID Invest, la cual ha puesto a disposición de BAC Credomatic un crédito por \$60 millones de dólares, operación formalizada en agosto de 2020, para apoyar con más financiamiento este importante sector de la economía y de la sociedad en general.

Adicionalmente se contará con un componente de Asistencia Técnica para actualizar estudio de mercado con orientación de género y diseñar una propuesta de valor enfocada en la mujer, con énfasis en la digitalización e innovación de modelos de negocios, ventas y operaciones.

La escuela de negocios para empresarios de PROPEMI BAC Credomatic, reconocida como Centro de Desarrollo Empresarial, también se beneficiará de esta alianza, ya que se diseñarán nuevos servicios de capacitación, incluyendo oferta digital adaptada al contexto COVID-19, y se desarrollarán nuevos y novedosos temas de formación empresarial actualizados con la nueva normalidad económica y social.

Representantes BAC Credomatic- BID Invest



Reconocimientos



Euromoney

- Euromoney – Best Bank, Central America
- Euromoney – Best Bank, Costa Rica
- Euromoney – Best Bank, Honduras
- Euromoney – Excellence in Leadership, Central America

Por sexto año consecutivo, *Euromoney* premia al Grupo Financiero BAC Credomatic como la “Mejor Institución Financiera de Centroamérica y el Caribe”, mejor banco de Costa Rica y mejor banco de Honduras, por su crecimiento sostenido y por su posición como el banco más importante de la región. Además BAC Credomatic recibió el premio en la categoría nueva de Excelencia en liderazgo, gracias a la gestión realizada durante la pandemia, a lo largo del 2020.

Latin Finance

- LatinFinance – Bank of the Year, Central America
- LatinFinance – Bank of the Year, Panamá

LatinFinance reconoce anualmente la excelencia de las instituciones en la prestación de servicios financieros en América Latina y el Caribe, las cuales son elegidas tras un riguroso y exhaustivo proceso de selección. Por tercera vez consecutiva, BAC Credomatic, se hace un lugar entre los mejores bancos de la región y mejor banco de Panamá. El reconocimiento es otorgado a la institución por su sobresaliente desempeño en la prestación de servicios minoristas, comerciales y de inversión en la región.

World Finance

- Best Consumer Digital Bank – Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala
- Best Mobile Banking Application - Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala

Por segundo año consecutivo, *World Finance* premia a BAC Credomatic en cada uno de sus seis países, en las categorías de mejor banco digital y mejor aplicación móvil. *World Finance* reconoce la cultura de innovación del banco y premia el compromiso de BAC Credomatic con sus clientes al ofrecer experiencias cada vez más personales y digitales con la apertura de las nuevas sucursales en la región, con un modelo "cliente-céntrico".

The Banker

- Best Bank – Costa Rica

BAC Credomatic Costa Rica fue galardonado como banco del año 2020 por la revista *The Banker*. El reconocimiento fue otorgado a la institución por los avances en términos de transformación digital y por estar continuamente mejorando su eficiencia, lo que ha permitido llevar a la organización al siguiente nivel.

Global Finance

- Best Bank, Costa Rica

Global Finance reconoció a BAC Credomatic como el mejor banco de Costa Rica, en la entrega de los 27º premios anuales en los que la revista reconoce a los mejores bancos del mundo.

Global Banking & Finance Review

- Banking Brand of the Year Central America 2020

BAC Credomatic fue reconocido como mejor marca de banca de Centroamérica, por su innovación en iniciativas de mercadeo y principios de branding.

The European

- The European – Best Bank of the Year (Costa Rica)
- The European – Best Bank for Financial Inclusion (Costa Rica)

BAC Credomatic fue galardonado por la revista *The European* con los reconocimientos de: banco del año en Costa Rica y mejor banco para la inclusión en Costa Rica. La institución fue nominada en estas categorías por los suscriptores de la revista a nivel mundial, por ser una entidad que se destaca en su gestión y ser un pilar de la economía local y regional.

International Investor

- International Investor – Bank of the Year, LATAM
- International Investor – Excellence in Digital Transformation, LATAM
- International Investor – Best Sustainable Bank, LATAM

Como parte de sus premios primavera 2020, la revista británica *International Investor* otorgó a BAC Credomatic un reconocimiento en las categorías: excelencia en transformación digital, mejor banco sostenible y banco del año en Latinoamérica. La prestigiosa revista otorga premios a las empresas que se mantienen constantes en la prestación de un servicio de primera clase, por su rendimiento e innovación.

Revista Summa – Reputación y Ética

Por segunda vez, la *Revista Summa* realizó un sondeo propio para conocer cuáles son las empresas y empresarios mejor valorados en Centroamérica en términos de su imagen pública, integridad y apego a las buenas prácticas. En esta ocasión la revista reconoce a BAC Credomatic como una de las empresas con Mejor Reputación y Ética del 2020 en Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica.

Sostenibilidad

Los nuevos retos que planteó el 2020 confirmaron que trabajar con una visión de negocios sostenibles es fundamental para enfrentar cambios sin dejar de contribuir al bienestar económico, social y ambiental de nuestro país.

Las primeras acciones de respuesta fueron para garantizar la salud, tanto de nuestros colaboradores como de nuestros clientes, por lo que propiciamos de manera expedita todas las condiciones para cumplir las medidas de bioseguridad, controlar el aforo en oficinas como también en sucursales y ofrecer alternativas de atención a nuestros clientes para evitar la visita física a las agencias.

Desarrollamos diferentes proyectos y actividades como medidas de alivio financiero para afrontar la pandemia, logrando atender y asesorar a nuestros clientes de manera integral; dando cumplimiento a las normativas técnicas temporales para apoyar la emergencia por COVID-19, políticas de crédito institucionales, entre otras.

Además, eliminamos los costos por transferencias UNI, lanzamos promociones de descuento con comercios como farmacias, supermercados y empresas de delivery para propiciar que nuestros clientes no salieran de sus hogares.

Movidos por la sensibilidad social ante las necesidades que enfrentaban muchos salvadoreños realizamos diferentes iniciativas.

1. Alimentación a personas del Centro de Cuarentena Zacamil

Como parte de la respuesta inmediata como BAC Credomatic apoyamos con alimentación de los tres tiempos de comida a 100 personas por 10 días a uno de los Centros de Cuarentena que se habilitaron para que los salvadoreños o residentes que al entrar al país debían cumplir con las medidas de aislamiento establecidas. Para poder llevar a cabo este aporte consideramos hacerlo apoyando también a través de la compra de los alimentos a nuestra empresa galardonada como “Empresario del año 2019” Típicos Margoth que estaba siendo afectada al ser parte de las primeras industrias que tuvieron que cerrar su atención al público durante el confinamiento.

\$10,250.00

2. Alianza con FUSAL BAC Credomatic

Los momentos y las necesidades que se iban presentando nos motivaron aliarnos con la Fundación Salvadoreña para la Salud y el Desarrollo Humano (FUSAL) quienes lanzaron la iniciativa “Fondo de la Solidaridad” para sumar la contribución de varias empresas y así comprar la mayor cantidad de Pruebas Xpert Xpress SARS COV -2, y la asistencia técnica para apoyar al Laboratorio Nacional en la realización de las mismas, esta contribución era importante ya que en ese momento las pruebas eran escasas en el país, adicionalmente la iniciativa contemplaba la compra de equipo de protección personal adecuado para los profesionales de salud que estaban en la primera línea de atención.

En BAC Credomatic hicimos un aporte de **\$100,000.00** y adicionalmente montamos una campaña de comunicación para recaudar fondos a través de nuestra plataforma www.yomeuno.com, la campaña estuvo expuesta en Redes Sociales, medios tradicionales, ATMs, HTML y Banca en Línea durante un mes.



Dona a Fusal para más pruebas COVID-19, equipo de protección personal para profesionales de la salud y asistencia técnica.

Visita yomeuno.com y realiza tu donación.



\$100,000.00

3. YO ME UNO

La primera plataforma en el país que permite que diferentes Fundaciones y Organizaciones recauden fondos a través de los aportes de tarjetas de crédito o débito de los donantes, se convirtió en muchos casos en el canal más importante de recaudación de las Fundaciones, debido a que su trabajo no se detiene y tuvieron que innovar también en la manera de recaudar sus fondos.

Tanto las necesidades generadas por la Pandemia como las afectaciones por la Tormenta Tropical Aminda motivaron las donaciones de muchas personas, por lo que la plataforma sirvió de un canal de recaudación sumamente efectivo.

<p>#YoMeUno para...</p> <p>El Salvador</p> <p>sumar fuerzas y sacar a flote mi país</p> <p>Ayudando...</p> 	<p>Cruz Roja Salvadoreña</p> <p>Para la compra de productos de primera necesidad, ropa, alimentación y agua dirigidos a las personas afectadas por la tormenta tropical Eta</p>  <p> Yomeuno.com SAC CROZOMAT</p>	<p>FUSAL</p> <p>Para las familias afectadas por el deslave en Nejapa y a las familias vulnerables ante la tormenta tropical Eta</p>  <p>fusal Yomeuno.com SAC CROZOMAT</p>	
<p>Hogar Padre Vito Guarato</p> <p>Para la compra de Insumos de primera necesidad del Hogar, que por su ubicación física, es vulnerable a quedar sin acceso ante las tormentas</p>  <p>HOGAR Padre Vito Guarato Yomeuno.com SAC CROZOMAT</p>	<p>Asociación Caminamos</p> <p>Para la compra de artículos de higiene personal y comida para las familias que viven en zonas altamente vulnerables ante la tormenta Eta</p>  <p>Asociación Caminamos Yomeuno.com SAC CROZOMAT</p>	<p>Vínculo de amor</p> <p>Para comprar víveres y productos de primera necesidad para las familias de los niños que forman parte del programa de nutrición de Vínculo de amor y que se encuentran vulnerables ante la emergencia</p>  <p>AMOR Yomeuno.com SAC CROZOMAT</p>	<p>Dona la cantidad que desees y recuerda que toda ayuda cuenta</p>  <p>BAC CREDOMAT</p>

\$49,364.00

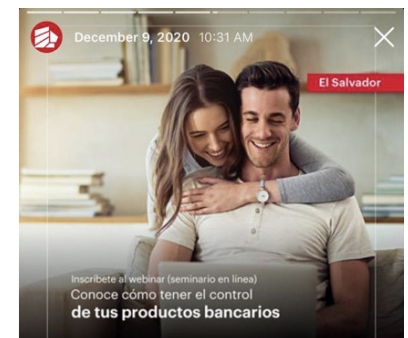
YoMeUno incluye un componente de fortalecimiento de las Fundaciones y ONGs a través de capacitaciones, por eso se lanzamos Fuerza ONG, beneficiando a 20 organizaciones con una serie de webinars dirigidos a impulsar la transformación de estas y prepararlas para adaptarse a los nuevos retos.

4. EDUBECAS

Con el programa de becas que anualmente entregamos a los hijos de nuestros colaboradores, que tienen por objetivo fomentar la excelencia académica y apoyarlos en los gastos de estudio, sirvió en el 2020 para cubrir costos de conectividad, permitiendo la continuidad académica de 150 niños.

5. Educación financiera

Promover el uso adecuado de las finanzas siempre ha sido uno de los pilares fundamentales en el ejercicio responsable de nuestro negocio, por lo que nos adaptamos a nuevas plataformas para llegar a nuestros clientes, hicimos webinars para clientes y público general, logrando una participación de 12,562 personas.



Nuestro talento humano

Durante el 2020, como BAC Credomatic nos preocupamos por la salud y bienestar de nuestros colaboradores, es por ello que invertimos fuertemente en insumos médicos, para garantizar que todo el personal que trabajara de forma física recibiera sus mascarillas y kits de bioseguridad.



La tormenta Amanda también nos impactó fuertemente como país, sumado a la crisis laboral por la pandemia, por lo que unimos esfuerzos con todos los colaboradores y recaudamos fondos para poder brindar 300 gift cards de supermercado, equivalente a una canasta básica de \$30 a colaboradores que fueron afectados por la misma y que adicionalmente, tenían familiares desempleados. BAC Credomatic también brindó su apoyo aportando el 43% del total recaudado.

Invertimos en capacitaciones para el personal en temas como: manejo de la ansiedad y control de estrés, salud financiera, manejo de presupuesto, pudiendo impactar a 1,465 colaboradores.

Focalizamos esfuerzos en salud mental, creando 4 sesiones de “Emocionalmente sanos”, el cual consistió en poder ayudar a los colaboradores a identificar sus padecimientos de ansiedad sin saberlo, liderado por nuestras psicólogas del área de reclutamiento y selección.

Ejecutamos el teletrabajo de forma rápida, el cual, en conjunto con TI, Riesgo Operativo y Auditoría Interna, determinamos qué puestos cumplían con dicha categoría, por lo cual 1,021 colaboradores pudieron dar inicio a trabajar bajo esta flexibilidad, lo cual nos permitió la continuidad de negocio, así como también poder garantizar mayor capacidad instalada en los edificios para aquellas áreas que por atención al cliente debían de tener una presencia física durante la pandemia.

Efectuamos talleres de generadores de experiencia, el cual consistía en explicarles sobre la metodología de Experiencia al Colaborador, llegando así al 75% de jefaturas y supervisores durante el 2020.

A pesar de ser un año complejo, también trabajamos en temas de clima y experiencia al colaborador, generando diferentes pulsos que nos ayudaran a confirmar las mejoras en temas de bienestar, comunicación y liderazgo para todas las gerencias; estos esfuerzos fueron desarrollados desde la plataforma de Medallia, efectuando cierres de ciclo con las áreas de seguridad ocupacional para garantizar que nuestros colaboradores pudiesen tener una mejor experiencia en su lugar de trabajo.

Efectuamos por primera vez, una encuesta de clima organizacional completamente digitalizada desde Medallia Adhoc, obteniendo así a nivel país un 90% de nivel de respuesta, lo cual nos ayudó a obtener una amplia y certera realidad, que servirá durante este 2021 como pilar principal de los esfuerzos a trabajar con todas las gerencias de forma transversal.



Entrega de canastas básicas a colaboradores con familiares desempleados durante la pandemia (Aportación de colaboradores 57%, BAC Credomatic 43%). Inversión \$9,000	300
Ejecución de webinars: manejo y control de estrés, salud financiera	1,465
Capacitaciones en temas de teletrabajo y medidas de bioseguridad	2,441
4 jornadas con talleres para 20 personas con el tema: Emocionalmente Sanos	80
Serie de cápsulas informativas con consejos sobre Salud Emocional	1,408
Campaña de sensibilización Salud Mental colaboradores BAC	1,394
Implementación de teletrabajo en colaboradores	1,021
Otorgamiento de transporte para colaboradores en posiciones críticas durante la pandemia	



@baccredomaticSV



Ubícanos



www.baccredomatic.com



7170-4222