



**INFORME DE
GOBIERNO
CORPORATIVO**

2019

BANCO AGRÍCOLA, SOCIEDAD ANÓNIMA
ENERO – DICIEMBRE 2019

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Conglomerado Financiero al que pertenece.

Banco Agrícola, S.A. pertenece al Conglomerado Financiero Banagrícola.

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

| SOCIEDAD | PRINCIPAL NEGOCIO |
|--|--|
| Banagrícola, S.A. (Panameña) | Controladora internacional, cuya finalidad es la inversión en el capital de sociedades, principalmente en el rubro financiero. |
| Inversiones Financieras Banco Agrícola, S.A. | Controladora, cuya finalidad es la inversión en más del 50% del capital social en sociedades de giro financiero. |
| Banco Agrícola, S. A. | Institución bancaria, que actúa de manera habitual en el mercado financiero, intermediación financiera, otorgamiento de créditos, llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos, emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva, activa y demás actividades que la ley de bancos permite. |
| Valores Banagrícola, S. A. de C.V., Casa de Corredores de Bolsa | Casa corredora de bolsa que ejerce la intermediación de valores en el mercado bursátil a través de la Bolsa de Valores de El Salvador, S.A. de C.V. |
| Gestora de Fondos de Inversión Banagrícola, S.A. | Gestora de Fondos de Inversión que tiene por finalidad administrar y comercializar Fondos de Inversión Abiertos y Cerrados. |
| Arrendadora Financiera, S.A. | Subsidiaria de Banco Agrícola, S.A., que tiene por finalidad principal las operaciones financieras de arrendamiento. |
| Credibac, S.A. de C.V. | Subsidiaria de Banco Agrícola, S.A., que desarrolla servicios relacionados con el negocio de tarjeta de crédito y la gestión de dichas carteras. |

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.

Grupo Bancolombia.

4. Estructura de la propiedad Accionaria de la Entidad.

| BANCO AGRÍCOLA, S.A. | |
|--|-------------------|
| Accionistas | Porcentaje |
| Inversiones Financieras Banco Agrícola, S.A. | 94.30% |
| Banagrícola, S.A. | 4.14% |
| Otros Accionistas | 1.56% |
| TOTAL | 100.00% |

II. ACCIONISTAS

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

| Fecha de Sesión | Quórum |
|------------------------|---------------|
| 11 de febrero de 2019 | 98.48% |
| 22 de julio de 2019 | 98.47% |

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

No hubo sesiones extraordinarias en el año 2019.

III. JUNTA DIRECTIVA

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

En sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas del día 8 de febrero 2018, se nombró a la Junta Directiva para el período 2018-2020, quedando conformada de la siguiente manera:

| CARGO | NOMBRE |
|-------------------------------------|---|
| Director Presidente | Jaime Alberto Velásquez Botero |
| Director Vicepresidente | Gonzalo de Jesús Toro Bridge |
| Director Secretario | Ramón Fidelio Ávila Qüehl |
| Primero Director Propietario | Joaquín Alberto Palomo Déneke |
| Director Suplente | Ricardo Mauricio Rosillo Rojas |
| Director Suplente | María Cristina Arrastía Uribe |
| Director Suplente | Eduardo David Freund Waidergorn |
| Director Suplente | Ricardo Antonio Juan Luis Balzaretti Cepeda |

En sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas del día 22 de julio de 2019, se reestructuro la Junta Directiva, quedado conformada de la siguiente manera:

| CARGO | NOMBRE |
|-------------------------------------|---|
| Director Presidente | Jaime Alberto Velásquez Botero |
| Director Vicepresidente | Ricardo Mauricio Rosillo Rojas |
| Director Secretario | Ramón Fidelio Ávila Qüehl |
| Primero Director Propietario | Joaquín Alberto Palomo Déneke |
| Director Suplente | Cipriano López Gonzalez |
| Director Suplente | María Cristina Arrastía Uribe |
| Director Suplente | Eduardo David Freund Waidergorn |
| Director Suplente | Ricardo Antonio Juan Luis Balzaretti Cepeda |

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

Se celebraron 14 sesiones de Junta Directiva en el año 2019.

| NO. | FECHA DE SESIÓN |
|------------|-------------------------------------|
| 1 | Miércoles, 30 de enero 2019 |
| 2 | Viernes, 08 de marzo 2019 |
| 3 | Miércoles, 27 de marzo de 2019 |
| 4 | Lunes, 22 de abril de 2019 |
| 5 | Miércoles, 22 de mayo de 2019 |
| 6 | Martes, 18 de junio de 2019 |
| 7 | Jueves, 27 de junio de 2019 |
| 8 | Miércoles, 24 de julio de 2019 |
| 9 | Viernes, 23 de agosto de 2019 |
| 10 | Miércoles, 18 de septiembre de 2019 |
| 11 | Martes, 22 de octubre de 2019 |
| 12 | Martes, 29 de octubre de 2019 |
| 13 | Miércoles, 20 de noviembre de 2019 |
| 14 | Miércoles, 18 de diciembre de 2019 |

3. Las operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas.

Para el año 2019 no se reportan operaciones con otras partes vinculadas por los miembros de Junta Directiva.

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

El nombramiento de los miembros de Junta Directiva se encuentra detallado en los siguientes documentos:

- a) Escritura de modificación al Pacto Social de Banco Agrícola, S.A. inscrita bajo el número **108** del libro **4101** del Registro de Sociedades del Registro de Comercio el día **24 de julio del año dos mil diecinueve.**

- b) Código de Buen Gobierno el cual fue actualizado en la sesión de Junta Directiva del día 18 de diciembre de 2019.

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

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

- a) Escritura de modificación al Pacto Social de Banco Agrícola, S.A. inscrita bajo el número **108** del libro **4101** del Registro de Sociedades del Registro de Comercio el día **24 de julio del año dos mil diecinueve.**

- b) Código de Buen Gobierno el cual fue actualizado en la sesión de Junta Directiva del día 18 de diciembre de 2019.

6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de Gobierno Corporativo o en materia afines.

Los miembros de la Junta Directiva de todas las sociedades que conforman el Conglomerado Financiero Banagrícola, anualmente asisten al evento: “Encuentro de Directores”, organizado por el Grupo Bancolombia en el cual los miembros de Juntas Directivas de todas las sociedades que forman parte del Grupo Bancolombia participan en capacitaciones que abarcan temas de interés corporativo del Grupo.

En el año 2019, dicho evento se llevó a cabo en Colombia el día 27 de agosto de 2019.

Para más información, se puede consultar el hipervínculo de la página corporativa del Grupo Bancolombia: <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/gobierno-corporativo/encuentro-anual-directores>

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

En Banco Agrícola no contamos con un documento en físico que detalle la remuneración por las sesiones en las que participan de los miembros de Junta Directiva de todas las entidades que forman parte del Conglomerado Financiero Banagrícola.

Como buena práctica corporativa, dichas remuneraciones son autorizadas por la casa Matriz y se someten a conocimiento del Comité de Auditoría y Junta Directiva quienes definen los emolumentos y forma de pago para las asistencias de los miembros de Junta Directiva. Los pagos de emolumentos se realizan en forma corporativa a través de la sociedad Banagrícola, S.A.

Posteriormente el Comité de Auditoría y la Junta Directiva recomiendan la aprobación de los emolumentos a la Junta General de Accionistas.

IV. ALTA GERENCIA

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

| NOMBRE | ÁREA | CARGO |
|-----------------------------------|--|----------------------|
| Rafael Barraza Domínguez | Presidencia Ejecutiva | Presidente Ejecutivo |
| Carlos Mauricio Novoa González | Vicepresidencia de Servicios Corporativos | Vicepresidente |
| Romeo Manuel Rivera Fortin Magaña | Vicepresidencia de Personas y Pyme | Vicepresidente |
| Sebastian Mora Thiriez | Vicepresidencia de Desarrollo ¹ | Vicepresidente |
| Ana Cristina Arango Escobar | Vicepresidencia de Empresas y Gobierno | Vicepresidente |
| Silvia Eugenia Bruni Palomares | Vicepresidencia de Riesgos | Vicepresidente |
| Alexander Pinilla Vargas | Vicepresidencia Financiera | Vicepresidente |
| Claudia María López Novoa | Vicepresidencia de Tesorería | Vicepresidente |
| Carmen María Contreras Robert | Dirección de Mercadeo, Reputación y Sostenibilidad | Directora |
| Dionisio Ismael Machuca Massis | Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General | Vicepresidente |
| José Mauricio Rodríguez Ríos | Vicepresidencia de Auditoría Interna | Vicepresidente |
| Alejandro Gómez Fernández | Vicepresidencia de Gestión Humana | Vicepresidente |
| Carla María González de Espinoza | Gerencia de Experiencia del Cliente | Gerente |
| Verónica Leticia Ayala Marín | Dirección de Estrategia y Gestión | Directora |

^[1] **Cambios en el periodo:** Sebastián Mora Thiriez, como Vicepresidente de Desarrollo; Romeo Manuel Rivera Fortín Magaña, como Vicepresidente de Personas y Pymes; Verónica Leticia Ayala Marín, como Directora de Estrategias y Gestión; y Carla María González de Espinoza, como Gerente de Experiencia al cliente fueron nombrados miembros de la Alta Gerencia en Junta Directiva de Banco Agrícola de fecha 27 de junio de 2019.

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

En relación a la selección de la Alta Gerencia, la Junta Directiva aprueba el organigrama de la misma; adicionalmente con la incorporación de un nuevo Vicepresidente y luego de formalizada la contratación laboral, se conoce la designación del cargo con un detalle de sus principales funciones en Junta Directiva, así como la elección del Presidente Ejecutivo y éste por su parte será el responsable de la selección de los Vicepresidentes, Gerentes o Directores que conformen el comité Ejecutivo. Todo proceso de selección de plazas vacantes, incluyendo posiciones de Alta Gerencia dentro de Banco Agrícola es homogéneo, sus procesos, requisitos, etapas y filtros se rige conforme a la Política de Selección Interna y Rotación (Política de Gestión de Talento Humano, Procesos de Selección Interna y Externa), la cual tiene como objetivo definir los criterios generales para los procesos de Gestión del Talento Humano acorde a los lineamientos locales y regionales del Grupo.

3. Efectividad del Sistema de Control Interno al 31 de diciembre 2019.

Con el objetivo de evaluar e identificar riesgos dentro de la organización, se cuenta con controles a nivel de entidad (ELC — Entity level controls), que ayudan a garantizar que se lleven a cabo las directivas de gestión de toda la entidad para la correcta identificación y administración de los riesgos y controles en la organización. Dichos controles están amparados en base al estándar COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), que provee las mejores prácticas para la correcta implementación y ejecución de los controles del Banco.

Cada año, el Presidente Ejecutivo emite una certificación a nivel de la entidad sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno para identificar deficiencias y oportunidades de mejora; la cual incluye los enunciados que cada Vicepresidencia emite sobre la estructura de control bajo su responsabilidad de acuerdo al aseguramiento que hizo durante el año a nivel de su área. Esta certificación es enviada al presidente del Grupo Bancolombia, quien a su vez genera una certificación consolidada del Grupo, la cual se envía como parte del Formulario 20-F, el cual es remitido a la Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos (SEC) para obtener la Certificación SOX a nivel de Grupo.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

| Nombre | Cargo |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Ramón Fidelio Ávila Qüehl | Presidente (director independiente) |
| Joaquín Alberto Palomo Déneke | Miembro (director independiente) |
| Eduardo David Freund Waidergorn | Miembro (director independiente) |
| Rafael Barraza Domínguez | Miembro |
| Alexander Pinilla Vargas ¹ | Miembro |
| José Mauricio Rodríguez Ríos | Secretario |
| Dionisio Ismael Machuca Massis | Invitado Permanente |

¹ Alexander Pinilla Vargas se vinculó a Banco Agrícola en octubre de 2019, después de la renuncia de Ana Beatriz Marín Restrepo.

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

| NO. | FECHA DE SESIÓN |
|------------|--------------------------|
| 1 | 29 de enero de 2019 |
| 2 | 30 de enero de 2019 |
| 3 | 26 de febrero de 2019 |
| 4 | 26 de marzo de 2019 |
| 5 | 25 de abril de 2019 |
| 6 | 21 de mayo de 2019 |
| 7 | 18 de junio de 2019 |
| 8 | 25 de junio de 2019 |
| 9 | 23 de julio de 2019 |
| 10 | 20 de agosto de 2019 |
| 11 | 17 de septiembre de 2019 |
| 12 | 29 de octubre de 2019 |
| 13 | 19 de noviembre de 2019 |
| 14 | 16 de diciembre de 2019 |

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

- Servir de apoyo a la Junta Directiva en la toma de decisiones atinentes al control interno.
- Dar seguimiento a los informes del auditor interno, del auditor externo, de la Superintendencia del Sistema Financiero y de otras instituciones fiscalizadoras.
- Conocer las gestiones que realizan las distintas áreas del Banco.
- Supervisar y evaluar la estructura del Control Interno del Banco.
- Supervisar las funciones y actividades de la Auditoría Interna y/o demás órganos de control que tenga el Banco.
- Evaluar periódicamente el desempeño del Comité y de cada uno de sus integrantes, así como de la Auditoría Interna y la Auditoría Externa.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

Entre los temas que conoció el Comité de Auditoría el periodo 2019 se encuentran:

- Impacto Final - Metodología de Provisiones Voluntarias SALGAAP.
- Iniciativa: Fortalecimiento marco de Control Interno / SOX.
- Evaluaciones: Comité Auditoría, Auditor Externo / Interno.
- Informe Comité de Auditoría.
- Opinión del Comité de Auditoría sobre el dictamen del Auditor Externo al 31 de diciembre 2018.
- Auditoría Interna: Gestión y Resultados.
- Auditoría Externa: Gestión y Resultados.
- Conocimiento de Estados Financieros Consolidados de Banco Agrícola, S.A. y Subsidiarias, sus respectivas notas y el dictamen del Auditor Externo.
- Recomendación de Nombramiento de Auditor Externo y Fiscal para el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.
- Vicepresidencia Auditoría Interna: Tablero Corporativo de Control Interno.
- Informe de Gestión: Gobierno Corporativo, Vicepresidencia de Auditoría Interna y Evaluación.
- Vicepresidencia de Servicios Corporativos: Seguridad, Resultados y Políticas.
- Filiales: Gestora de Fondos de Inversión
- Vicepresidencia de Riesgos: Establecimiento de Marco de Control Interno.
- Vicepresidencia Financiera partes Relacionadas Impuestos.
- Vicepresidencia Jurídica: Informe de Gerencia de Cumplimiento.
- Vicepresidencia Jurídica: Gestión y Resultados 2018.
- Vicepresidencia de Personas y Pyme: Negocio Y Experiencia Cliente.
- Vicepresidencia Empresas y Gobierno: Gestión al Cierre de Brechas.

- Auditoría Externa: Cierre 20f y Planeación 2019.
- Cumplimiento Gestión y Resultados.
- Gestión y Resultados/ SOX.
- Vicepresidencia de Gestión Humana: Gestión y Resultados.
- Informe Financiero Trimestrales de Banco Agrícola, S.A., y Subsidiarias.
- Dirección de Mercadeo, Reputación y Sostenibilidad: Gestión y Resultados
- Seguridad Corporativa: Gestión y Resultados
- Conocimiento sobre Gap En Homologación Estados Financieros IFRS
- Vicepresidencia de Riesgos: Fortalecimiento Marco de CI
- Presentación de la agenda anual del Comité de Auditoría para el año 2020
- Seguridad y Contingencias de TI.
- Gestión de Ética e Integridad

Se aprobaron y recomendó la aprobación a políticas, normas y/o lineamientos, entre las cuales están:

- Aprobaciones: Nuevo Código de Ética.
- Aprobaciones: Política Segregación de Funciones.
- Aprobación de la Normativa General para administración, resguardo y destrucción de documentos de Banco Agrícola.
- Aprobación de la Política Herramientas de Usuario Final (EUC) para Banco Agrícola.
- Vicepresidencia Financiera: Cambios Políticas Contables
- Actualización de la Metodología de Provisiones Voluntarias
- Recomendación de la normativa de excepción documentaria Empresas y Gobierno.
- Conocimiento y Recomendación de la Política de Control Interno

VI. COMITÉ DE RIESGOS

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

| Nombre | Cargo |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Ramón Fidelio Ávila Qüehl | Presidente (director independiente) |
| Joaquín Alberto Palomo Déneke | Miembro (director independiente) |
| Rafael Barraza Domínguez | Miembro |
| Silvia Eugenia Bruni Palomares | Miembro |
| Rodrigo Prieto Uribe | Miembro |
| Dionisio Ismael Machuca Massis | Invitado Permanente |

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

| NO. | FECHA DE SESIÓN |
|------------|--------------------------|
| 1 | 25 de enero de 2019 |
| 2 | 20 de febrero de 2019 |
| 3 | 26 de febrero de 2019 |
| 4 | 20 de marzo de 2019 |
| 5 | 14 de mayo de 2019 |
| 6 | 26 de junio de 2019 |
| 7 | 17 de julio de 2019 |
| 8 | 14 de agosto de 2019 |
| 9 | 13 de septiembre de 2019 |
| 10 | 16 de octubre de 2019 |
| 11 | 13 de diciembre de 2019 |

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

- Aprobar las políticas específicas de riesgos delegadas por la Junta Directiva.
- Aprobar metodologías y herramientas de administración de riesgos.
- Velar por la correcta operación de los diferentes sistemas de administración de riesgos.
- Velar por una apropiada asignación de recursos físicos, humanos y tecnológicos para el adecuado desarrollo de los diferentes sistemas de administración de riesgos.
- Evaluar los reportes sobre los indicadores de gestión de los diferentes tipos de riesgo y su apetito, sus implicaciones y las actividades relevantes para su mitigación y/o adecuada administración.
- Proponer los indicadores y criterios para definición del apetito de riesgo del Banco.
- Conocer de los informes de riesgos de crédito, operacional, mercado y liquidez.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

- Seguimiento a indicadores
- Informe de Gestión de la Vicepresidencia de Riesgos
- Agenda Normativa
- Resultados y Plan de Solución a auditoría realizada por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Informe de Gestión del Riesgo Operacional
- Informe anual de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2018.
- Informe anual relativo a las Acciones realizadas para el Control y la Evaluación del Riesgo Operativo
- Acciones de Respuesta a la carta de la SSF Relativa a la Gestión de Riesgos.
- Temas sobre Riesgo de Competidores no Tradicionales
- Riesgo de Velocidad de Adaptación
- Informe de Programa de Continuidad del Negocio
- Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT) y Corrupción
- Riesgo de Talento Humano

Se aprobaron y recomendó la aprobación a políticas, normas y/o lineamientos, entre las cuales están:

- Recomendación de Aprobación de la Modificación a las Normas sobre Delegación de la Junta Directiva a la Administración para la Aprobación de Operaciones de Crédito
- Modificación al Manual para la Gestión de Riesgo Operacional
- Recomendación de Aprobación de Modificaciones a la Política de Gestión de Riesgo de Crédito en Banca de Personas y Pymes

- Recomendación de modificaciones a la Política de Castigos de personas y pyme
- Recomendación de Actualización de la Metodología de Valoración de las Inversiones
- Recomendación de Actualización de Plan de Contingencia de Liquidez
- Modificaciones a las Políticas de Riesgo de Crédito para Operaciones de Tesorería y Corresponsalía
- Modificaciones a la Política de Gestión de Riesgo de Crédito y Riesgo de Concentración Crediticia de Empresas y Gobierno
- Ratificación de la Política de Continuidad del Negocio
- Modificaciones a las Políticas de Riesgo de Mercado de Tesorería y Metodologías de Riesgo de Mercado
- Recomendación de Actualización a las Políticas de Riesgo de Liquidez y Metodologías de Riesgo de Liquidez.
- Revisión y recomendación a la actualización de las Políticas de Riesgo de Tasa de Interés y Metodologías de Riesgo de Tasa de Interés.
- Recomendación de actualización de Políticas de Riesgo de crédito Empresas y Gobierno: Prórrogas, Refinanciamientos, Condonaciones y Leasing Financiero (Arfinsa).

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

En sesión de Junta Directiva de fecha 18 de diciembre de 2019, se aprobaron los cambios al Código de Buen Gobierno con el objetivo de adoptarlas y estar alineados a los estándares del grupo y normativas vigentes.

| MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO | | |
|--|---|--|
| APARTADO | SECCIÓN | MODIFICACIONES |
| <p>ANEXO 1 NORMAS APLICABLES A BANCO AGRÍCOLA, S.A., Y VALORES BANAGRÍCOLA, S.A. DE C.V., “CASA DE CORREDORES DE BOLSA” Y PRINCIPIOS RECTORES</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ A. En relación a la Sección 2 ➤ B. En relación a la Sección 3 ➤ C. En relación a la Sección 4 | <ul style="list-style-type: none"> • Modificaciones en la redacción de los principios rectores y medidas relacionadas con los accionistas, adecuando la redacción a las normas y leyes locales vigentes. • Modificaciones en la redacción de los principios y medidas de Buen Gobierno relacionados con los Administradores y principales ejecutivos; reglamento de funcionamiento de Junta Directiva. • Modificaciones en la redacción de los principios y medidas de buen gobierno relacionados con información y transparencia financiera y no financiera. |

| MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO | |
|---|--|
| APARTADO | MODIFICACIONES |
| <p>ANEXO 2. COMITÉS</p> | <p>Modificaciones en la clasificación de los Comités que quedarán indicados en el Código de Buen Gobierno:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) COMITÉS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA: comités que velarán por la supervisión y control interno de la sociedad. Estarán integrados por miembros de Junta Directiva, Alta Gerencia y personal ejecutivo. b) COMITÉS DELEGADOS POR JUNTA DIRECTIVA: comités que apoyan la correcta administración del Banco. Estarán integrados exclusivamente por miembros de la Alta Gerencia y personal ejecutivo. c) COMITÉS OPERATIVOS: comités que velarán por fortalecer el desarrollo de las actividades, metas y gestión del banco. Estarán integrados por colaboradores de la sociedad. |

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

En sesión de Junta Directiva de fecha 08 de marzo de 2019, se aprobó la Actualización de Código de Ética y Conducta con el fin de fortalecer su contenido por medio de la construcción participativa de los colaboradores, y a la vez, reflejando su contenido de forma más amigable al colaborador, con lenguaje sencillo, explícito y más atractivo, haciendo énfasis en los valores y principios, asimismo las revisiones se efectuaron en conjunto con las áreas de Cumplimiento de cada filial de Grupo Bancolombia, a modo de garantizar que el contenido del mismo, no se encontrará en contraposición a regulaciones u otros, que le apliquen.

Como parte del proceso de transformación del Código de Ética, se agregó a su nombre el término Conducta, incorporando de esta forma aspectos que brinden claridad a los Colaboradores, respecto del actuar integro, que dentro y fuera de la institución deben promover. Actitudes alineadas con los valores organizacionales actuales de responsabilidad, respeto y cercanía.

Además, se incorporó el Anexo 1, el cual es aplicable a las entidades salvadoreñas, con el fin de aclarar y adecuar aspectos específicos relacionados con las mejores prácticas de ética, contempladas en el Código de Ética y Conducta, a modo que sean conforme a las regulaciones de El Salvador y que regulan sus operaciones.

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

- Dando cumplimiento a la Sección 6 del Código de Ética y Conducta de Banco Agrícola, y su Anexo 1, donde se estableció el mecanismo para revelar conflictos de interés, se informa que durante el año 2019 se recibieron las siguientes revelaciones de conflictos de interés para dicha sociedad:

| VICEPRESIDENCIA | CANTIDAD | MES |
|------------------------|-----------------|------------|
| SERVICIOS CORPORATIVOS | 1 | Julio |
| EMPRESAS Y GOBIERNO | 1 | Septiembre |
| PERSONAS Y PYMES | 1 | Octubre |
| SERVICIOS CORPORATIVOS | 1 | Noviembre |
| EMPRESAS Y GOBIERNO | 1 | Diciembre |

- Durante el año 2019, los Agentes Comercializadores de Fondos de Inversión autorizados para la venta de Fondos de Inversión a través de las Oficina de Banco Agrícola, y Vicepresidente de Tesorería, efectuaron revelación de inversiones personales en Fondos de Inversión, cuya revelación fue efectuada en atención a la Sección 3. Aplicable Propiamente a Gestora de Fondos de Inversión Banagrícola, S.A., B. Disposiciones Específicas, del Anexo 1 del Código de Ética y Conducta, vigente desde el 26 de marzo de 2019 y modificada el 10 de octubre de 2019, según consta en actas de Junta Directiva; dado que, en razón a su actuación como Agente Comercializador, dicha disposición les era aplicable durante el periodo en que estuvo vigente, las revelaciones de inversiones personales son las siguientes:

| ÁREA DEL BANCO | TIPO DE INVERSIÓN | CANTIDAD | MES |
|------------------------------------|---|----------|------------|
| VICEPRESIDENCIA DE TESORERÍA | Aporte Vicepresidente de Tesorería | 1 | ABRIL |
| VICEPRESIDENCIA DE PERSONAS Y PYME | Aporte Agente Comercializador | 1 | |
| VICEPRESIDENCIA DE PERSONAS Y PYME | Aporte incremental Agente Comercializador | 1 | JUNIO |
| VICEPRESIDENCIA DE PERSONAS Y PYME | Rescate total de Agente Comercializador | 1 | JULIO |
| VICEPRESIDENCIA DE PERSONAS Y PYME | Rescate parcial de Agente Comercializador | 2 | |
| VICEPRESIDENCIA DE TESORERÍA | Rescate parcial Vicepresidente de Tesorería | 1 | |
| VICEPRESIDENCIA DE PERSONAS Y PYME | Rescate parcial de Agente Comercializador | 1 | SEPTIEMBRE |
| VICEPRESIDENCIA DE PERSONAS Y PYME | Rescate parcial de Agente Comercializador | 1 | OCTUBRE |
| VICEPRESIDENCIA DE PERSONAS Y PYME | Rescate parcial de Agente Comercializador | 1 | NOVIEMBRE |
| VICEPRESIDENCIA DE PERSONAS Y PYME | Rescate parcial de Agente Comercializador | 2 | DICIEMBRE |

- A continuación, se detallan los conflictos de interés reportados por los miembros de Junta Directiva y Alta Gerencia:

| ÁREA/ORGANO AL QUE PERTENECE | MOTIVO DE LA APARICIÓN DEL CONFLICTO Y DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA SITUACIÓN | CANTIDAD | FECHA DE ORIGINACIÓN DEL CONFLICTO |
|--|--|----------|------------------------------------|
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 27/2/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 1/7/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 1/7/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 1/7/2019 |
| JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 24/7/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 31/7/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 14/8/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 2/10/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 2/10/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 30/10/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 20/11/2019 |
| VICEPRESIDENCIA DE EMPRESAS Y GOBIERNO | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 4/12/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 5/12/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 5/12/2019 |
| COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA | De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos | 1 | 5/12/2019 |

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

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

✚ **Mecanismos de Atención al Cliente:**

Banco Agrícola cuenta con un proceso de atención al cliente, cualquier reclamo o solicitud se puede presentar a través de los diferentes canales que Banco Agrícola pone a disposición:

- Telebanca: 2210-0000 (opción cero)
- Correo electrónico: servicioalcliente@bancoagricola.com.sv
- Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram)
- En sección "Tu Opinión Cuenta" de la página web: www.bancoagricola.com
- En cualquiera de las agencias.

✚ **Proceso de Atención al Cliente:**

a) Etapa 1. Recepción

Para presentar reclamos, solicitudes o quejas se debe presentar la documentación de soporte solicitada por el ejecutivo para iniciar la gestión. Seguidamente, el ejecutivo ingresa las gestiones al sistema y se asigna un número para posterior consulta y seguimiento. Una vez ingresado al sistema, se le informa al cliente el tiempo de resolución al reclamo o solicitud.

b) Etapa 2. Resolución

El caso es direccionado y analizado por el área especializada de acuerdo al tipo de reclamo o solicitud.

c) Etapa 3. Notificación

El Banco notificará la resolución del reclamo o solicitud vía telefónica, correo electrónico o por escrito, en los tiempos establecidos previamente.

d) Etapa 4. Apelación

En los casos que la resolución del reclamo o solicitud no sean satisfactorias, se tiene la opción de abocarse a cualquiera de los canales de atención, al Departamento de Defensoría del Cliente o escribir a "Tu opinión cuenta", y así poder iniciar un proceso de apelación de cualquier gestión.

Para poder atender a los clientes en esta etapa es indispensable que tener un número de gestión con el cual se investigó previamente el caso. Ante esta etapa, el caso será nuevamente evaluado por el área correspondiente y será nuevamente notificada la resolución final.

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

En la sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas del día 11 de febrero 2019 se tomaron los siguientes acuerdos:

- a) Se aprobó la memoria de labores de la administración de la sociedad, los Estados Financieros, correspondientes al ejercicio económico del año dos mil dieciocho, y tomó nota del informe y de la opinión del auditor externo, que fue emitido sin salvedad.

- b) Se nombró como Auditor Externo y Fiscal propietario a PricewaterhouseCoopers, Limitada de Capital Variable que puede abreviarse PricewaterhouseCoopers, Ltda de C.V., o también PwC, Ltda. de C.V., siendo su denominación comercial PwC El Salvador, con número de inscripción 214 como Auditor Externo y Fiscal propietario para el periodo contable comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de dos mil diecinueve; y a la firma Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V., (miembro de Ernst & Young Global Limited), con Número de Inscripción 3,412 como Auditor Externo y Fiscal suplente, sin costo alguno.

- c) Se distribuyan en concepto de dividendos el la cantidad de US\$14,156,797.27 (**CATORCE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE DÓLARES CON VEINTISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**), más la cantidad de US\$36,768,202.73 (**TREINTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS DOS DÓLARES CON SETENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**), registrados en la cuenta reservas de capital voluntaria de ejercicios anteriores - ejercicio 2017; que hacen un total de US\$50,925,000.00 (**CINCUENTA MILLONES NOVECIENTOS VEINTICINCO MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**), distribuirlos en concepto de dividendos equivalentes a US\$2.91 (**DOS DÓLARES CON NOVENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**) por acción.

En la sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas del día 22 de julio 2019 se tomó el acuerdo de reestructuración de la Junta Directiva, quedando de la siguiente manera:

| | |
|-----------------------------|---|
| Director Presidente | Jaime Alberto Velásquez Botero |
| Director Vicepresidente | Ricardo Mauricio Rosillo Rojas |
| Director Secretario | Ramón Fidelio Ávila Qüehl |
| Primer Director Propietario | Joaquín Alberto Palomo Déneke |
| Director Suplente | María Cristina Arrastía Uribe |
| Director Suplente | Cipriano López González |
| Director Suplente | Eduardo David Freund Waidergorn |
| Director Suplente | Ricardo Antonio Juan Luis Balzaretti Cepeda |