

# Bancoagrícola

## INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

---

Enero- diciembre 2021



**Banco Agrícola, Sociedad Anónima**  
**enero – diciembre 2021**

**I. INFORMACIÓN GENERAL.**

**1. Conglomerado Financiero local al que pertenece.**

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

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

<b>Sociedad</b>	<b>Principal Negocio</b>
<b>Banagrícola, S.A. (Panameña)</b>	Controladora internacional, cuya finalidad es la inversión en el capital de sociedades, principalmente en el rubro financiero.
<b>Inversiones Financieras Banco Agrícola, S.A.</b>	Controladora, cuya finalidad es la inversión en más del 50% del capital social en sociedades de giro financiero.
<b>Banco Agrícola, S. A.</b>	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.
<b>Valores Banagrícola, S. A. de C.V., Casa de Corredores de Bolsa</b>	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.
<b>Gestora de Fondos de Inversión Banagrícola, S.A.</b>	Gestora de fondos de inversión que tiene por finalidad administrar Fondos de Inversión Abiertos y Cerrados.
<b>Arrendadora Financiera, S.A.</b>	Subsidiaria de Banco Agrícola, S.A. que tiene por finalidad principal las operaciones financieras de arrendamiento.
<b>Credibac, S.A. de C.V.</b>	Subsidiaria de Banco Agrícola, S.A., que tiene por finalidad principal desarrollar servicios relacionados con el negocio de tarjeta de crédito y la gestión de dichas carteras.

**3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.**

Grupo Bancolombia.

**II. ACCIONISTAS.**

- Inversiones Financieras Banco Agrícola, S.A., propietaria del 94.302903% del capital accionario.
- Banagrícola, S.A., propietaria del 4.142891% del capital accionario.
- Otros accionistas, propietarios del 1.554206% del capital accionario.

**1. Junta General Ordinaria durante el año 2021.**

Fecha de Sesión	Quórum
10 de febrero de 2021	98.49%

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

No hubo sesiones extraordinarias en el año 2021.

**III. JUNTA DIRECTIVA.**

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

En sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas del día 12 de febrero 2020, se nombró a la Junta Directiva para el período 2020-2022, quedado conformada de la siguiente manera:

Cargo	Nombre
Director Presidente	Ricardo Mauricio Rosillo Rojas.
Director Vicepresidente	María Cristina Arrastía Uribe.
Director Secretario	Ramón Fidelio Ávila Qüehl.
Primer Director Propietario	Joaquín Alberto Palomo Déneke.
Director Suplente	Cipriano López Gonzalez.
Director Suplente	Jaime Alberto Velásquez Botero.
Director Suplente	Eduardo David Freund Waidergorn.
Director Suplente	Aimée Thalia Sentmat Puga.

No hubo modificaciones en la conformación de los miembros de Junta Directiva durante el año 2021.

**2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.**

Se celebraron 13 sesiones de Junta Directiva, las cuales se detallan a continuación:

N° de Sesión	Fecha de sesión
1	21 de enero de 2021.
2	29 de enero de 2021.
3	18 de febrero de 2021.
4	23 de marzo de 2021.
5	15 de abril de 2021.
6	20 de mayo de 2021.
7	16 de junio de 2021.
8	22 de julio de 2021.
9	19 de agosto de 2021.
10	16 de septiembre de 2021.
11	21 de octubre de 2021.
12	18 de noviembre de 2021.
13	9 de diciembre de 2021.

**3. Operaciones Realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas.**

Para el año 2021 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 16 de junio de 2021.

**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 16 de junio de 2021.

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

A continuación, se detallan las capacitaciones recibidas:

- a) Criptomonedas y Estrategias Anti Lavado de Dinero (español e inglés), impartida el 22 de abril de 2021 en modalidad virtual.

Fecha	Objetivo del curso	Temas abordados.
22 de abril del 2021. 9:30 am- 11:00 am	Brindar a los asistentes conocimiento respecto a la relación de las criptomonedas con el Lavado de Activos y las mejores prácticas para prevenir dicho delito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos básicos de Criptomonedas.</li> <li>• Descripción general del enfoque Antilavado de dinero.</li> <li>• Mejores prácticas para una política Antilavado enfocada en Cripto.</li> <li>• Discusión acerca del acercamiento del Sandbox a la regulación.</li> </ul>

- b) El Buen Gobierno de la Ciberseguridad, claves para el impulso y la supervisión de los riesgos cibernéticos, realizada el 18 de noviembre de 2021 en modalidad virtual.

Fecha	Objetivo del curso
18 de noviembre del 2021. 8:30 am- 10:00 am	Analizar los principales aspectos a tener en cuenta cuando se incluye la Ciberseguridad entre los dominios de gestión a supervisar por parte de los consejos y demás órganos de dirección en el ámbito, del Buen Gobierno Corporativo.

#### 7. Política de Remuneración de los miembros de 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 los cambios en el período 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.	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
Carmen María Contreras Robert	Dirección de Mercadeo, Reputación y Sostenibilidad.	Directora
Dionisio Ismael Machuca Massis	Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General.	Vicepresidente
Ronald Marcelo Amaya Gómez	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

Para el año 2021, no hubo cambios en los miembros de Alta Gerencia.

## 2. Política de Selección de 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 2021.

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.

Cargo	Nombre
Presidente del Comité (Director Independiente)	Ramón Fidelio Ávila Qüehl.
Miembro (Director independiente)	Joaquín Alberto Palomo Déneke.
Miembro (Director independiente)	Eduardo David Freund Waidergorn.
Miembro	Rafael Barraza Domínguez.
Miembro	Alexander Pinilla Vargas.
Secretario	Ronald Marcelo Amaya Gómez.
Invitado Permanente	Dionisio Ismael Machuca Massis.

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

N° de Sesión	Fecha de sesión
1	18 de enero de 2021.
2	29 de enero de 2021.
3	16 de febrero de 2021.
4	16 de marzo de 2021.
5	13 de abril de 2021.



6	18 de mayo de 2021.
7	15 de junio de 2021.
8	20 de julio de 2021.
9	18 de agosto de 2021.
10	14 de septiembre de 2021.
11	19 de octubre de 2021.
12	16 de noviembre de 2021.
13	7 de diciembre de 2021.

**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.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General, de la Junta Directiva y de las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- 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 2021 se encuentran:

Fecha de sesiones	Temas Corporativos conocidos en Comité de Auditoría de Banco Agrícola
Enero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicepresidencia de auditoria: informe de gestión 2020.</li> <li>• Auditoría externa: presentación de avance de la auditoría 2020.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones: comité auditoría, auditor externo / interno.</li> <li>• Vicepresidencia de auditoría: gestión y resultados.</li> <li>• Procedimientos de auditoría interna cuarto trimestre 2020 - Informe trimestral.</li> <li>• Modificación al plan de trabajo.</li> <li>• Procedimientos de auditoría NPB4-44.</li> <li>• Vicepresidencia de Riesgos: fortalecimiento del marco de control interno.</li> <li>• Informe semestral comité de auditoría Banco Agrícola.</li> <li>• Conocimiento y recomendación de estados financieros consolidados de Banco Agrícola, S.A., y subsidiarias, sus respectivas notas y el dictamen del auditor externo al 31 de diciembre de 2020 y 2019.</li> <li>• Opinión del comité de auditoría sobre el dictamen del auditor externo al 31 de diciembre 2020.</li> <li>• Recomendación de nombramiento de auditor externo y fiscal para el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.</li> <li>• Recomendación de aplicación de resultados.</li> </ul>
<p>Febrero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablero corporativo de control interno.</li> <li>• Gestión y resultados – Vicepresidencia de Auditoría Interna.</li> <li>• Informe de Gobierno Corporativo de Banco Agrícola.</li> <li>• Gestión y resultados – Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General.</li> <li>• Rendición de cuentas y gestión de control interno de negocios fiduciarios.</li> <li>• Planes beneficiario final. Acciones realizadas para el cierre de brechas de conocimiento del cliente.</li> </ul>
<p>Marzo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vp auditoría interna: seguimiento a informe de visita focalizada SSF.</li> <li>• Vicepresidencia de auditoría interna: auto evaluación de la calidad de los servicios de auditoría.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicepresidencia auditoría interna: informe de gestiones de ética efectuadas en el periodo de noviembre 2020 a febrero 2021.</li> <li>• Seguridad corporativa.</li> <li>• Presentación de avances e iniciativas de la gerencia de ciberseguridad y seguridad de la información.</li> <li>• Vicepresidencia Personas Y Pymes: gestión y resultados de auditoría interna.</li> </ul>
Abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicepresidencia de Auditoría interna: gestión y resultados.</li> <li>• Informe primer trimestre 2021 – Auditoría Interna.</li> <li>• Procedimientos de auditoría NPB4-44.</li> <li>• Modificación al plan de trabajo – Auditoría Interna.</li> <li>• Solicitud de acompañamiento a los comités de apoyo en SERFINSA.</li> <li>• Colegio de supervisores.</li> <li>• Normas y procedimientos para la cancelación de hipotecas con Banco Agrícola, S.A. y otros acreedores.</li> <li>• Norma para la contabilización de adjudicaciones judiciales.</li> <li>• Presentación de evolución y aspectos relevantes del negocio.</li> </ul>
Mayo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Externa: plan de trabajo, gestión, resultados.</li> <li>• Vicepresidencia de Auditoría: tablero de control interno.</li> <li>• Vicepresidencia de Auditoría Interna: gestión y resultados.</li> <li>• Vicepresidencia de Empresas y Gobierno: gestión y resultados.</li> </ul>
Junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicepresidencia de Servicios Corporativos: gestión y resultados.</li> <li>• Vicepresidencia de Gestión Humana: línea ética, gestión y resultados.</li> <li>• Gerencia de Cumplimiento: informe de gestión de cumplimiento del periodo de diciembre 2020 a mayo 2021.</li> <li>• Vicepresidencia de Desarrollo: aprobación de modificación a la Normativa de excepción documentaria Empresas Y Gobierno.</li> <li>• Vicepresidencia de Riesgos: metodología de provisiones voluntarias para personas y Pyme.</li> </ul>

<p>Julio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicepresidencia de Auditoría Interna - Modificaciones al Tablero de Corporativo de Control Interno.   Resumen Trimestral de Auditoría Interna durante el segundo trimestre de 2021, de conformidad a las “Normas Técnicas de Auditoría Interna para los integrantes del Sistema Financiero” (NRP-15).   Informe Trimestral sobre evaluación de los procedimientos de Auditoría Interna de conformidad con las “Normas Para la Generación de Información de los Depósitos Monetarios y sus Titulares” (NPB 4-44).   Gestión y Resultados Vicepresidencia de Auditoría Interna.</li> <li>• Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General - Resumen de Gestión – Informe semestral del Comité de auditoría.   Modificaciones al Código de Buen Gobierno.</li> <li>• Vicepresidencia Financiera - Variaciones, revelación de notas, ajustes relevantes.</li> <li>• Vicepresidencia de Servicios Corporativos - Seguridad Corporativa (fraudes) y ciberseguridad.</li> <li>• Gestora de Fondos de Inversión - Control Interno.</li> <li>• Arrendadora Financiera - Control Interno.</li> </ul>
<p>Agosto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Externa - Plan de Trabajo de la Auditoría 2021   Gestión y Resultados.</li> <li>• Vicepresidencia de Auditoría Interna - Actualización Estatuto Corporativo de Auditoría Interna   Gestión y Resultados.</li> <li>• Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General - Informe de falla de Proceso y Detalle de gastos en Garantías Prendarias para Créditos de Vehículos.</li> <li>• Presidencia Ejecutiva y Vicepresidencia Jurídica - Proyecto Bitcoin Banco Agrícola.</li> </ul>
<p>Septiembre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General - Modificaciones al Código de Ética y Conducta – Anexo 1.</li> <li>• Vicepresidencia de Auditoría Interna - Gestión y Resultados.</li> <li>• Vicepresidencia de Riesgos - Fortalecimiento del Marco de Control Interno, Incluye Temas SOX.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negocios Fiduciarios - Rendición de Cuentas y Gestión del Control Interno.</li> <li>• Equipos Valor Continuo BITCOIN - BITCOIN - Control Interno.</li> </ul>
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Externa - Plan de trabajo, gestión, resultados.</li> <li>• Vicepresidencia Auditoría Interna - Gestión y Resultados, Informe trimestral JD-NRP-15, Tablero corporativo de control Interno, cierre de brechas.</li> <li>• Vicepresidencia de Servicios Corporativos - Gestión y resultados (Requerimientos, TI, control interno).</li> <li>• Vicepresidencia de Desarrollo - Gestión y resultados (control interno).</li> </ul>
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Auditor Externo - Reunión privada.</li> <li>• Auditor Externo - Plan de Trabajo, Gestión y Resultados.</li> <li>• Dirección de Servicios Administrativos - Informe SSF: Visita focalizada para evaluar cartera COVID-19.</li> <li>• Vicepresidencia Financiera - Cambios Políticas Contables, Gestión y Resultados (control interno); Resolución TALL.</li> <li>• Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General - Cumplimiento (LAFT, Normas, Anticorrupción, Ética).</li> </ul>
Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditor Externo - Plan de Trabajo, Gestión y Resultados.</li> <li>• Vicepresidencia de Riesgos - Reservas Voluntarias.</li> <li>• Vicepresidencia Financiera - Modificación Manual de Políticas Contables.</li> <li>• Vicepresidencia Gestión Humana - Política de administración de salarios.</li> <li>• Vicepresidencia de Auditoría - Aprobación agenda anual.</li> <li>• Vicepresidencia de Auditoría- Aprobación Plan de Trabajo.</li> <li>• Vicepresidencia Servicios Corporativos - Seguridad Corporativa (fraudes y ciberseguridad).</li> </ul>

## VI. COMITÉ DE RIESGOS.

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

Cargo	Nombre
Presidente del Comité (Director Independiente)	Ramón Fidelio Ávila Qüehl.
Miembro (Director independiente)	Joaquín Alberto Palomo Déneke.
Miembro	Rafael Barraza Domínguez.
Miembro	Silvia Eugenia Bruni Palomares.
Miembro	Rodrigo Prieto Uribe.
Invitado Permanente	Dionisio Ismael Machuca Massis.

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

Nº de Sesión	Fecha de sesión
1	20 de enero de 2021.
2	17 de febrero de 2021.
3	19 de marzo de 2021.
4	21 de abril de 2021.
5	20 de mayo de 2021.
6	16 de junio de 2021.
7	20 de julio de 2021.
8	31 de agosto de 2021.
9	7 de septiembre de 2021.
10	24 de septiembre de 2021.
11	20 de octubre de 2021.
12	17 de noviembre de 2021.
13	14 de diciembre de 2021.

**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.**

Entre los temas que conoció el Comité de Riesgos el periodo 2021 se encuentran:

Fecha de sesiones	Temas Corporativos conocidos en Comité de Riesgos de Banco Agrícola
Enero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a indicadores, alivios, mora y valoración swap.</li> <li>• Modificación de Política de Recuperación de Personas y Pyme Rev11.</li> <li>• Cambio Climático.</li> <li>• Aprobación Modificación a las Políticas inversiones fideicomisos.</li> <li>• Aprobación Modificación a las Normas Negocios Fiduciarios</li> <li>• Política Integral de Recuperaciones Rev03.</li> </ul>
Febrero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a indicadores de Riesgo.</li> <li>• Aprobación de los límites de apetito, tolerancia y capacidad.</li> <li>• Política de Riesgo Mercado de Tesorería.</li> <li>• Mapa de Riesgos.</li> <li>• Aprobación de Políticas ARAS.</li> <li>• Modificaciones a Política de Soluciones.</li> <li>• Resultados y planes de la auditoría de la SSF.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación de límite VAR.</li> </ul>
Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a indicadores de Riesgo.</li> <li>• Aprobación de los límites de apetito, tolerancia y capacidad.</li> <li>• Política de Riesgo Mercado de Tesorería.</li> <li>• Mapa de Riesgos.</li> <li>• Aprobación de Políticas ARAS.</li> <li>• Modificaciones a Política de Soluciones.</li> <li>• Resultados y planes de la auditoría de la SSF.</li> <li>• Aprobación de límite VAR.</li> </ul>
Abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a indicadores de riesgo.</li> <li>• Sustitución LIBOR.</li> <li>• Apetito Sectorial: Arrendamientos y Hoteles.</li> <li>• Informe anual de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2020 BA.</li> <li>• Informe anual de Riesgo Operacional.</li> <li>• Plan de Pruebas 2021 Continuidad del Negocio.</li> </ul>
Mayo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a indicadores de Riesgo.</li> <li>• Actualización de Política de Condonaciones.</li> <li>• Modificaciones a Política de Gestión de Riesgo de Crédito y Riesgo de Concentración Crediticia para Empresas y Gobierno.</li> <li>• Manual de Gestión Integral de Riesgos Banco.</li> </ul>
Junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a indicadores de Riesgo.</li> <li>• Actualización de Política de Soluciones.</li> <li>• Informe semestral de Riesgos de las otras compañías del conglomerado (Valores y GFIBA).</li> <li>• Plan Anual de trabajo para 2021.</li> <li>• Programa de seguridad de la información.</li> </ul>
Julio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de indicadores</li> <li>• Informe de Competencia Local</li> <li>• Metodología para administrar el SGSI - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</li> </ul>



Agosto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de indicadores.</li> </ul>
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación de Aprobación de las Modificaciones de la Política de Soluciones Crediticias para clientes afectados por la Pandemia de los Segmentos de Personas y Pyme.</li> <li>• Proyecciones financieras estrés test local.</li> <li>• Seguimiento de indicadores.</li> <li>• Manual de Controles de Ciberseguridad y Seguridad de la información.</li> <li>• Política de Ciberseguridad y Seguridad de la Información.</li> </ul>
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno y Capacidades Sectoriales.</li> <li>• Fraude interno y fraude externo.</li> <li>• Seguimiento de indicadores.</li> <li>• Seguimiento y monitoreo de clientes afectados por COVID.</li> <li>• Política de Castigos – Empresas y gobierno.</li> <li>• Política de Castigos - Personas y Pyme.</li> </ul>
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de Política y Metodología Riesgo de Liquidez.</li> <li>• Actualización Políticas de Riesgo de Tasa de Interés.</li> <li>• Actualización de Normas para la implementación del Plan de Contingencia de Liquidez.</li> <li>• Aprobación De Nuevos Modelos De Originación Y Cobranzas             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estimador de Ingreso Planillero (Fijo).</li> <li>○ Score de Riesgos – Tipo 1.</li> <li>○ Aprobación de Score De Cobros de Alerta Temprana General.</li> <li>○ Aprobación de Score De Cobros de Auto Cura General.</li> <li>○ Aprobación de Score De Cobros de Propensión General.</li> </ul> </li> <li>• Seguimiento de indicadores.</li> <li>• Resultados y planes de Auditoría de la Superintendencia del Sistema Financiero.</li> </ul>

Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de indicadores de riesgos.</li> <li>• Actualización Política de empleados Banco Agrícola.</li> <li>• Regulatorio NRP-17: Informe semestral de Riesgos de las otras compañías del conglomerado (Valores y GFIBA).</li> <li>• Regulatorio NPB 4-49: Cálculo de Pérdida Esperada.</li> <li>• Regulatorio NRP-24: Resultados BIA (CN).</li> </ul>
-----------	--

## VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

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

A continuación, se resumen los cambios aprobados al Código de Gobierno Corporativo para el año 2021:

<b>MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</b>	
APARTADO	MODIFICACIONES
<b>NORMAS GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologación al nuevo código de Bancolombia.</li> <li>• Incorporación de los principios de actuación conjunta para las demás sociedades del conglomerado.</li> <li>• Se ha incluido que las sesiones de Juntas Generales de Accionistas puedan celebrarse por medios tecnológicos previa autorización legal.</li> <li>• Se agrega mayor explicación sobre el proceso de selección de plazas vacantes en Alta Gerencia en base a la Política de Selección Interna y Rotación (Política de Gestión de Talento Humano, Procesos de Selección Interna y Externa).</li> <li>• Se agrega mayor detalle en los principios y medidas relacionados con información y transparencia.</li> <li>• Se incorpora el tema de conflicto de interés para los administradores y altos ejecutivos de las sociedades del Conglomerado Financiero Banagrícola.</li> <li>• Se agrega principios y medidas de control interno.</li> </ul>

<p><b>ANEXO 2. COMITÉS DE BANCO Y VALORES BANAGRÍCOLA.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incorpora principios y medidas de operaciones con vinculados.</li> <li>• Se simplificó la redacción de la clasificación de los comités.</li> <li>• Se habilita sesionar por medios electrónicos.</li> <li>• Se propone el proceso para la ratificación de las sesiones de comités que se realicen por medios electrónicos.</li> <li>• Se modifica la descripción de los comités operativos.</li> <li>• Cambios de forma en comités:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <u>Comité de auditoría de las 3 sociedades:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica el quórum en Comité de Auditoría: presencia de 2 administradores y un miembro de Junta Directiva.</li> <li>- Se agrega una responsabilidad más: “conocer los cambios en las políticas y normativas con tipologías no contempladas previamente en los comités regulados en este documento”.</li> </ul> </li> <li>b) <u>Comité de Créditos de JD Banco y Valores:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se habilita la toma de decisiones del comité a través de medios digitales.</li> </ul> </li> <li>c) <u>Comité Ejecutivo Banco Agrícola:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica las aprobaciones en políticas y normativas aclarando que excepcionalmente es una instancia de aprobación de las mismas.</li> </ul> </li> <li>d) <u>Comité GAPI Banco Agrícola y Valores:</u> <p>Se modifica la conformación del comité a raíz del cambio de la estructura de la anterior Vicepresidencia de Tesorería.</p> </li> </ul> </li> </ul>
--	--

Dichos cambios fueron debidamente notificados a la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 30 de junio del 2021.

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

El Código de Ética y Conducta fue actualizado en la sesión de Junta Directiva del día 16 de septiembre de 2021 como parte de la constante labor realizada y encaminada en el fortalecimiento organizacional de cada una de las entidades que conforman a Grupo Bancolombia. Se aprobaron las siguientes modificaciones en los siguientes apartados:

**i. Introducción y Alcance:** Se reitera que para efectos propiamente del Código, se hará referencia bajo el término “colaboradores” a todos los sujetos a quienes les aplican los lineamientos contemplados; es decir:

- Miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración;
- Alta Gerencia;
- Equipos Directivos de cada una de las Compañías del Grupo;
- Los colaboradores y aprendices de todas las entidades del Grupo; y
- Ciertos terceros (que se definen en el desarrollo del Código)

Aclarando que, respecto a los miembros de Juntas Directivas o Consejos de Administración, no se tiene con estos una vinculación como empleados.

**ii. Valores y Grupos de Interés:**

- Se modifica el nombre del capítulo por: **“Nuestros principios, cultura y la forma en que nos relacionamos con los distintos grupos de interés y el medio ambiente”**
- Se sustituyen los anteriormente denominados “valores corporativos”, expresando la cultura basada en principios éticos, mediante **6 rangos de comportamiento**, los cuales son:
  - **La Integridad.**
  - **Los Clientes.**
  - **El Desempeño extraordinario.**
  - **El Crecimiento sostenible.**
  - **El Ser Humano.**
  - **El Dinamismo.**
- Los Grupos de Interés enunciados se mantienen, resaltando únicamente a continuación las incorporaciones / cambios de mayor relevancia:

- Respecto a los **CONSUMIDORES FINANCIEROS**, se **incorporan las “contrapartes”**.
- En atención a los **PROVEEDORES**, se establece que estos deberán cumplir los “Lineamientos de Ética y Conducta para proveedores y aliados”.
- **Respecto a los MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y OPINIÓN PÚBLICA**, se exalta que los **únicos voceros autorizados de las respectivas entidades** del Grupo, serán los presidentes (o cargo equivalente) de las compañías del Grupo y los colaboradores que expresamente tengan atribución para ello.
- Relacionado a los **COLABORADORES**, se incorporan lo siguiente:
  - Propiamente para aquellos que ostentan la posición de liderazgo se instruye que, para la orientación sobre la identificación y administración de conflictos de interés, deben asistirse del capítulo 6.
  - También para Líderes se amplía la responsabilidad de conocer aspectos de carácter personal, social, económico y laborales de las personas de sus equipos de trabajo.
  - En general para los colaboradores, se modifican las reglas para la participación de los colaboradores en redes sociales en función de los comportamientos que se van tener y los no tolerados.

En este capítulo, se incorporan criterios que a nivel de Grupo Bancolombia declaramos respecto al Medio Ambiente y Derechos Humanos.

**iii. Nuestra Perspectiva frente a los colaboradores:** En este capítulo se hacen las siguientes modificaciones, las cuales se resumen a continuación:

- Diversidad e Inclusión: se brinda una mayor relevancia a la inclusión y explicación de lo que significa para el Grupo Bancolombia,
- Se incorporan regulaciones en atención a “**Actividades Externas**” (que realicen con o sin ánimo de lucro) los colaboradores. Las cuales se basan en: (i) criterios éticos y de legalidad, e impacto reputacional para el Grupo; (ii) ajenas a conflictos de interés o con una adecuada administración y revelación; (iii) Sin utilizar propiedad intelectual del Grupo; (iv) sin aprovechamiento ni uso de información de la organización, sus clientes o negocios.
- Asimismo, se regulan como se deberán documentar la participación de los colaboradores en:

- Juntas Directivas o Comités de Terceros (incluidas entidades sin ánimo de lucro), estableciendo las autorizaciones necesarias y los cargos u órganos autorizantes.
- En los casos, en que los colaboradores dedican participar en política (mediante postulación a cargos de elección popular), se instruye las gestiones a realizarse.

**iv. Nuestro Manejo de la Información:**

- Se modificó el nombre del Capítulo, el cual a partir de ahora es “**Nuestro manejo de la información y datos personales**”.
- Se resalta la relevancia de la titularidad de la información.
- En lo relativo a la clasificación de la información, consta de la siguiente forma:
  - Pública;
  - De circulación interna y;
  - Confidencial, dentro de la cual se encuentra la restringida y la privilegiada.

**v. Nuestra gestión de inversiones personales:**

- Se amplía el concepto de prudencia financiera, incorporando los posibles impactos reputacionales para el Grupo. Se elimina restricción para compra de divisas.
- Se elimina solicitud de autorización para participación en subastas de Renta Fija por parte del Front Office donde el Grupo es emisor, colocador o estructurador.
- Se tomará 30 días como período de referencia para la realización de operaciones de signo contrario sobre operaciones de acciones emitidas por Bancolombia, S.A. en el grupo de colaboradores que tengan acceso a información privilegiada.

**vi. Nuestro actuar frente a los conflictos de interés:**

- Se incorpora una breve definición de cuando debemos comprender que un conflicto de interés es aparente.
- Se incluye y regula un nuevo potencial generador de conflictos de interés, correspondiente a: **Actividades financiadas por los clientes.**
- Se incorporan dos tablas para reforzarlas atribuciones para la administración de conflictos de interés, dichas atribuciones podrán ser redefinidas de acuerdo con la evolución de la estructura organizacional y/o a los lineamientos dados por los comités de ética locales y que en relación propiamente al Conglomerado Banagrícola, se detallan a continuación:

**TABLA 1:** atribuciones para la administración de conflictos de interés.

Aprobación en áreas comerciales	Aprobación en áreas administrativas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Agencias:</b> Director Comercial de Agencias.</li> <li>- <b>Otras áreas comerciales:</b> Director (inmediato).</li> </ul>	<p>Director o cargo equivalente.</p>

**TABLA 2:** atribuciones de aprobación o rechazo de regalos.

Aprobación en las áreas comerciales	Aprobación en áreas administrativas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Agencias:</b> Director Comercial de Agencias.</li> <li>- <b>Otras áreas comerciales:</b> Director (inmediato).</li> </ul>	<p>Director o cargo equivalente.</p>

- En el caso de la Tabla 2, se clarifica que el límite de US\$200 aplica de manera acumulada para los regalos que una misma persona realice en el transcurso de un año calendario. Requiriendo a partir del límite del monto, autorización del jefe en la forma que consta en la tabla, relacionada.
- En atención al **Cubrimiento de Gastos por parte de Proveedores:** Se permite el cubrimiento de los gastos de viaje de proveedores en procesos de selección que requieren referenciación in situ, con autorización de la vicepresidencia que está adquiriendo el bien o servicio y de la cadena de abastecimiento.

**vii. Administración de nuestros activos:** Se da un tratamiento vía las políticas de ciberseguridad.

**viii. Lucha contra crímenes financieros:**

- Se modifica el nombre del capítulo, siendo en adelante **“Nuestro aporte a la lucha contra el fraude, la corrupción, el lavado de activos y financiación del terrorismo”**

- Se reitera los distintos compromisos que a nivel de Grupo Bancolombia posee frente al fraude, la corrupción, el lavado de activos y financiación del terrorismo.

**ix. Nuestro mecanismo de apoyo al fomento de una cultura ética:**

- Se mantiene la estructura de dicho capítulo.

Finalmente, respecto al Anexo 1- El Salvador, el cual es aplicable a las entidades del Conglomerado Financiero Banagrícola, con el fin de aclarar y adecuar aspectos específicos relacionados con las mejores prácticas de ética, contempladas en el Código, a modo que sean conforme a las regulaciones de El Salvador y que regulan sus operaciones, se han efectuado leves modificaciones asegurando su entera armonización con cada una de las modificaciones realizadas al Código de Ética y Conducta.

Dichos cambios fueron debidamente notificados a la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 29 de septiembre del 2021.

**3. Informe del cumplimiento de las políticas de conflicto 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 establece el mecanismo para revelar conflictos de interés, se informa que, durante el año 2021, se recibieron las siguientes revelaciones de conflictos de interés para dicha Sociedad:

Vicepresidencia	Cantidad	Mes
Jurídica y General	1	Enero.
Financiera	1	Abril.
Servicios Corporativos	1	Noviembre.

Durante el año 2021, los Agentes Comercializadores de Fondos de Inversión autorizados para la venta de Fondos de Inversión a través de las Oficinas de Banco Agrícola, efectuaron revelación de inversiones personales en Fondos de Inversión; dicha revelación se realiza



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, con fecha de aprobación de última actualización, el 26 de octubre de 2021; y en razón al mecanismo de revelación que incluye informar la realización de operaciones de comercialización en fondos de inversión en su calidad de participe. A continuación, el detalle:

Tipo de Operación	Reporte	Mes
Rescate parcial.	1	Marzo.
Rescate parcial.	2	Abril.
Rescate parcial.	1	Agosto.
Rescate parcial.	1	Septiembre.

Durante el año 2021, en cumplimiento a lo establecido en la Sección 9: Principios y Medidas para Operaciones con Vinculados del Código de Buen Gobierno; y de conformidad a la Sección 6.6 del Código de Ética y Conducta la cual indica que: “Los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración y la Alta Gerencia de las compañías del Grupo revelarán los conflictos de interés en que puedan estar involucrados en la forma dispuesta en el Código de Buen Gobierno, para que estos sean administrados de acuerdo con el procedimiento allí establecido.”; a continuación el detalle:

Área/Órgano al que pertenece	Fecha de origen	Motivo de aparición del conflicto
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	20/1/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	20/1/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ EJECUTIVO   COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	3/3/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	19/5/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	19/5/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.

COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	19/5/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	26/5/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	26/5/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	31/5/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	31/5/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	31/5/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	2/6/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	2/6/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	2/6/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	16/6/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	16/6/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	16/6/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
JUNTA DIRECTIVA  COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	16/6/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	30/6/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	30/6/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	14/7/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.

COMITÉ EJECUTIVO   COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	21/7/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ EJECUTIVO   COMITÉ GAPI   COMITÉ DE AUDITORÍA	28/7/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	11/8/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	11/8/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ EJECUTIVO   COMITÉ DE AUDITORÍA	25/8/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	7/9/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	7/9/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	7/9/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	8/9/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	8/9/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	17/9/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	17/9/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ EJECUTIVO   COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	22/9/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	22/9/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	6/10/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ EJECUTIVO   COMITÉ DE AUDITORÍA	13/10/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.

COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	13/10/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	13/10/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	17/11/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
JUNTA DIRECTIVA	9/12/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	15/12/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.
COMITÉ DE CREDITOS DE JUNTA DIRECTIVA	15/12/2021	De conformidad a lo establecido en el artículo 204 de la Ley de Bancos.

## VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

### 1. Atención de los clientes.

#### 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 se ponen a disposición:

- Telebanca: 2210-0000 (opción cero).
- Whatsapp Banco Agrícola: 2210-0000.
- Correo electrónico: [servicioalcliente@bancoagricola.com.sv](mailto:servicioalcliente@bancoagricola.com.sv).
- Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram).
- Chat de la página web: [www.bancoagricola.com](http://www.bancoagricola.com).
- En sección “Escríbenos” de la página web: [www.bancoagricola.com](http://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 de atención 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, 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. Detalles de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el informe anual.**

En la sesión de Junta General de Accionistas de **Banco Agrícola, S.A.**, celebrada el día 09 de febrero de 2021, se tomaron los acuerdos siguientes:

Hecho Relevante	Descripción
Aprobación de Memoria de Labores de la Junta Directiva, presentación de los Estados Financieros e Informe del Auditor Externo, correspondiente al ejercicio	La Junta General Ordinaria de Accionistas aprobó la memoria de labores de la administración, los estados financieros del ejercicio económico del dos mil veinte, que comprenden el balance general, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio, flujo de efectivo y el informe sobre los

<p>económico del año dos mil veinte.</p>	<p>resultados de la evaluación de la integridad, adecuación y eficacia de los sistemas de control interno, según lo establecido en las normas emitidas por el ente regulador.</p>
<p>Nombramiento del auditor externo y fiscal, con su respectivo suplente y fijación de sus emolumentos.</p>	<p>La Junta General Ordinaria de Accionistas acordó nombrar a PricewaterhouseCoopers, Responsabilidad Limitada de Capital Variable, como Auditor Externo y Fiscal propietario para el período contable correspondiente del primero de enero hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, con sus emolumentos respectivos; y como Auditor Externo y Fiscal suplente a Ernst &amp; Young El Salvador, S.A. de C.V., sin costo alguno.</p>
<p>Aplicación de resultados.</p>	<p>La Junta General Ordinaria de Accionistas aprobó que el 100% de la Utilidad Distribuible obtenida al 31 de diciembre de 2020, sea trasladada a la cuenta contable de Reservas de Capital – Reservas Voluntarias.</p>
<p>Desarrollo de la sesión</p>	<p>Se hace del conocimiento que la Junta General de Accionistas del año 2021 fue la primera en desarrollarse de forma semi-presencial, poniendo a disposición de los accionistas mecanismos y medios tecnológicos para participar de la sesión de forma virtual, de conformidad con la normativa legal vigente.</p>