


INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR

Período Informado:

1 de enero de 2018-31 de diciembre 2018

Aprobado por:



Ana Cristina López Craik de Tamayo

Representante Legal

Citibank N.A. Sucursal El Salvador

18 de febrero de 2019

INFORME DE GOBIERNO COPORATIVO
CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR

Período Informado: 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018

Fecha del informe: 18 de febrero de 2019

I. INFORME GENERAL

i. Grupo Financiero Internacional

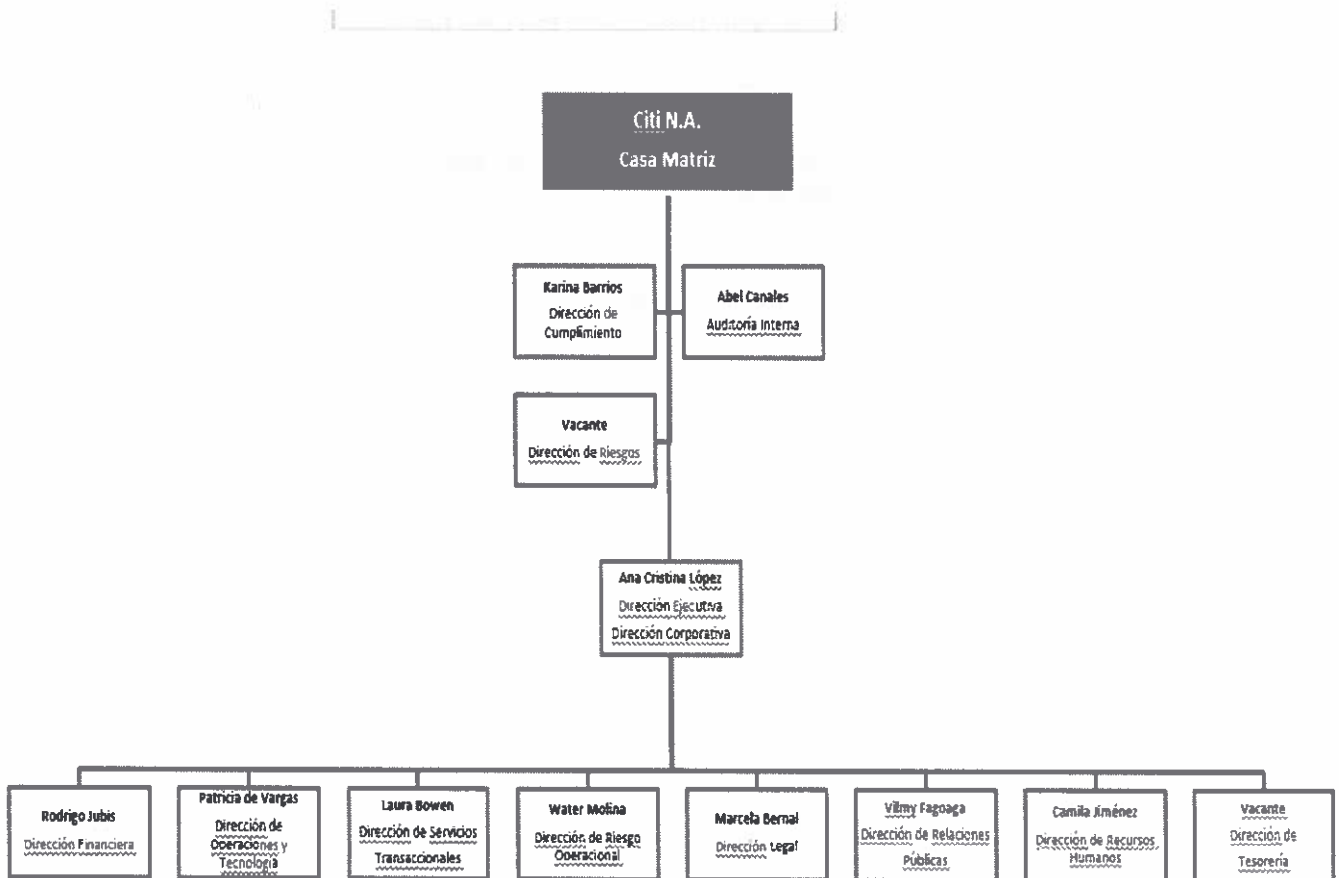
El Grupo Financiero Internacional al que se pertenece es “Citigroup” conocido como “Citi”

ii. Modificaciones al Código de Gobierno Corporativo

Aprobadas el 19 de Mayo de 2018. Versión Modificada Adjunta como Anexo I.

II. ALTA GERENCIA

i. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el Período Informado



ii. Cambios durante el Período Informado

- Baja – 30 de abril de 2018: Ricardo Alfredo Molina Aparicio, Tesorero.

III. COMITÉ DE AUDITORIA

1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el Período Informado:

i. El Comité de Auditoría lo conforman:

Representante Legal/CCO: Ana Cristina López de Tamayo

Ejecutivo de Alto Nivel Gerencial: Marcela Bernal (Directora Legal)

Auditor Interno: Abel Ernesto Canales

ii. Cambios Durante el Período Informado

- No hay cambios relevantes que reportar

2. Sesiones celebradas en el Período Informado: 12 sesiones

3. Principales funciones desarrolladas en el Período Informado:

- a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia y del Banco Central de Reserva de El Salvador;
- b) Seguimiento a observaciones formuladas en informes del auditor interno, del auditor externo y Superintendencia;
- c) Supervisión al cumplimiento del contrato de auditoría externa y monitoreo del proceso de respuesta a observaciones incluidas por el Auditor Externo;
- d) Evaluación de la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo;
- e) Evaluación y proposición para el nombramiento de auditores externos y auditor fiscal.
- f) Conocimiento y evaluación de los procesos de información financiera y los sistemas de control interno de la entidad;

4. Temas Corporativos conocidos en el Período Informado:

Resultados de evaluaciones de Auditoría Interna sobre el ambiente de control interno considerando los principales riesgos definidos por Citibank y de acuerdo a la metodología de Citibank

IV. COMITÉ DE RIESGOS

1. Miembros del Comité de Riesgo Integral y los cambios durante el Período informado:

i. El Comité de Riesgo Integral lo conforman

Representante Ana Cristina López de Tamayo

Legal:

Funcionario Alta Gerencia: Marcela Bernal

Secretario:

Larissa Bier- Riesgo de Crédito

Miembros adicionales:

Laura Rosales- Riesgo de Liquidez y Mercado

Jessica Arauz- Riesgo Operacional

Walter Molina- Riesgo Operacional

Karina Barrios- Riesgo Reputacional (cumplimiento)

Marcela Bernal- Riesgo Reputacional (legal)

Rodrigo Jubis- Finanzas.

Patricia Vargas- Riesgo Operacional

Patricia Sánchez- Riesgo Operacional

iii. Cambios durante el Período Informado:

- Efectivo 1 de agosto de 2018, Luis Olacchea deja de ejercer responsabilidades como Gerente de Riesgos para El Salvador:
 - En su reemplazo fue nombrada Larissa Bier con experiencia en riesgo de crédito de más de 10 años y más de 5 en riesgo de integral;
 - Notificación de este cambio se envió a la Superintendencia del Sistema Financiero con fecha 18 de julio de 2018;
 - Se efectuó traspaso y presentación del portafolio de crédito a Larissa.
- El analista de riesgo de crédito renunció a sus labores con fecha efectiva 9 de agosto de 2018:
 - La posición será sustituida;
 - Los requerimientos inmediatos serán temporalmente atendidos por un designado del área de finanzas.

2. Número de Sesiones en el Período Informado: 5 sesiones, de las cuales 4 fueron ordinarias (celebradas el 21 de febrero; 16 de mayo; 21 de agosto; y 28 de noviembre de 2018); y, 1 extraordinaria celebrada el 20 de septiembre de 2018.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el Período Informado:

- a) Informar al Representante Legal o quien haga sus veces sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación;
- b) Velar porque la entidad cuente con una adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos;
- c) Asegurar e informar al Representante Legal o quien haga sus veces, la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas;
- d) Proponer los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo;
- e) Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos;
- f) Requerir y dar seguimiento a planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.

4. Temas Corporativos conocidos en el Período Informado:

- Avances de temas de interés general para la institución como: situación macroeconómica; temas de Seguridad de la información, continuidad del negocio y cumplimiento;
- Seguimiento al cumplimiento de los límites de tolerancia de riesgo;
- Seguimiento a los temas relevantes para cada tipo de riesgo (crédito, operacional, reputacional, liquidez y mercado);
- Estado de portafolio local, estimación de pérdidas esperadas;
- Aprobación de actualizaciones a los manuales de gestión de cada riesgo;
- Presentación sobre los escenarios de estrés del riesgo operacional, de crédito, liquidez y mercado al Comité de Riesgos;
- Revisión de límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo;
- Resumen del mapa de riesgos que fue presentado por la Superintendencia del Sistema Financiero – data a dic 2017.

ANEXO I



**CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO
CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR
(Versión Revisada 2018)**

Tabla de contenido

INTRODUCCION	5
A. OBJETIVO	5
B. DEFINICIONES	5
I. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	6
II. DEL DIRECTOR EJECUTIVO (CCO) Y/O REPRESENTANTE LEGAL	8
A. MISION DEL DIRECTOR EJECUTIVO Y/O REPRESENTANTE LEGAL	8
B. REQUISITOS MINIMOS DE CALIFICACION, INDEPENDENCIA Y DISPONIBILIDAD DE TIEMPO PARA EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.	8
C. INCOMPATIBILIDADES POR POSIBLES CONFLICTOS DE INTERES O POR FALTA DE COMPETENCIAS	9
D. LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE ELECCION Y SUCESION	9
E. MECANISMOS DE CONTROL	9
F. ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL DIRECTOR EJECUTIVO (CCO).	9
G. MECANISMO DE SUPLENCIA DEL DIRECTOR EJECUTIVO (CCO).	10
III. POLITICAS DE GOBIERNO	12
A. POLITICAS DE CONFLICTO DE INTERES	12
• Procedimiento de Escalamiento ante un Conflicto de Interés:	12
B. POLITICAS DE SELECCIÓN, RETRIBUCION, CALIFICACION Y CAPACITACION	13
1. Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección.	14
2. Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses.	15

3. Planes de sucesión, al menos para directores, gerentes y ejecutivos.....	16
4. Inducción y capacitación.....	16
5. Lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensación por parte del cliente o proveedor en razón del trabajo o servicio prestado o recibido por la entidad, según corresponda.	16
6. Las normas éticas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad, las cuales se deben revisar y actualizar periódicamente. ...	17
C. POLITICAS SOBRE LA RELACION CON CLIENTES	17
1. Igualdad de trato a los clientes respecto al acceso a la información necesaria para que adopten sus decisiones.....	17
2. Revelación de las tarifas aplicables por los servicios y productos que ha contratado el cliente a la entidad.....	18
3. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de transacciones que puedan representar un posible conflicto de intereses con el cliente.....	18
4. Suministro de información correcta y oportuna al cliente sobre las transacciones que haya realizado.	18
5. Confidencialidad de la información de los clientes e impedimentos para el uso de esta información para beneficio de terceros.	19
6. Atención al cliente en cuanto a reclamos y consultas. Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de clientes.	19
D. POLITICAS SOBRE LA RELACION CON PROVEEDORES	19
E. POLITICAS SOBRE LAS RELACIONES INTRAGRUPO	21
F. POLITICA DE REVELACION Y ACCESO A LA INFORMACION	23
G. ROTACION DE FUNCIONARIOS	24
H. POLÍTICA DE REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO.....	24
I. MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA LA APLICACION DE LAS POLITICAS Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO	26
1. Mecanismos de control y seguimiento para la aplicación de las políticas.....	26
2. Consecuencias del incumplimiento de las políticas	27

IV. RIESGO REPUTACION.....	27
V. OTROS ORGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	31
A. SENIOR MANAGEMENT	31
B. COMITÉ DE AUDITORIA.....	31
C. COMITÉ DE RIESGO	33
D. COMITES DE APOYO.....	34
1. Comité de Prevención de Lavado de Dinero.....	34
2. Comité de Dirección de País	35
3. Comité de activos y pasivos.....	35
4. Comité de Riesgo de Negocio del país	36
5. Comité de Recursos Humanos.....	36
6. Comité Disciplinario.....	37
E. AUDITORIA INTERNA	37
F. DE LAS POLITICAS CORPORATIVAS.....	38
G. POLITICAS CORPORATIVAS APLICADAS A CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR....	38

APROBACIONES

Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo aprobado el 15 de junio de 2016 por Ana Cristina Lopez Craik de Tamayo, Representante Legal de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR.

Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo aprobado el 16 de mayo de 2017 por Ana Cristina Lopez Craik de Tamayo, Representante Legal de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR.

Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo presentado al CCC y aprobado el 19 de mayo de 2018 por Ana Cristina Lopez Craik de Tamayo, Representante Legal de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR.



 Ana Cristina López
 Citi Country Officer
 Citibank N.A. Sucursal El Salvador

I. INTRODUCCION

A. OBJETIVO

CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR aspira a mantener los más altos estándares de conducta ética: actuar acorde con lo que decimos, reportar resultados con exactitud y transparencia, y mantener un fiel cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativa que gobiernan nuestros negocios.

El presente Código detalla los principios y lineamientos generales mínimos para la adopción e implementación de las prácticas de gobierno corporativo contenidos en las Normas de Gobierno Corporativo para las Entidades Financieras en lo aplicable a las Sucursales de bancos extranjeros establecidos en el país.

B. DEFINICIONES

Para los propósitos de este Código se entiende como:

- 1) Ejecutivo: Cualquier persona física que, por su función, cargo o posición en una entidad, intervenga o tenga la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.
- 2) Entidad Supervisada: Aquellas bajo el ámbito de regulación de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).
- 3) Gobierno Corporativo: Conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige y controla la gestión de una entidad. Comprende las relaciones entre los asociados, el Director Ejecutivo del país (CCO) y/o Representante Legal, ejecutivos, sus comités de apoyo, las unidades de control, Senior Management y las auditorías interna y externa.



II. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR (la "Sucursal" o "el Banco") es una sucursal de un banco extranjero, debidamente autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero para operar como banco en El Salvador. Como sucursal de un banco extranjero, no cuenta con órganos de administración tales como Junta General de Accionistas o Junta Directiva, y actúa en el país a través de los requisitos de establecimiento del artículo 27 de la Ley de Bancos. Será representado por un representante con facultades amplias y suficientes para realizar todos los actos y contratos que hayan de celebrarse y surtir efectos en el territorio nacional, en adelante el Director Ejecutivo o Citi Country Officer "CCO". Asimismo, contará con una Alta Gerencia o "Senior Management", quienes serán los responsables primarios de la gestión de los negocios y riesgos. Cada ejecutivo del Senior Management, reportará al CCO, así como a los supervisores regionales de cada área según el organigrama mundial del grupo financiero Citi, al que pertenece el Banco. Asimismo, existirán las áreas que se consideren convenientes para una apropiada gestión de los negocios y riesgos de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR.





III. DEL DIRECTOR EJECUTIVO (CCO)

Para la selección del Director Ejecutivo (CCO), se tomarán en cuenta los criterios de Gobierno Corporativo emitidos por Citigroup a nivel internacional.

A. MISION DEL DIRECTOR EJECUTIVO /CCO.

La principal misión del Director Ejecutivo (CCO) es la dirección estratégica de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR, velar por un buen Gobierno Corporativo, vigilar y controlar la gestión delegada a Senior Management. Entre otros, tomará las acciones necesarias para establecer la estructura organizacional, las funciones y políticas que permitan a la entidad el equilibrio entre la rentabilidad en los negocios y una adecuada administración de sus riesgos, que propicien la seguridad de sus operaciones y procuren la adecuada atención de los usuarios. En las relaciones con los grupos de interés, el Director Ejecutivo (CCO) debe velar por que la entidad actúe conforme a las leyes y reglamentos aplicables, debiendo cumplir de buena fe sus obligaciones y tomar decisiones con juicios independientes y sin conflictos de interés. Especialmente deberá velar por: a) Proteger los derechos e intereses de los depositantes, y clientes en general; b) Desarrollar una política de comunicación e información con los clientes en general; y c) Desempeñar sus funciones anteponiendo el interés de la entidad y con independencia de criterio. El Director Ejecutivo (CCO) de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR es el funcionario facultado para aprobar, modificar, ratificar o tomar cualquier acción pertinente relacionada al Código de Gobierno Corporativo.

B. REQUISITOS MINIMOS DE CALIFICACION, INDEPENDENCIA Y DISPONIBILIDAD DE TIEMPO PARA EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.

- a) Requisitos mínimos de Calificación:
1. Altos estándares éticos
 2. Experiencia nacional o internacional en cargos de Director
 3. Experiencia financiera que le permita un adecuado entendimiento y supervisión de los asuntos que se sometan a su conocimiento



- b) Requisitos mínimos de Independencia: Objetividad e independencia de criterio.
- c) Requisitos mínimos de disponibilidad de tiempo: El candidato deberá disponer del tiempo suficiente para atender de forma adecuada y diligente los asuntos relacionados con su cargo. Como mínimo deberá poder atender a los comités a los que pertenezca.

La persona que ostente el cargo de Director Ejecutivo, deberá actuar en los mejores intereses del CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR. Asimismo, la persona que ostente el cargo de Director Ejecutivo y las personas del Senior Management deberán cumplir con los requisitos específicos determinados en la legislación especial aplicable a CITIBANK, N. A SUCURSAL EL SALVADOR.

C. INCOMPATIBILIDADES POR POSIBLES CONFLICTOS DE INTERES O POR FALTA DE COMPETENCIAS

No podrán ostentar el cargo de Director Ejecutivo, o cargos del Senior Management de la Sucursal las personas que según la legislación vigente puedan presentar un conflicto de interés al cargo específico. Tampoco podrán ostentar estos cargos aquellas personas que no cumplan con los requisitos mínimos establecidos por la legislación y/o normativa aplicable.

D. LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE ELECCION Y SUCESION

Se seguirán los lineamientos establecidos por Citigroup a nivel internacional.

E. MECANISMOS DE CONTROL

El Director Ejecutivo (CCO) rendirá las declaraciones que dicten la legislación o normativa aplicable a CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR. En dichos documentos el director ratificará el cumplimiento de los requisitos requeridos para ejercer su cargo. En el caso de que el Director Ejecutivo carezca de los requisitos establecidos, el mismo deberá notificar de inmediato dicha situación y presentar la renuncia a su cargo, a fin de que sea sustituido a la brevedad posible.

F. ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL DIRECTOR EJECUTIVO (CCO)

Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo. CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR



Las atribuciones y responsabilidades del Director Ejecutivo (CCO):

El Director Ejecutivo deberá supervisar y controlar que el Senior Management cumpla con los objetivos establecidos, respete los lineamientos estratégicos, los niveles de riesgo aprobados y se mantenga el interés general CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR. Asimismo, el Director Ejecutivo (CCO) deberá:

- a) Aprobar las políticas, procedimientos, manuales que según la regulación local requieran una aprobación expresa del Representante Legal/Director Ejecutivo;
- b) Ratificar los actos y nombramientos que según regulación local necesiten ratificación expresa del Director Ejecutivo/Representante Legal;
- c) Velar por la integridad y actualización de los sistemas contables y de información financiera;
- d) Supervisar al Senior Management de la entidad y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación;
- e) Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la entidad. Delegando en la persona que estimen conveniente la función de actuar como vínculo con dichos entes supervisores;
- f) Velar por el cumplimiento de las normas por parte de la entidad supervisada y por la gestión de los riesgos de ésta. Para estos efectos se deben definir las políticas que se consideren necesarias;
- g) Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo; y
- h) Analizar los estados financieros trimestrales intermedios y aprobar los estados financieros auditados que se remitan a la SSF.

La estructura de Gobierno Corporativo de CITIBANK N.A. SUCURSAL EL SALVADOR no cuenta con Junta directiva, por lo que las aprobaciones de Junta Directiva referidas en la normativa de gobierno corporativo no son aplicables a la estructura de CITIBANK N.A. SUCURSAL EL SALVADOR.

G. MECANISMO DE SUPLENCIA DEL DIRECTOR EJECUTIVO (CCO).



En caso de muerte, renuncia, impedimento o ausencia del Director Ejecutivo (CCO) se seguirán los lineamientos establecidos por Citigroup a nivel internacional.

IV. POLITICAS DE GOBIERNO

A. POLITICAS DE CONFLICTO DE INTERES

Los funcionarios de Citi deben mantenerse atentos a cualquier actividad, interés o relación que pudiera interferir o que aparente interferir con su capacidad de actuar en los mejores intereses de Citi o de sus clientes, a fin de evitar una situación de conflicto de intereses.

El conflicto de intereses se encuentra regulado en el Código de Conducta Global de Citi, el cual incluye algunos supuestos que pueden representar un conflicto de intereses potencial o real. Si bien es imposible describir en forma taxativa todos los casos que se pueden presentar, a continuación se indican algunos ejemplos:

- a) Actividades externas en organizaciones financieras que son competencia de Citi;
- b) Tomar para beneficio propio una oportunidad corporativa que derive de su trabajo en representación de Citi;
- c) Contratación de proveedores, vendedores y/o compañías en las cuales el funcionario o una persona relacionada con el funcionario, tiene un interés directo o de las cuales puede obtener un beneficio;
- d) Otorgar/recibir un trato preferencial de/para vendedores, proveedores de servicios o clientes;
- e) Contratar familiares en su unidad de negocio y bajo su línea de reporte.

En caso de duda sobre si se está en presencia o no de un conflicto de intereses, se debe contactar con el CCO, el Oficial de Cumplimiento o el Abogado del país.

- **Procedimiento de Escalamiento ante un Conflicto de Interés:**

- 1) Informar al supervisor sobre la situación en concreto.
- 2) Determinar en coordinación con el supervisor si el conflicto de intereses puede ser mitigado con la implementación de acciones correctivas. De ser el caso, se deben establecer dichas acciones, con las que deberá estar de acuerdo el supervisor.



- 3) Contactar al CCO, el Oficial de Cumplimiento o el Abogado del país para informarle sobre el conflicto de intereses real o potencial, así como las acciones correctivas propuestas. El funcionario contactado, deberá evaluar la conveniencia y efectividad de las acciones para determinar si las mismas mitigan el conflicto presente.
- 4) Una vez acordadas las acciones, el supervisor del empleado deberá asegurar que las acciones se implementen correctamente y que el conflicto se mitigue en forma efectiva.
- 5) Incluir la evidencia de la implementación de las acciones correctivas en los expedientes del negocio.

En adición a lo anterior, CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR debe dar cumplimiento a las siguientes Políticas y/o Procedimientos de Administración de Conflictos de Interés autorizados globalmente por Citigroup, en atención a la distinta naturaleza de las situaciones que pudiesen presentarse:

- a) Política de Afiliaciones Externas
- b) Política de Regalos
- c) Política de Inversiones Personales

B. POLITICAS DE SELECCIÓN, RETRIBUCION, CALIFICACION Y CAPACITACION.

El objetivo de estas políticas globales consiste en la alineación de los intereses a largo plazo de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR, con la selección y retribución de gerencias, ejecutivos, miembros de comité de apoyo, auditor interno y demás empleados o funcionarios de la entidad.

El Procedimiento de Reclutamiento y Selección, administrado por el Departamento de Recursos Humanos, establece un proceso formal que sirve a los usuarios de guía para cumplir con los requisitos relacionados al reclutamiento y selección de personal, y que a la vez funciona como instrumento adicional para la selección del mejor candidato, independientemente de la plaza que ocupe.

El contenido del procedimiento, abarca los siguientes temas:

1. Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección.

• **Currículos y Solicitudes de Empleo:**

El personal del Centro de Servicios de Reclutamiento es el responsable de efectuar la evaluación (carrera y/o experiencia que son afines a la empresa) y selección preliminar (entrevista telefónica).

El líder de Recursos Humanos en país apoyará al Centro de Servicios de Reclutamiento en la identificación, establecimiento y consolidación de relaciones con instituciones y/o entidades que puedan ser una fuente potencial de candidatos con el perfil requerido.

• **Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal**

El líder de Recursos Humanos de país junto con el negocio, cumplirá con el proceso establecido para presentar la solicitud de apertura de la posición. El Centro de Servicios de Reclutamiento no iniciará un proceso de reclutamiento, hasta tanto no se cuente con la aprobación respectiva según corresponde.

Para el Reclutamiento y Selección de personal se podrán utilizar tres fuentes de candidatos: los externos, los internos (Referidos) y los internos por concurso interno.

➤ **Candidatos Internos:**

El Centro de Servicios de Reclutamiento tomará en cuenta un candidato interno para un puesto específico verificando con apoyo del líder de Recursos Humanos en país, el cumplimiento de los criterios de elegibilidad establecidos así como los requisitos y competencias. Asimismo, analizarán en conjunto el caso para determinar la necesidad de información a la jefatura inmediata del aspirante.

➤ **Concurso Interno:**

El Centro de Servicios de Reclutamiento publicará un Concurso Interno de acuerdo al requerimiento de la Jefatura o Gerencia solicitante se determine que podría haber colaboradores interesados que cumplan con el perfil buscado.

➤ **Concurso Externo:**

El Centro de Servicios de Reclutamiento deberá hacer un proceso externo cuando no existan las posibilidades anteriores.

El Centro de Servicios de Reclutamiento es el responsable de llevar a cabo el proceso de reclutamiento. Asimismo, es el responsable de presentar candidatos elegibles a la jefatura solicitante, para su respectiva entrevista, análisis y toma de decisión.

Los candidatos que se presenten deberán haber aprobado el proceso de reclutamiento completo y ser considerados elegibles. Para ser considerados elegibles, los candidatos deberán cumplir con las competencias y el perfil de puesto asignado al puesto al que concursa. En caso de que en el proceso de selección se compruebe que el candidato no posee todas las competencias o requisitos del perfil, pero son habilidades que se pueden formar con entrenamiento o bien que posee la experiencia requerida e indispensable para el desempeño del mismo, la falta de unos no será obstáculo para su contratación.

- **Servicios Especiales**

Se denomina servicios especiales toda contratación que se realice para un periodo determinado de tiempo y cuyas labores a realizar no correspondan a actividades ordinarias. Para tal efecto, la Gerencia solicitante deberá contar con la aprobación respectiva y llevar el mismo proceso que las plazas fijas.

2. Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses.

En el ámbito de las contrataciones, puede darse un conflicto de intereses, en los casos en que medie algún nivel de parentesco entre los funcionarios. En este sentido, dentro CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR se evaluarán los casos de parentescos de primer grado de consanguinidad (padres, hijos y hermanos), y de igual forma de primer hasta segundo grado de afinidad (cónyuge, cuñados, suegros). Así mismo, noviazgos, relaciones de paternidad, unión libre u otra. Los casos serán evaluados por la Dirección de Recursos Humanos.

3. Planes de sucesión, al menos para directores, gerentes y ejecutivos.

Se cuenta con una metodología que se revisa periódicamente para anualmente, completar una plantilla de revisión de talento y determinar, dentro de la misma organización, quienes podrían ser los sucesores, así como el tiempo que requieren para llegar a eso. Esta plantilla es documentada por parte de la Jefatura respectiva en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos.

4. Inducción y capacitación.

El procedimiento de inducción aplica para todo aquel colaborador de nuevo ingreso. Este procedimiento consta de dos partes:

- **Presencial:** Recorrido por instalaciones, presentación a los compañeros, completar documentación de ingreso, charla introductoria y explicación sobre accesos a sistema. El departamento de Recursos Humanos coordinará las charlas de beneficios, capacitación corporativa obligatoria impartida presencialmente y se orienta al empleado en relación a las capacitaciones en forma digital.
- **Digital:** A cargo del Gerente o Jefatura correspondiente y del empleado donde se completan los entrenamientos de carácter obligatorio, así como los deseables que se consideren necesarios para la adecuada incorporación a la cultura y valores de Citi, así como para el desarrollo apropiado del puesto. Este proceso debe completarse en un período máximo de tres meses.

5. Lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensación por parte del cliente o proveedor en razón del trabajo o servicio prestado o recibido por la entidad, según corresponda.



Dentro de las Políticas de Conflicto de Intereses a nivel corporativo, existe una *Política de Regalos* que regula específicamente este tema. Como norma general, los empleados no deben aceptar dadas o regalos de nuestros proveedores o clientes y las excepciones permitidas deberán ser reportadas oportunamente al departamento de Cumplimiento.

- 6. Las normas éticas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad, las cuales se deben revisar y actualizar periódicamente.**

Todo nuevo empleado recibe en forma digital el código de conducta y emite una constancia de haberlo leído, sometiéndose a su cumplimiento.

C. POLITICAS SOBRE LA RELACION CON CLIENTES

El cliente es fundamental en el quehacer de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR, y merece su más alta consideración, aprecio y respeto. La atención al cliente busca ser integral, basada en un servicio personalizado, una actitud amable y la más alta calidad en el servicio.

La comunicación con los clientes es esencial, no solamente para mantenerlos informados, sino también para conocer sus necesidades y expectativas, buscando así una mayor información para desarrollar iniciativas y planes de trabajo que busquen satisfacerlas.

La política sobre la relación con los clientes, procura asegurar a los clientes un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad. El contenido de esta política, abarca los siguientes temas:

- 1. Igualdad de trato a los clientes respecto al acceso a la información necesaria para que adopten sus decisiones.**

Todo cliente que requiera información de sus cuentas para control se le brindará atención clara, respetuosa y concisa, ya sea en forma personal si se presenta a las oficinas de la institución, o vía telefónica.



2. Revelación de las tarifas aplicables por los servicios y productos que ha contratado el cliente a la entidad.

Todo cliente activo, cliente potencial y entidades regulatorias tendrán acceso a los diferentes rubros aplicables sobre cada una de las operaciones ofrecidas por la institución para lograr recabar los datos necesarios y así facilitar la toma de sus decisiones. Dicha información estará a disposición por cualquier medio que según la normativa legal vigente y las estipulaciones contractuales con los clientes sean aplicables dependiendo de los servicios y productos financieros.

3. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de transacciones que puedan representar un posible conflicto de intereses con el cliente.

Toda solicitud emitida tendrá prioridad en orden de solventar lo requerido por nuestros clientes siempre y cuando dicha solicitud no beneficie de forma inescrupulosa alguna de las partes involucradas en la operación a desarrollarse. Se deberá mantener objetividad en la toma de decisiones y en ningún caso se concederá privilegio a alguna de las partes involucradas. En cualquier caso, deberá seguirse los lineamientos que fuesen aplicables contenidos en la Política de Conflicto de Intereses.

4. Suministro de información correcta y oportuna al cliente sobre las transacciones que haya realizado.

La institución suministrará de forma oportuna información requerida por el cliente para la toma de decisiones. La información deberá ser emitida en un tiempo prudencial en caso de solicitud directa en algunos de nuestros centros de atención al cliente.

5. Confidencialidad de la información de los clientes e impedimentos para el uso de esta información para beneficio de terceros.

CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR tiene el compromiso de procesar de forma responsable y oportuna toda información suministrada por nuestros clientes manteniendo bajo estricta privacidad todo aspecto financiero y personal de los mismos. El derecho de privacidad abarca la difusión y/o emisión de estados financieros, revelación de saldos en las diferentes operaciones que se mantengan con la institución, brindar o modificar información personal en nuestros sistemas a solicitud de un tercero. Se exceptúa la entrega de información a las autoridades competentes cuando así sea requerido a la institución, en virtud de una resolución judicial o administrativa emitida de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable. Asimismo, se exceptúa la información que sea procesada por proveedores de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR, y la cual es provista a dichos proveedores en virtud de contratos de prestación de servicios con CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR, bajo la condición de estricta confidencialidad.

6. Atención al cliente en cuanto a reclamos y consultas. Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de clientes.

CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR contará con un área específica cuyo fin será solventar de forma veraz y efectiva cualquier reclamo formal presentado por nuestros clientes en diferentes medios. El reclamo y/o consulta podrá ser recibido por medio escrito o mediante solicitud telefónica. Según el tipo de reclamo o solicitud el área encargada contará con un tiempo definido para solventar a la brevedad lo solicitado, en los plazos establecidos en la normativa aplicable. Todo reclamo o solicitud tendrá la debida notificación de respuesta a los afectados.

D. POLITICAS SOBRE LA RELACION CON PROVEEDORES



CITIBANK N.A. SUCURSAL EL SALVADOR, se rige por las políticas globales de Citigroup, sobre la relación con proveedores las cuales tienen como objetivo que las contrataciones obedezcan a las necesidades de la entidad, y de los productos o servicios que ofrece, en las mejores condiciones de mercado. Estas Normas están dirigidas a los empleados responsables de la selección de proveedores y de la administración continua de la relación con los mismos.

Todos los productos y servicios se adquieren sobre la base del precio, la calidad, la disponibilidad, los plazos y el servicio. Asimismo, todos los negocios deben cumplir con la Política Global de Selección y Administración de Proveedores de Citi, administrada por el área respectiva. Su finalidad es administrar las relaciones con proveedores para cerciorarse que existan los controles adecuados para proteger los activos e intereses de Citi, así como los activos y la privacidad de los clientes, especialmente cuando el proveedor ofrece productos o servicios críticos o cuando éste es un Proveedor de Servicios Externos (OSP).

Todos los proveedores deben cumplir con las leyes aplicables contra la discriminación. Las relaciones con proveedores pueden estar sujetas a otras restricciones o a obligaciones de divulgación en virtud de la legislación en materia de valores u otras leyes. Además, Citi alienta positivamente contratar los servicios de proveedores mujeres y que pertenezcan a minorías conforme al Programa de Diversidad de Proveedores de Citi.

Estas políticas consideran los siguientes aspectos:

1. Criterios y condiciones generales de contratación.

Los criterios y condiciones generales de contratación se generan con base a los requerimientos que se reciben previamente por parte de las áreas usuarias, en los cuales se especifica los servicios o bienes que se desean adquirir que incluye también la aprobación de gasto respectiva de acuerdo a la delegación local vigente.

2. Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la entidad.

Los lineamientos que se aplican para garantizar la confidencialidad de la información, son básicamente los emitidos por el área de seguridad de la información que tienen aplicabilidad para toda la organización.

3. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés con la entidad o con los productos que administra.

Para estos casos en particular se debe proceder a contactar al jefe de la unidad, al CCO, área de Cumplimiento y/o Legal e informarle de la situación que se está presentando. Con base a las conclusiones y recomendaciones emitidas por esta área se procede o no con la gestión.

E. POLITICAS SOBRE LAS RELACIONES INTRAGRUPPO

Las políticas sobre las relaciones Intragrupo deben procurar que la labor coordinada entre éstas o sus áreas de negocio no se haga en detrimento de la transparencia, la adecuada formación de precios, la debida competencia y el beneficio de los clientes.

Estas políticas consideraran los siguientes aspectos:

1. Aplicación de los criterios o metodologías para pactar los precios de los servicios que se suministren o precios de las transacciones que se celebren, en términos razonables de mercado atendiendo a las características, volumen y demás circunstancias relevantes que tendría en cuenta una persona o empresa no vinculada a la entidad en un régimen de libre competencia.

La política global de Citigroup, regula la prestación de bienes, servicios, instrumentos financieros y otros servicios entre las entidades intragrupo. Para la fijación del precio de esta prestación, la política establece que debe utilizarse metodologías para determinar precios de mercado (“arm’s-



length price”), para lo cual, en el formato estándar del acuerdo de servicio correspondiente, se dispone de una sección para indicar el tipo de metodología utilizada para determinar el precio.

Por lo anterior, los servicios que se acuerden entre las compañías del grupo deben ser ejecutados bajo precios de mercado y por lo tanto no deben establecerse con el objeto de distorsionar la liquidez, el balance general o los resultados económicos de las diferentes subsidiarias.

La determinación de los precios de mercado, debe documentarse y retener los documentos de soporte utilizados para tal determinación. Asimismo, todos los servicios intragrupo deben ser liquidados, es decir debe existir un pago por la facturación de los servicios.

2. Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de las entidades del grupo.

Para cada servicio intragrupo, la política establece la retención de todos los documentos que soportan la preparación del acuerdo de servicio, cumpliendo con los lineamientos y políticas de administración de documentos a nivel global (*Citi Records Management Policy*), la cual establece estrictos controles con respecto a la seguridad y confidencialidad de la información.

3. Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés entre las áreas de negocio, entre las entidades del grupo financiero internacional o los productos que ellas administran u ofrecen.

Para asegurar el control y aplicación de la política, se han definido roles y responsabilidad para las áreas involucradas en el proceso, entre ellas, el director financiero, el gerente del área o negocio que brinda o recibe el servicio, las unidades de impuestos, el equipo de soporte de la política, el departamento legal, la utilización de las herramientas globales correspondientes, y el representante o apoderado de las entidades involucradas.



Para el otorgamiento de créditos entre compañías del mismo grupo financiero internacional, además de lo establecido en las leyes y normativa aplicable, las entidades deben cumplir con los lineamientos establecidos en las políticas corporativas globales de Citigroup que regulan esas situaciones, tales como los lineamientos denominados "ICEC" por sus siglas en inglés "Intra Citi Extension of Credit".

F. POLITICA DE REVELACION Y ACCESO A LA INFORMACION

La política sobre la revelación y acceso a la información, tiene como objetivo establecer una estructura que fomente la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información, para los clientes, órganos reguladores y público en general.

1. Revelación de Información Financiera

Los estados financieros auditados de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR constituyen información pública, y estarán disponibles por cualquier medio que las leyes y la normativa legal vigente establezca. La información sobre la situación financiera de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR se prepara y presenta de conformidad con lo establecido en la normativa legal y reglamentaria aplicable, y con las normas de contabilidad correspondientes.

2. Información acerca de los productos y servicios de la entidad

CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR velará para que la divulgación de información de los productos y servicios que ofrecen a sus clientes se realice en forma clara, precisa y veraz, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal aplicable.

3. Confidencialidad de la información



Los funcionarios de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR deben respetar y acatar las disposiciones internas referentes a la confidencialidad de la información. Toda información confidencial debe ser tratada con responsabilidad y discreción y únicamente para los fines para los que fue obtenida, los cuales deben ajustarse a lo permitido por la normativa vigente y en la jurisprudencia constitucional vinculante.

Los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.

Asimismo, no podrán revelar ni transferir a otros empleados o a terceras personas las tecnologías, metodologías, *know how*, y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR, sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso en forma ilegítima a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico.

G. ROTACION DE FUNCIONARIOS

Con respecto a la rotación del CCO o de cualquier empleado del Senior Management se seguirán los lineamientos establecidos por Citigroup a nivel internacional

H. POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO

Estas políticas a nivel mundial consisten en la evaluación de los salarios pagados a los empleados y la competitividad de éstos en función del mercado local y de las directrices globales de Citigroup; así como realizar un proceso formal de evaluación del desempeño de sus trabajadores. Siendo parte de esta política:

- A) El Análisis y clasificación de las posiciones de trabajo:** Cada posición de trabajo es analizada y valuada por el Área de Recursos Humanos a fin de asignarle un valor (grado), el cual indica la importancia que dicho puesto tiene dentro de la organización. Los grados

y niveles de las distintas posiciones se asignan basándose en las tendencias del mercado laboral local, pudiéndose usar adicionalmente, sistemas de puntos si fuese necesario e incluso, se podría solicitar opinión a la oficina regional del Banco. Es el supervisor inmediato el responsable de comunicar el grado y/o nivel al empleado subordinado, si es que éste lo solicita.

B) Estructura Salarial: Cada puesto de trabajo dentro del Banco se encuentra ubicado dentro de un grado salarial:

- ✓ Para el personal denominado “Oficial”, los niveles salariales oscilan entre los niveles “C09 al C16”.
- ✓ Para el personal denominado “No Oficial”, los grados salariales oscilan del nivel “C02” al “C05”.
- ✓ La estructura salarial de cada grado cuenta con un valor mínimo, medio y máximo, los cuales se extraen de la información del mercado que se obtiene a través de la consulta de encuestas salariales.

C) Ciclo de Gestión de Desempeño: El objetivo del ciclo de Gestión del Desempeño es para que apoye al Banco a alcanzar las metas estratégicas, para enfocar los esfuerzos de cada uno de sus empleados, y para reforzar la importancia de las contribuciones de cada uno de sus colaboradores. Este ciclo está basado en nuestra cultura de meritocracia.

Al inicio de cada año, el Empleado deberá llenar sus objetivos para el resto del año y discutirlos con su Supervisor inmediato, quien lo aprobará y evaluará el progreso durante el transcurso del año; el supervisor dará retroalimentación periódica al empleado durante el transcurso del año.

En caso que a lo largo del año, por razones de negocio, se tengan que modificar los objetivos del empleado, tanto este como su Supervisor, deberán documentar los cambios en el sistema. Al finalizar el año, el Supervisor deberá evaluar al empleado basado en el logro de los objetivos, su desempeño y otras habilidades identificadas como claves para el puesto. Dicha evaluación se realiza por medio de una entrevista la cual se realizará una vez que el Empleado haya llenado el formulario de evaluación correspondiente. En la entrevista, el Supervisor dará la retroalimentación formal de todo el año, debiendo el empleado escribir

sus comentarios sobre la evaluación y hacer constar que se ha enterado en el sistema. El resultado de la evaluación del desempeño deberá utilizar las calificaciones habilitadas en el sistema global de Citigroup. El equipo de Recursos Humanos tendrá acceso al sistema y por lo tanto podrá darle seguimiento a todo el proceso asegurando el cumplimiento del mismo. El resultado de la evaluación del desempeño deberá utilizar las calificaciones habilitadas en el sistema global de Citigroup.

D) Aumentos Salariales. Cada año, según sea la posición competitiva del Banco, se evaluará otorgar aumentos de salario. Los aumentos se realizarán con base a las políticas globales de Citigroup. Se seguirán los lineamientos de aplicabilidad, distribución y aprobación de incrementos que puedan ser establecidos por el Banco.

Recursos Humanos dará soporte a todo el proceso y realizará recomendaciones específicas en aquellos casos de posiciones que no se reflejen en la encuesta salarial.

Para recomendar los aumentos, se tomará en consideración la calificación del resultado del desempeño del empleado, el salario actual comparado con el mercado (competitividad externa) y salario actual comparado con la estructura salarial aprobada para el grado del puesto (equidad interna).

- ✓ consideran es la ubicación del salario en la escala salarial. Estos incrementos se podrá dar si la oficina regional ha dado su aprobación para llevar a cabo este ejercicio, brindando un TIR (Total Increase Rate) anual.

I. MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA LA APLICACION DE LAS POLITICAS Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

1. Mecanismos de control y seguimiento para la aplicación de las políticas

En los procedimientos y políticas que así lo permitan, debe procurarse contar con una doble revisión, tanto de la persona que realiza el procedimiento correspondiente, como de quien la revisa y/o autoriza. Asimismo, en éstos y otros casos se realizan (dependiendo del proceso) pruebas de auto-evaluación que pueden ser trimestrales, semianuales o anuales. Asimismo todos las sociedades del grupo financiero Citi, están sujetos a revisiones periódicas por parte de la

Auditoria Interna, de acuerdo a su programación y calendarización, y según los dicten las políticas globales de Citigroup.

2. Consecuencias del incumplimiento de las políticas

En los casos en que se detecte un incumplimiento, se procederá de la siguiente manera:

- Escalamiento oportuno a los niveles superiores correspondientes.
- Análisis y documentación del caso por parte de los niveles respectivos.

Dependiendo de la gravedad y la recurrencia del incumplimiento, se podrán tomar medidas de carácter disciplinario o sancionatorio, las cuales se deberán revisar previamente en coordinación con los departamentos de Recursos Humanos y Legal.

V. RIESGO REPUTACIONAL

Los funcionarios del Banco deben de ayudar a prevenir el riesgo reputacional, por lo que deben de conocer las medidas a tomar en cuenta para poder responder ante distintos problemas y crisis reputacionales.

Como medidas preventivas el Banco realizará las gestiones siguientes:

- Mantendrá una base de datos de problemas recurrentes y potenciales y cómo éstos fueron manejados
- Reunirá todos los hechos pertenecientes y los documentará de manera amplia y continua con el fin de definir una estrategia bien diseñada y mantener las secuencias.
- La Oficina de Relaciones Públicas se reunirá regularmente para discutir e identificar problemas potenciales con base en los informes de los medios de comunicación, la entrada del equipo de negocios, retroalimentación de la comunicada financiera, entre otras;
- Siempre tomará acciones. El Banco no ignorará ningún problema teniendo la esperanza de que desaparezca, Una respuesta rápida y consistente es esencial.

Cuando un problema o una crisis se presenten, la Oficina de Relaciones Públicas, junto con el Senior Management, seguirán los lineamientos:

1. Repasará lo que ha ocurrido y recabará información adicional lo antes posible;
2. Determinará el alcance de la crisis y el procesos de toma de decisiones;
3. Definirá quién necesita conocer la información;
4. Establecerá objetivos: qué necesita el Banco exactamente comunicar;
5. Desarrollará plan de comunicaciones que contiene los mensajes y puntos importantes para comunicar:
6. Determinará quién es responsable de comunicar;
7. Determinará cuáles son los mejores medios para difundir el mensaje
8. Determinará el plazo para le entrega de la información;
9. Obtendrá la(s) aprobación(es) necesaria(s) para asegurar la precisión en la información; y
10. Evaluará, reuniéndose periódicamente para discutir el estatus, y desarrollará estrategias adicionales si es necesario.

La Oficina de Relaciones Públicas es la encargada de monitorear diariamente todos los medios de comunicación (escritos, radio, televisión, blogs y demás redes sociales) para analizar todas las menciones del Banco en El Salvador y en el resto del mundo. Así como de incidentes que pudieran afectar la reputación del Banco. Así como, mantenerse en contacto con todas las áreas del Banco para mantenerse enterada de los asuntos que pueden tener un riesgo reputacional.

Proceso propuesto para el escalonamiento en caso de problemas o crisis reputacionales

El proceso propuesto para el escalonamiento deberá seguirse para la toma de decisiones cuando se esté frente a un problema o crisis reputacional. El Senior Management podrá obviar alguno de los pasos establecidos cuando lo juzgue conveniente.

CORPORATE Internacional-Nivel 1 (Código Rojo)	REGIONAL Regional-Nivel 2 (Código Amarillo)	PAIS Local-Nivel 3 (Código Verde)
Esta situación tiene eco en la audiencia interna	El impacto o las consecuencias potenciales	El impacto es aislado a la comunidad local

	pueden resultaren el daño de una vida humana	
Existe conflicto directo con las políticas y prácticas internacionales de la compañía	La situación afectará significativamente el ambiente, propiedad y reputación de la empresa	El incidente no implica una pérdida de vida
Existen daños importantes	La habilidad para cumplir con compromisos fundamentales será interrumpida	El impacto alcanza a la comunidad local pero no tiene consecuencias graves en salud, medio ambiente, reputación, finanzas ni propiedades
Existirá un impacto con los reguladores internacionales	Las leyes o regulaciones con aplicabilidad regional han sido potencialmente violadas	El problema/ crisis puede ser manejado por personal de la comunidad local de emergencias
Existirá una consecuencia financiera grande	Existe la percepción de que las prácticas éticas de la compañía han estado en peligro	Existe violación de leyes o regulaciones locales sin aplicación regional
La situación es vista como una cuestión de ética global	La situación tendrá un impacto directo en la reputación de la empresa Potencial real de litigio,	Pudiera impactar la reputación de los accionistas solo a nivel local
Si alguna de las circunstancias arriba indicadas tiene lugar se deberá involucrar inmediatamente a la Oficina Regional de Relaciones	Si alguna de las circunstancias arriba indicadas tiene lugar, se deberá trabajar en conjunto con la Oficina Regional de Relaciones	Si alguna de las circunstancias arriba indicadas tiene lugar se deberá manejar la situación localmente, manteniendo informada a la Oficina Regional de Relaciones

<p>Públicas, siendo ésta la encargada de solicitar el acuerdo de los miembros corporativos apropiados para todas las decisiones</p>	<p>Públicas. Si el incidente tiene el potencial de generar un alto nivel de atención de los medios , la corporación deberá de ser informada</p>	<p>Públicas. Si el incidente tiene potencial de generar un alto nivel de atención de los medios, se deberá de involucrar a la Oficina Regional inmediatamente para ayudar a manejar la situación</p>
---	---	--

VI. OTROS ORGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

A. SENIOR MANAGEMENT

1. Funciones

Se entenderá como como Senior Management a los funcionarios designados a reportarse en línea directa al CCO y que tengan funciones de decisión u administración en las diversas áreas principales de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR. El Senior Management debe desarrollar sus funciones acorde con los lineamientos del presente Código de Gobierno Corporativo. Además, debe establecer e implementar los controles internos y tomar las decisiones para que en la organización se acate lo dispuesto en dicho Código.

2. Información Financiera

El Director Ejecutivo (CCO), y el Senior Management, son responsables de que la información financiera de la entidad sea razonable, para lo cual deben establecer los sistemas de control interno necesarios para obtener información financiera confiable y procurar un adecuado ambiente de control interno.

3. Declaración de responsabilidad o SOA

Para la presentación de información financiera el director financiero presentará una declaración de responsabilidad o SOA (por sus siglas en ingles Statement of Accountability”), respecto de su responsabilidad por la información presentada, la cual será presentada con la regularidad y en la forma en que las políticas globales de Citigroup lo requieran

B. COMITÉ DE AUDITORIA

1. Conformación

La composición del Comité de Auditoría cumplirá como mínimo con los requisitos establecidos en la legislación y normativa bancaria vigente, la cual para el caso de las sucursales de bancos



extranjeros establecidos en el país requiere que esté constituido por lo menos por su representante legal, en este caso el CCO, un ejecutivo de alto nivel gerencial y el Auditor Interno. El CCO podrá además designar ejecutivos adicionales que compongan el mismo según su capacidad y experiencia.

Las personas que integren este comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la regulación local o lineamientos corporativos de Citi.

2. Funciones del Comité de Auditoría

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos al Comité de Auditoría de las entidades supervisadas, éstos deben cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- a) Propiciar la comunicación entre el CCO, el Senior Management, la auditoría interna u órgano de control que aplique, la auditoría externa y los entes supervisores.
- b) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c) Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna u órgano de control que aplique.
- d) Proponer al Director Ejecutivo (CCO) la designación de la firma auditora o el profesional independiente y las condiciones de contratación.
- e) Revisar la información que le corresponda antes de su remisión al (CCO) y/o Representante Legal, como resultado de los procesos de auditoría interna y externa, evaluaciones regulatorias y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.
- f) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la Superintendencia correspondiente.
- g) Velar porque se cumplan los procedimientos internos mediante las auditorías internas correspondientes.

Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Comité de Auditoría debe rendir los reportes normativos que la legislación aplicable les requiera.

3. Frecuencia de las reuniones.

El Comité de Auditoría se reunirá con la periodicidad que las leyes aplicables a la materia le requieran o establezcan.

C. COMITÉ DE RIESGO

1. Conformación:

La composición del Comité de Riesgos cumplirá con los requisitos establecidos en la legislación local y normativa bancaria. En el caso CITIBANK, NA. SUCURSAL EL SALVADOR, el Comité de Riesgos debe estar constituido como miembros obligatorios su Director Ejecutivo y/o Representante Legal o quien haga sus veces, un funcionario del Senior Management y un ejecutivo que tenga como responsabilidad la gestión de los riesgos de la Entidad y responsable de la Unidad de Gestión de Riesgo Integral (RMCO). El Comité estará presidido por uno de sus miembros que tenga conocimiento en finanzas. Asimismo, podrá considerarse como miembros del Comité a los gerentes responsables de la administración de los diferentes Riesgos. Finalmente, si la Unidad de Gestión Integral de Riesgo y el Comité de Riesgos lo considera pertinente podrá invitarse a las reuniones a los Auditores externos, Auditores internos y/o Gerentes encargados de áreas de negocio, producto o relacionados.

2. Funciones:

Las funciones de este Comité de Riesgos son al menos las siguientes (pero no limitadas a):

- a) Informar al Representante Legal o quien haga sus veces sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación;
- b) Velar porque la entidad cuente con una adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos

- c) Asegurar e informar al Representante Legal o quien haga sus veces, la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas;
- d) Proponer los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo,
- e) Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos;
- f) Requerir y dar seguimiento a planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas
- g) Reunirse por lo menos dos veces al año con los que realicen la función de riesgos en las demás entidades del conglomerado financiero

3. Frecuencia de las Reuniones:

Se reunirá trimestralmente y en forma extraordinaria, en caso de un evento que por el nivel de riesgo que se identifique se requiera.

D. COMITES DE APOYO

El Director Ejecutivo (CCO), el Senior Management u órgano equivalente, según corresponda, de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR pueden establecer los Comités de Apoyo que se requieran para la ejecución de las operaciones de la entidad, para la observancia de las normativas aplicables y el ejercicio de las normas de gobierno corporativo. Dichos Comités son creados por lineamientos corporativos y no regulatorios, y su funcionabilidad sigue los lineamientos globales o políticas globales de la institución.

Los miembros de los comités de apoyo deben contar con el conocimiento o experiencia de acuerdo con la normativa especial aplicable y con los requisitos aprobados el CCO, el Senior Management u órgano equivalente.

CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR, contara con los siguientes comités de apoyo:

- 1. Comité de Prevención de Lavado de Dinero (Anti Money Laundering o “AML” Committee, por sus siglas en inglés)**



- Conformación: Dicho Comité está integrado por el Oficial de Cumplimiento, el Director Ejecutivo (CCO), Director de Banca Corporativa, TTS, Director de Operaciones y Tecnología, Legal, Coordinador de Riesgos, y Auditoría Interna.
- Funciones: El propósito del Comité es proporcionar una estructura de gobierno para (i) la identificación, evaluación, seguimiento, control y presentación de informes de la Ley contra el lavado de dinero, reglamento, Normativa e Instructivos relacionados al tema y prevención de riesgo y (ii) la implementación, la evaluación y la mejora de las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento de las Regulaciones y programas de Prevención de Lavado de Dinero.
- Frecuencia de Reuniones: Bi-Mensual.

2. Comité de Dirección de País (Country Coordinating Committee o "CCC" por sus siglas inglés)

- Conformación: Dicho Comité está integrado por el Director Ejecutivo y el Senior Management tales como pero no limitado a, Auditor Interno, así como los Directores de las siguientes áreas: Legal, Cumplimiento, Finanzas, Operaciones, Riesgo Corporativo, Negocio, Operaciones y Tecnología, Recursos Humanos, Relaciones Públicas (PAO) y Tesorería.
- Funciones: Su propósito es analizar temas relacionados con la estrategia de negocios y de franquicia en el país. El CCC debe revisar el desempeño de los negocios del país, coordinar la planeación estratégica a seguir, optimizar las inversiones y enfocarse en el manejo del talento humano (desarrollo, retención y contratación).
- Frecuencia de Reuniones: Mensual.

3. Comité de activos y pasivos (Asset and Liability Committee o "ALCO" por sus siglas inglés)

- Conformación: Dicho Comité está integrado por el Director Ejecutivo (CCO), así como los Directores de las siguientes áreas: Tesorería, Finanzas, Riesgo Corporativo, Negocio

((Banca Transaccional, Banca Corporativa,) y Gerente de Riesgos de Mercado o sus delegados.

- Funciones: Monitorear y administrar el balance de los vehículos legales, incluyendo capital, fondeo, liquidez y el riesgo de mercado de los portafolios.
- Frecuencia de Reuniones: Trimestral.

4. Comité de Riesgo de Negocio del país (Business Risks Country Committee o “BRCC” por sus siglas en inglés)

- Conformación: Dicho Comité está integrado por el CCO (Director Ejecutivo), los Directores de las siguientes áreas: Legal, Cumplimiento, Finanzas, Operaciones y Tecnología, Riesgo Corporativo, Negocio (Banca Transaccional, Banca Corporativa), Recursos Humanos, Riesgo operacional, Riesgo de Mercado, Relaciones Publicas (PAO) y Auditoria Interna.
- Funciones: El BRCC revisa la gestión de riesgo y control de la institución mediante la discusión de los resultados del proceso trimestral de autoevaluación aplicado según la Política de Gestión de Riesgo Operacional. Adicionalmente evalúa las debilidades y oportunidades de mejora detectadas en el negocio como resultado de las revisiones de la auditoría interna, auditoría externa y entidades regulatorias, y monitorea el cumplimiento de los planes de acción correctivos implementados al respecto. Además, se incluirá de forma permanente en la agenda del comité el tema con Fraudes, con el objetivo de supervisar la ejecución del programa de Fraudes.
- Frecuencia de Reuniones: Trimestral sin perjuicio que pueda reunirse con más frecuencia según lo determinen el Director Ejecutivo.

5. Comité de Recursos Humanos (Country Senior Personnel Committee o “CSPC” por sus siglas en inglés)

- Conformación: Director Ejecutivo (CCO), Director Legal, Director Financiero, Director de Recursos Humanos, Director de Operaciones, y Director de Banca Corporativa.
- Funciones: a) Administración y toma de decisiones en cuanto a: Revisión de la compensación y beneficios de los empleados; Estrategias de Atracción de Talento y Planes



de Carrera para los empleados; Programas de Comunicación Interna; Promover que los establecimientos de trabajo cumplan con la normativa de seguridad ocupacional vigente; Participación en encuestas del mercado laboral y Discusión y aprobación de políticas y procedimientos relacionados con temas de Recursos Humanos. b) Comunicar a los ejecutivos que conforman el Comité: La aplicación de las Normas éticas que promueve Citi; los resultados de las encuestas de mercado laboral; sobre las reducciones y redistribuciones de la fuerza de trabajo; las iniciativas importantes relacionadas a programas de capacitación.

- Frecuencia de Reuniones: Semestral

6. Comité Disciplinario

- Conformación: Presidente, Gerente/Director del área de Negocio o CIB Head, Gerente/Director del área Legal – Counselor, Gerente/Director del área de Cumplimiento – Head Compliance, Gerente/Director del área de Recursos Humanos –HR Lead, Gerente/Director del área de Relaciones Laborales – CCA HR Employee Relations
- Funciones: Tendrá la responsabilidad de determinar las acciones o medidas disciplinarias a aplicar cuando se presenten comportamientos o situaciones de relevancia vinculados con fraude, incumplimiento o violación a regulación, políticas o al Código de Conducta que involucre a empleados en El Salvador, ya sean extranjeros, expatriados, personal permanente, temporal, eventual, pasantes o personal en cualquier modalidad de contratación que brinde servicios ubicados en el país velando por el cumplimiento de las políticas relacionadas.
- Frecuencia de reuniones: mínimo una por trimestre a menos que no se identifiquen puntos a tratar en dicho trimestre

E. AUDITORIA INTERNA

El rol de Auditoría Interna es proporcionar un aseguramiento y consulta independiente, objetiva, confiable, valiosa y oportuna al representante legal de Citibank N.A. Sucursal El Salvador, el



Comité de Auditoría, la alta gerencia y los reguladores con respecto a la efectividad de la gobernanza, gestión de riesgo y los controles que mitigan los riesgos actuales y emergentes, y mejorar la cultura de control dentro de Citibank N.A. Sucursal El Salvador.

Auditoría Interna ejecuta su gestión con base en la Metodología de Auditoría Interna basada en riesgo, emitida por Citigroup a nivel internacional, tomando en consideración, además, las funciones que le requiere la regulación local.

F. DE LAS POLITICAS CORPORATIVAS

CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR es parte del grupo financiero internacional "CITI" y como tal, se rige por las políticas corporativas globales de dicho grupo financiero internacional, las cuales son distribuidas a cada área del Senior Management según corresponda, siendo el ejecutivo responsable de cada área el responsable de distribuir las, administrarlas y monitorear su respectivo cumplimiento según corresponda. El respectivo administrador de cada una de las áreas del Senior Management está en la obligación de informar Al Director Ejecutivo (CCO) cuando sus políticas sean modificadas, actualizadas, o nuevas políticas sean implementadas. Es entendido que, por formar parte, CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR, de un grupo financiero internacional las políticas son adoptadas inmediatamente son difundidas por el grupo financiero, sin perjuicio de que sean ratificadas por el Director Ejecutivo (CCO) y/o Representante Legal, lo cual siempre se hará para efectos de mayor formalidad y cumplimiento de este manual de gobierno corporativo.

A continuación, se resume la denominación de las principales políticas corporativas en implementación por las diferentes áreas del Banco, así como el nombre del área administradora. Una copia de la política respectiva puede solicitarse directamente al administrador de cada área, así como a la oficina de gobierno corporativo de CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR.

G. POLITICAS CORPORATIVAS APLICADAS A CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR:



De forma meramente ejemplificativa se listan a continuación las políticas aplicables a los procesos del Banco, el universo total de políticas puede ser accedido en el directorio de políticas corporativas que se encuentra en la página web de Citi: www.citi.net "Policy Directory"

Política	Área Administradora
Política de Selección y Administración de Proveedores de Citi (CSS)	Procurement
Política de Afiliaciones Externas	Cumplimiento (Compliance)
Política de Regalos	Cumplimiento (Compliance)
Política de Inversiones Personales	Cumplimiento (Compliance)
ICSS (Intra-Citi Services Standard)	Finanzas
Citi Records Management Policy (Política de Administración de Registros)	Operaciones
Política de ICEC (Intra Citi Extension of credits)	Finanzas
Política de Prevención Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	Cumplimiento (Compliance)
Código de Conducta	Cumplimiento y Recursos Humanos
Proceso y Política de Reclutamiento y Selección de Personal	Recursos Humanos
Política de Selección y Administración de Proveedores de Citi	CSS
Política de Líquidez	Tesorería
Política de Fraude (Fraud Risk Management)	In business
Manual de créditos Institutional Clients Group ("ICG")	Riesgo ICG
Política de Manejo de Vehículos Legales (Legal Vehicle Management Policy "LVMP")	Finanzas y Legal
Política de Riesgo Operacional y MCA (Management Control Assesstment)	Operational Risk
Política de Transferencias Iniciadas Manualmente (Manually Initiated Funds Transfers Policy "MIFT")	Banca Transaccional (General Trade Services "GTS")
Política de Gasto (Citi Expense Management Policy "CEMP)	Finanzas
Política de Continuidad del Negocio (Continuity of Business "COB")	Operaciones



Política de Seguridad de la Información	Operaciones
Política Anti Soborno y Actos de Corrupción en el extranjero (Foreign Corrupt Practices Act Policy "FCPA")	Cumplimiento
Política Fiduciaria	Cumplimiento
Política de Medios y Redes Sociales	Relaciones Públicas
Política de Reportes Regulatorios (Local Regulatory Reporting Directive)	Finanzas

CITIBANK N.A. SUCURSAL EL SALVADOR, es una sucursal de un Banco extranjero que pertenece a un Grupo financiero internacional con presencia mundial. En virtud de lo anterior, además de actuar con apego a la normativa y legislación de El Salvador, cumplirá con la normativa internacional según aplique y mientras no entre en conflicto con la normativa local. Sus políticas y lineamientos pueden cambiar según las directrices globales, lo cual en caso de ser aplicable se reflejará en actualizaciones posteriores al presente Código de Gobierno Corporativo.